

**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*

**2012**  
**GESCHÄFTSBERICHT**

Cornelia Tausch  
Vorstand  
Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg e. V.



Die Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg war auch 2012 eng an den Ärgerthemen der Verbraucherinnen und Verbraucher ausgerichtet. Durch die Verbraucherberatung, zahlreiche Hinweise von Verbraucherinnen und Verbrauchern und die Rechtsdurchsetzung erarbeitet die Verbraucherzentrale die Grundlage für ihr politisches Lobbying. Im Jahr 2012 konnten durch Gesetzgebung einige Verbesserungen für Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht werden. Beispielsweise wurde auf Druck unter anderem der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., endlich den Betreibern der so genannten „Abofallen“ im Internet die ökonomische Grundlage zu entziehen, die „Button-Lösung“ eingeführt.

Leider gehen den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Ärgerthemen nicht aus. Besonders im Fokus stehen derzeit die nicht an den Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher ausgerichteten Beratungen der Anbieter zum Thema Altersvorsorge und Versicherungen. Zahlreiche Skandale haben dem Thema Lebensmittel wieder besondere Aufmerksamkeit zukommen lassen, mit Aktionen und Vorträgen unterstützen wir Verbraucher dabei, ihre Rechte durchzusetzen. Steigende Energiepreise führen zu einer regen Nachfrage unserer Energieberatung und unserer Energiechecks.

Mit Rechtsverfahren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. können unmittelbar Verbesserungen für Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht werden. Deshalb freuen wir uns besonders, wenn wir für sie Unterlassungserklärungen erwirken oder Verfahren gewinnen, so zum Beispiel zu einem pauschal erhobenen Entgelt bei vorzeitiger Auflösung eines Kredits.

Solche Urteile und die fachliche Expertise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch die Grundlage für die gute Medienresonanz zur Arbeit der Verbraucherzentrale. Ein herzlicher Dank gilt daher den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., die mit ihrem Engagement den Erfolg der Verbraucherarbeit maßgeblich erarbeitet haben.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. zählt auch in Zukunft auf ein breites Netzwerk an Mitgliedern – Mitgliedsorganisationen und Fördermitglieder –, bei denen wir uns für die Unterstützung im letzten Jahr herzlich bedanken. Insbesondere gilt unser Dank dem Verwaltungsrat und den Mitgliedsverbänden für ihre engagierte Begleitung unserer Arbeit sowie dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz.

Cornelia Tausch

## Anfragen und Kontakte 2012

<b>Persönlich</b>	<b>30.127</b>
<b>Schriftlich</b>	<b>22.647</b>
<b>Telefonisch</b>	<b>45.012</b>
<b>Veranstaltungen</b>	<b>14.281</b>
<b>Internet</b>	<b>2.096.016</b>

Nikolaos Sakellariou, MdL  
Verwaltungsratsvorsitzender  
Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg e. V.



Als Vorsitzender des im Jahr 2012 von den Mitgliedern der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. neu gewählten Verwaltungsrats freue ich mich über den Bericht und über die Leistungen und Aktivitäten der Verbraucherzentrale im Jahr 2012!

Das Themenspektrum der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ist breit: Telekommunikation, Freizeit und Haushalt, Lebensmittel und Ernährung, Gesundheit, Versicherungen, Altersvorsorge, Banken und Kredite, Bauen und Wohnen, Energie. Das Leistungsspektrum der Verbraucherzentrale ist bei knappem Budget beeindruckend.

Eine Vielzahl an Kanälen gehört schon selbstverständlich zur effektiven Verbraucherarbeit: Beratung findet nicht mehr nur vor Ort in den Beratungsstellen statt. Ein großer Teil der Verbraucherberatung erfolgt über das Telefon und über E-Mail, neben den umfangreichen Informationen, die die Internetpräsenz bietet. Für Verbraucher in den Regionen ohne erreichbares Beratungsangebot vor Ort sind diese Wege oftmals die einzige Möglichkeit, Informationen und Unterstützung zu ihren Verbraucherfragen und -problemen zu erhalten.

Die Erfassung von Verbraucherbeschwerden nach einer europaweit einheitlichen Systematik ermöglicht es der Verbraucherzentrale, aktuelle Schwerpunkte der Verbraucherprobleme schneller auszumachen und systematisch schwarze Schafe und deren Maschen zu benennen. Dank dieser Sensorfunktion kann die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. Verbraucherbelangen nun noch besser als bislang Gehör verschaffen und liefert der Politik wichtige Argumente für ihre Entscheidungen.

Auch für die Politik und die Medien ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. ein wichtiger Ansprechpartner. Das zeigt sich in der beeindruckenden Zahl an Medienkontakten, aber auch der Arbeit, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Politikberatung wie zum Beispiel über Stellungnahmen, Anhörungen und Mitarbeit in Gremien leisten. Mein Dank gilt daher der Arbeit und dem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V..

Nikolaos Sakellariou

**InfoTelefon**  
**0711-66 91 10**

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**

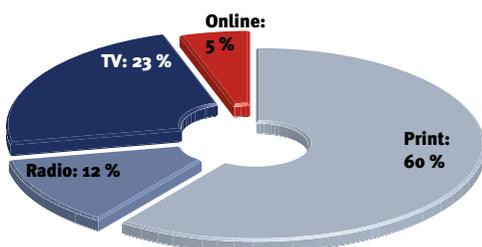
**Energie**  
**0 900-1-77 444-6**

## Wichtige Themen 2012

### ● Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

2012 haben wir auf insgesamt 2.165 Medienanfragen mit Auskünften und Interviews reagiert. Egal, ob Fernsehen, Radio oder Zeitung: Die Verbraucherzentrale ist mit ihrer unabhängigen Expertise wichtiger Ansprechpartner für Medien. Mit mehr als 100 Pressemeldungen, Pressegesprächen und gezielter Medienansprache haben wir zudem aktiv Themen gesetzt. Im November 2012 startete auch unser neuer Internetauftritt. Die völlig neu gestaltete Homepage bietet neben einem zeitgemäßen Layout einen einfacheren Zugang zu den vielfältigen Informationen und insbesondere auch zu unserem Beratungsangebot. Zusammen mit dem Einstieg in Social Media und der Einführung eines elektronischen Newsletters kommen wir so den Informationsgewohnheiten der Ratsuchenden stärker entgegen.

### Interviewanfragen von:



### ● Rechtsdurchsetzung

Mit der Abmahn- und Klagebefugnis haben wir ein wirksames Instrument in der Hand, um rechtswidriges Unternehmensverhalten zu sanktionieren: Bei Verstößen gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb oder bei unzulässigen AGB können wir Unternehmen mit einer Abmahnung dazu auffordern, dieses rechtswidrige Verhalten einzustellen oder zu ändern. Im Jahr 2012 haben wir über 200 Verfahren eingeleitet. 131 Unternehmen gaben daraufhin eine Unterlassungserklärung ab. 58 Verstöße wurden vor Gericht entschieden. Einige Entscheidungen stehen noch aus.

### ● Gefährliche Schultüten

„Für Kinder unzugänglich aufbewahren“ prangte als Warnhinweis auf einer Schultüte, die wir uns im Rahmen eines Marktchecks genauer angesehen hatten – neben diesem eher kurios anmutenden Hinweis fanden wir hier aber auch einen problematischen Verstoß: Der Hersteller verwendete auf der inneren und der äußeren Verpackung zwei unterschiedliche Zutatenlisten. Die eine Liste enthielt als Zutat Azofarbstoffe, die in Verdacht stehen, Aufmerksamkeit und Aktivität bei Kindern zu beeinträchtigen. Auf der anderen Liste fehlte dieser Hinweis. Abgesehen davon, dass aufgrund der zwei unterschiedlichen Zutatenlisten überhaupt nicht klar war, was eigentlich enthalten war, ist bei der Verwendung von Azofarbstoffen ein entsprechender Warnhinweis vorgeschrieben. Wir sprachen eine Abmahnung gegen den Hersteller aus. Das Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab, mit der es sich verpflichtete, sein Produkt künftig korrekt zu kennzeichnen und mit vorgeschriebenen Warnhinweisen zu versehen.

### ● Unzulässige Kündigungsklausel

Als Notebook-Flat „ohne Laufzeit“ bewarb ein bekannter Internetprovider eine Flatrate für das mobile Internet. Tatsächlich aber ist der Vertrag nur mit dreimonatiger Kündigungsfrist zum Monatsende kündbar. Gegen diese unzulässige Klausel sind wir vorgegangen. Da das Unternehmen keine Unterlassungserklärung abgeben wollte, kam der Fall vor Gericht. Das Landgericht Koblenz teilte die Auffassung der Verbraucherzentrale und erklärte die verwendete Klausel für unzulässig.

### ● Kreditvermittler mit Tücken

Ein Vermittler von Krediten und so genannten Finanzsicherungen ist 2012 mit einem unzulässigen Werbeversprechen und einer Verbraucher benachteiligenden Vertragsklausel aufgefallen, die nach Abmahnung und folgender Gerichtsverhandlung als rechtswidrig eingestuft wurden: Der Anbieter hatte unterschlagen, dass von der beworbenen monatlichen „Tilgungsrate“ noch erhebliche Verwaltungsgebühren in Abzug gebracht werden. Das Verhalten stellte nach Auffassung des Gerichts eine rechtswidrige Irreführung dar. In einem weiteren Verfahren wurde aufgrund eines Versäumnisurteils die Rechtswidrigkeit einer mittels Geschäftsbedingung versuchten Einschränkung des Widerrufsrechts für Verbraucher festgestellt.

### ● Altersvorsorge, Banken und Kredite

#### ● Vorfälligkeitsentschädigung: legale Übervorteilung?

Die Entschädigungsberechnung der Banken bei vorzeitiger Ablösung eines Immobilienkredits erfolgt uneinheitlich und regelmäßig zum Nachteil der Verbraucher. Zu diesem Ergebnis kam die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 2012 durch die Nachberechnung von 224 Einzelfällen aus ihrer Beratungspraxis.

#### ● Erfolgreiche Klage

Ein pauschales Entgelt von 300 Euro verlangte ein großes Kreditinstitut bei vorzeitiger Auflösung eines Immobiliendarlehens. Die Verbraucherzentrale hat erfolgreich gegen dieses Entgelt vor dem Landgericht Frankfurt geklagt.

#### ● Skepsis am Finanzmarkt

Jede zweite Beratung im Fachbereich Altersvorsorge, Banken und Kredite betraf die Qualität der angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Da ging es um Fragen wie: Was halten Sie von meinem Riester Vertrag? Passt diese Immobilienfinanzierung zu mir, oder raten Sie mir zu anderen Produkten? Meinem Berater vertraue ich nicht. Wie sollte ich in diesen Zeiten Ihrer Auffassung nach mein Geld anlegen? Diese Fragen sowie die Erkenntnisse aus den Beratungsgesprächen sprechen eine deutliche Sprache: Empfehlungen von Finanzberatern orientieren sich häufig an wirtschaftlichen Eigeninteressen in Form von Provisionen, Margen oder sonstigen Zuwendungen und weniger am Bedarf der Kunden. Diese Kenntnis schürt ein gesundes Misstrauen in die Qualität der angebotenen und verkauften Produkte, welches sich in unseren Beratungszahlen widerspiegelt. Neben der Ungewissheit, inwiefern das Eigeninteresse der Berater bei deren Empfehlung mitspielt, sind Verbraucher auch mit intransparenten

und komplizierten Produkten konfrontiert. Solange provisionsgeleitete Fehlberatung ein lukratives Geschäftsmodell sein kann, werden Skepsis und Misstrauen weiter zunehmen.

#### ● Initiative Finanzmarktwächter

Wir haben auch im Jahr 2012 die Aktivitäten der Initiative Finanzmarktwächter des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) maßgeblich unterstützt. So haben wir mit der gemeinsam mit dem vzbv vorgestellten Untersuchung „Aufzeichnungspflichten in der Anlageberatung – Stärken Beratungsprotokolle die Rechte der Verbraucher?“ eine breite bundesweite Öffentlichkeit gefunden und insbesondere den Gesetzgeber und die Finanzaufsicht über die beobachteten Probleme informiert. Wir bringen uns auch weiterhin aktiv in die konzeptionellen Arbeiten für eine systematische Beobachtung des Marktes für Finanzberatung ein, damit aus der Initiative Finanzmarktwächter eine zivilgesellschaftliche und schlagkräftige Institution wird.

#### ● Vorsorgefonds

In 2012 haben wir uns intensiv mit der privaten kapitalgedeckten Altersvorsorge auseinandergesetzt. Weiterhin sind Verbraucherinnen und Verbraucher mit mangelhaften Produkten und provisionsorientierter Finanzvermittlung konfrontiert. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse aus unserer Verbraucherberatung haben wir in 2012 unseren Vorschlag für einen „Vorsorgefonds“ zur Diskussion gestellt.

Der Vorsorgefonds stützt sich auf die Struktur der skandinavischen Pensions-/Staatsfonds und stellt zugleich eine Weiterentwicklung im Hinblick auf die private Altersvorsorge dar. Er dient dazu, Verbraucherinnen und Verbraucher an der langfristigen positiven Entwicklung des Kapitalmarktes unmittelbar teilhaben zu lassen. Der Vorsorgefonds ermöglicht einen kostengünstigen, einfachen und transparenten Weg zur Bildung einer privaten Altersvorsorge.

### ● Versicherungen

#### ● Zugang verwehrt?

Den individuellen Mix an geeigneten Versicherungen zu finden, ist nicht immer einfach. Nach der Wahl dann auch die passende Police zu bekommen oder langfristig zu behalten, stellt oft ebenfalls eine Hürde dar: Regelmäßig erfuhren wir in unserer Versicherungsberatung von deutlicher Falschberatung. Versicherungsvermittler rieten zu unpassenden Verträgen, was oft dazu führte, dass Kunden nicht gegen die Gefahren versichert waren, die sie eigentlich absichern wollten. Aber auch ein bestehender Vertrag bedeutet nicht automatisch, dass nun für alle Zeit Ruhe ist: Versicherer sprechen bei Schadensmeldungen außerordentliche Kündigungen aus oder kündigen Verträge ordentlich zum Ende des Versicherungsjahres. Die gekündigten Versicherten können es dann schwer haben, einen neuen Vertrag bei einem anderen Versicherer abzuschließen. Auch strenge Gesundheitsprüfungen führen dazu, dass Verbraucher kaum einen für sie geeigneten Vertrag finden können.

## Unisex-Tarife

Die Einführung der Unisex-Tarife war in 2012 ein Thema, das für viel Aufregung gesorgt hat. Bereits vor der Einführung Ende 2012 war die Verunsicherung unter den Verbrauchern und auch ein starkes Interesse der Medien spürbar. Viele Anfragen, die sich mit der Einführung von Unisextarifen befassten, erreichten uns: Welche Auswirkungen hat die Veränderung für den eigenen Vertrag? Kann durch einen Wechsel in einen Unisextarif Geld gespart werden? Das Thema werden wir auch 2013 aufmerksam begleiten.

## Berufsunfähigkeitsversicherung

Ein Viertel der Versicherungsberatungen drehte sich um die Sparte Berufsunfähigkeitsversicherung: Für viele ist eine solche Versicherung bedarfsgerecht. Ohne sie könnte eine Invalidität in den finanziellen Ruin führen. Doch der Zugang zur Berufsunfähigkeitsversicherung wird von den Versicherern oft erschwert: Hohe Prämien oder Ausschlüsse bestimmter Risiken bei gesundheitlichen Beeinträchtigungen erhöhen den Such- und Vergleichsaufwand. Im ungünstigsten Fall bekommen Verbraucher von Versicherern überhaupt keinen Vertrag angeboten.

## Lebensmittel und Ernährung

### Verbraucherinformation

Die Einführung des § 40 Abs. 1 des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuchs versprach eine Stärkung des Verbraucherrechts auf Information und ein Mehr an Transparenz: Die Behörden wurden dadurch verpflichtet, Verbraucher aktiv, das heißt ohne vorherige Anfrage, bei Verstößen gegen das Lebensmittelrecht unter Nennung von Hersteller- und Produktname zu informieren. Schnell stellte sich heraus, dass die Aufbereitung und Veröffentlichung der Daten nicht immer verbraucherfreundlich umgesetzt wurde und juristisch nicht durchsetzbar war. Die Veröffentlichungspraxis wurde deshalb eingestellt. Hier sehen wir dringenden Nachbesserungsbedarf: Das Gesetz muss nun so überarbeitet werden, dass Verstöße, auch gegen den Täuschungsschutz, rechtssicher veröffentlicht werden können. Eine nutzerfreundliche Aufbereitung der Daten, beispielsweise als Smartphoneapp, und ein einfaches Informationssystem für die Ergebnisse von Betriebskontrollen, beispielsweise in Form von Smileys oder einem Hygienebarometer an der Ladentür, würden dazu führen, dass Verbraucher die für sie relevanten Informationen bekommen, wo sie diese benötigen: am Ort der Kaufentscheidung.

### Grundpreisangaben bei Lebensmitteln

Da sich Packungsgrößen und Inhaltsmengen regelmäßig ändern, ist die Angabe des Grundpreises bei Lebensmitteln eine wichtige Verbraucherinformation. Die Nennung des Preises pro Mengeneinheit ermöglicht einen direkten Preisvergleich am Supermarktregal, ohne das Lösen komplizierter Rechenaufgaben. Umso ärgerlicher, wenn die Pflichtangabe falsch ist oder von Unternehmen ausgehöhlt wird: Seit 2011 streiten wir vor Gericht mit einer führenden Supermarktkette, die beim Kauf einer Kiste Cola zwei Flaschen gratis dazugab – und diese zwei Flaschen auch mit in den Grundpreis

einrechnet. Wir sehen darin einen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung und das Irreführungsverbot. Nachdem das OLG in Köln 2012 die Berufung zugunsten des Händlers entschied, haben wir Revision eingelegt, um beim Bundesgerichtshof eine höchstgerichtliche Klarstellung zu erreichen.

## Telekommunikation, Freizeit und Haushalt

### Buttonlösung gegen Abfallen

2012 war es endlich soweit: Mit Einführung der Buttonlösung wurde ein Problem angegangen, das uns seit Jahren beschäftigte und für Verbraucher nicht nur ein großes Ärgernis darstellte, sondern auch zu großem finanziellen Schaden geführt hat. Die „Fallensteller“ boten im Internet verschiedene, auf den ersten Blick kostenlose Dienste an. Beispielsweise wurde der Zugang zu Fabrikverkäufen oder Downloadportalen angeboten, für deren Nutzung die Kunden sich registrieren sollten. Anschließend behaupteten die Unternehmen, dass mit der „Registrierung“ ein kostenpflichtiger Vertrag über ein zweijähriges Abo abgeschlossen worden sei und forderten den angeblich fälligen Betrag ein. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale, Musterbriefen, Widersprüchen und starken Nerven mussten Verbraucherinnen und Verbraucher sich dann gegen die unberechtigten Forderungen wehren, die die Abzocker mit Mahnungen und Drohungen von Inkasobüros versuchten einzutreiben. Die von uns lange eingeforderte Buttonlösung packt das Problem an der Wurzel: Seit 1. August 2012 müssen Schaltflächen, die einen kostenpflichtigen Bestellvorgang auslösen, entsprechend deutlich beschriftet sein: „Kostenpflichtig bestellen“ oder eine ähnlich deutliche Formulierung statt einfach nur „registrieren“ muss nun unmittelbar auf dem Button vermerkt sein. Ein versteckter Preishinweis irgendwo auf der Internetseite reicht nun nicht mehr aus. Und die Lösung zeigte schnell Wirkung: Die bekanntesten „Fallensteller“ haben ihre Seiten abgeschaltet, eine Anmeldung ist seitdem nicht mehr möglich.

### Dauerbrenner Telefonwerbung

Ebenfalls ein Dauerthema seit Jahren ist die unerlaubte Telefonwerbung. Und die unerbetenen Werbeanrufe sind nicht nur lästig: Oftmals wird den Angerufenen am Telefon ein Vertrag über ein Gewinnspiel, ein Zeitschriftenabo oder eine andere kostenpflichtige Dienstleistung untergeschoben. Die Krux: Trotz Verbot der Anrufe ist der am Telefon abgeschlossene Vertrag gültig. Die Betroffenen müssen sich mühsam gegen die Forderungen wehren. Hier fordern wir seit Jahren eine einfache Regelung: Die Bestätigungslösung. Demnach wäre ein am Telefon abgeschlossener Vertrag nur nach schriftlicher Bestätigung gültig – eine Regelung, die, ähnlich wie die Buttonlösung, den Abzockern jeden Anreiz nehmen und somit schnell das Handwerk legen würde. Um dieser Forderung Nachdruck zu verleihen, haben die Verbraucherzentralen in einer Gemeinschaftsaktion 2012 eine Umfrage unter betroffenen Verbrauchern durchgeführt. Bundesweit haben sich über 8.000 Menschen beteiligt und eindrucksvoll ihre Erfahrungen mit den Abzockern geschildert.

## Bauen, Wohnen und Energie

### Ärger mit dem Stromanbieter

Mehr als die Hälfte der Anfragen an unsere Energieberatung befasste sich mit dem Strommarkt. Auch wenn auf diesem Markt mittlerweile von Wettbewerb gesprochen werden kann, zeigten die Anfragen, dass dieser wohl eher nicht im Sinne der Verbraucher funktioniert. Probleme gab es insbesondere immer wieder mit dem Anbieterwechsel, der Rechnung oder der Preistransparenz. So wurden Verbrauchern versprochene Boni nicht gewährt oder es gab deutliche Preiserhöhungen um bis zu 200 Prozent kurz nach Abschluss eines zunächst günstigen Vertrags. Wir haben solche Fälle ausgewertet, die Öffentlichkeit aktuell informiert, einige Fälle abgemahnt und vor Gericht verfolgt.

### Energiekennzeichnungsrecht

Wir haben uns intensiv mit der Neuordnung des Energiekennzeichnungsrechts auseinandergesetzt. Am Gesetzentwurf haben wir kritisiert, dass trotz der Neuordnung den Verbrauchern nicht die für ihre Kaufentscheidung erforderlichen Informationen in zutreffender und verlässlicher Weise zur Verfügung stehen werden. Unsere Stellungnahme fand Niederschlag bis hinein in die Anträge, die die Landesregierung Baden-Württemberg in den Bundesrat eingebracht hat. Bedauerlich ist, dass der Bundesgesetzgeber unseren Vorschlägen nicht gefolgt ist.

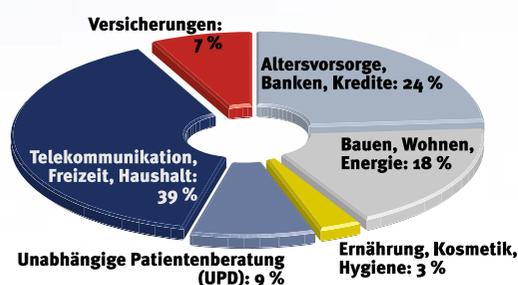
### Energiecheck vor Ort

Die Energieeinsparberatung wurde Ende letzten Jahres um die „Energiechecks“ erweitert. Damit bieten wir eine individuelle, zielgruppenspezifische Beratung direkt in der Wohnung des Verbrauchers an, um vor Ort unmittelbar Rat und Hinweise für effiziente Einsparmaßnahmen geben zu können.

### Bauen und Wohnen

Die Bauangebotsprüfung ist auch im Berichtsjahr 2012 wieder ein wesentlicher Teil unserer Fach- und Rechtsberatung gewesen. Ob es um die baufachliche oder die vertragsrechtliche Überprüfung des Angebots geht: Regelmäßig werden Kunden von Baufirmen in der Vertrags- und Angebotsgestaltung benachteiligt.

## Nachfrage unserer Fach- und Rechtsberatung zu:



## Jahresabschluss 2012

<b>Ist Einnahmen</b>	<b>Euro</b>
<b>Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz</b>	
Institutionelle Förderung	1.913.000,00
Projekt Ernährung	302.500,00
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
<b>Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz</b>	
Projekt Ernährung	249.752,88
Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
<b>Weitere Projektgeber</b>	
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.	112.975,91
Unabhängige Patientenberatung gGmbH	150.812,43
Kommunen	63.698,78
<b>Eigene Einnahmen</b>	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	589.866,72
Vermischte Einnahmen	42.084,44
Mitglieder	65.860,02
Umsatzsteuer-Rückerstattung	99.124,92
<b>Summe der Einnahmen in 2012</b>	<b>4.053.448,10</b>
<b>Summe der Ausgaben in 2012</b>	<b>3.890.404,86</b>
Ergebnis	163.043,24
Bestand des Verbraucherschutzfonds zum 31.12.2012	8.079,95

<b>Ist Ausgaben</b>	<b>Euro</b>
Vergütung der Angestellten	2.725.271,90
Löhne	12.293,10
Aushilfen	58.939,56
Sonstige Personalkosten	42.319,66
<b>Personalkosten</b>	<b>2.838.824,22</b>
<b>Sachkosten</b>	
Mieten für Räume und Geräte	268.490,93
Bewirtschaftung	94.084,34
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	120.890,00
Honorare freie Mitarbeiter	135.957,33
Investitionen	5.437,15
Geräte und Ausstattung	1.892,12
Geschäftsbedarf	74.840,18
Porto und Telefon	47.516,74
Haltung Kfz	1.931,86
Reisekosten	43.195,11
Sonstige Verwaltungskosten	87.424,05
Mitgliedsbeiträge	815,00
Vorsteuer	100.915,22
<b>Summe der Sachkosten in 2012</b>	<b>983.390,03</b>
Rückzahlung Projekte	68.190,61
<b>Summe der Ausgaben in 2012</b>	<b>3.890.404,86</b>

# Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 2012

**Verwaltungsrat** Vorsitzende: Bärbl Maushart (bis Mai 2012),  
Vorsitzender: Nikolaos Sakellariou MdL, Elke Brunnemer MdL (bis Mai 2012),  
Dr. Friedrich Bullinger MdL, Udo Casper, Marie-Luise Linckh, Thekla Walker

**Vorstand** Beate Weiser (bis Oktober 2012), Beate Horsch

**Beirat** Prof. Dr. Tilman Becker · Martin Eisenmann · Gerhard Glaser · PD Dr. Ingrid Gottschalk ·  
Dr. Iris Häuser · Sabine Hagmann · Dr. Josephine Hofmann · Ute Baur-Matthäus · Wolfgang Münz ·  
Dr. Cornelia Pfau · Thomas Rathgeb · Rainer Seebacher · Prof. Dr. Astrid Stadler · Prof. Dr. oec.  
troph. Gertrud Winkler · Karen Wunderlich

**Mitarbeiter** 76 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: 48 Teilzeitbeschäftigte, 19 Vollzeitbeschäftigte,  
8 Aushilfen, 91 Honorarkräfte: Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlageberater,  
Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwälte

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)

**Fördermitglieder** Am 31.12.2012 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.  
3.000 Fördermitglieder.

## Mitgliedsorganisationen

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- AEH des Deutschen Evangelischen Frauenbund e. V., LV Baden-Württemberg
- Deutscher Familienverband, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Frauenring, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V., LV Baden
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V., LV Württemberg
- Deutscher Mieterbund, LV Baden-Württemberg e. V.
- Evangelisches Bauernwerk in Württemberg e. V.
- Landesverband der FDP, Baden-Württemberg
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Baden-Württemberg e. V.
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V., Diözese Rottenburg-Stuttgart
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V., Diözesanverband Freiburg
- Landesbank Baden-Württemberg
- LandFrauenverband Württemberg-Baden 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.

## Impressum

© 2013 • Herausgeber:

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

Paulinenstraße 47 • 70178 Stuttgart

Telefon 0711/6691-10 • Fax 0711/6691-50

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.: Cornelia Tausch

Redaktion: Ursula Ferschel

Gestaltung und Produktion: Bernhard Bausch • Foto: Bunny Art/Shutterstock.com

Gedruckt auf 100% Altpapier

## Mitgliederversammlung

Verwaltungsrat (ehrenamtlich)

Vorstand

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

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

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



● **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 9–12 Uhr, Do 14–17 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