



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT 2017

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2017

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Inhalt

GRUSSWORT	4
VORWORT.	5
AUS DEN FACHBEREICHEN UND PROJEKTEN	
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE	7
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE	9
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT	11
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	13
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT	15
PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN	17
PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG	18
PROJEKT ENERGIEBERATUNG	19
PRESSE UND EREIGNISSE	20
NEUE BERATUNGSSTELLE IN SCHWÄBISCH HALL	21
DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN KONTAKT.	22
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	24
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	25
AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG	26
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2017	30
BILANZ	32
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2017	33
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	34

GRUSSWORT

...
**NIKOLAOS SAKELLARIOU,
VERWALTUNGSRATSVORSITZENDER
DER VERBRAUCHERZENTRALE
BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.**

Der Geschäftsbericht zeigt einmal mehr, dass die Verbraucherzentrale aus Baden-Württemberg nicht mehr wegzudenken ist. Neben den kontinuierlich hohen Beratungszahlen zeigt auch die Eröffnung der neuen Beratungsstelle in Schwäbisch Hall den gesellschaftlichen Nutzen einer Beratung vor Ort: Nach der Eröffnung im März 2017 hatten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis Ende des Jahres knapp 1.500 Verbraucherkontakte! Ein Teil dieser Beratung findet per Telefon oder E-Mail statt, viele Verbraucher aber suchen den direkten Weg in die Beratungsstelle oder gehen zu Vorträgen und anderen Veranstaltungen der Verbraucherzentrale vor Ort.

Auch digitale Zugangswege spielen eine zunehmend größere Rolle und werden von der Verbraucherzentrale weiter ausgebaut, zuletzt mit der Einführung einer Online-Terminvergabe. Wichtig ist, dass die Verbraucherzentrale gut erreichbar ist und ein möglichst niedrigschwelliges Angebot bereithält. Neben zahlreichen Online-Informationen kommt hier der Beratung vor Ort eine besondere Rolle zu. Wir wollen, kombiniert mit dem Ausbau unserer Online-Angebote, insbesondere unsere Präsenz vor Ort stärken. Dazu sind wir nicht zuletzt auf die Bereitschaft der Kommunen angewiesen, uns dabei finanziell zu unterstützen.

Die Stärkung des Verbraucherschutzes im Koalitionsvertrag der Bundesregierung spiegelt die gesellschaftliche Bedeutung der Verbraucherarbeit wider. Sie ist ein starkes Signal in Richtung der Länder und auch der Kommunen, diesem Bedeutungszuwachs gerecht zu werden.

2.801 Fördermitglieder unterstützen freiwillig die Arbeit der Verbraucherzentrale. Darüber sind wir sehr froh und dankbar. Dieses breite gesellschaftliche Fundament wollen wir stärken. Durch ein attraktives Angebot für unsere Mitglieder und verstärkten Dialog möchten wir die Mitgliedschaft bei der Verbraucherzentrale für mehr Menschen in Baden-Württemberg öffnen.



VORWORT



**CORNELIA TAUSCH, VORSTAND DER
VERBRAUCHERZENTRALE
BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.**

Noch erreichbarer für die Verbraucherinnen und Verbraucher zu sein, das war die wichtige Linie in 2017. Eine weitere Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg konnte eröffnet werden und bietet persönliche Beratung, Vorträge und Informationen an. Der Internetauftritt der Verbraucherzentrale wurde komplett neu gestaltet. Ein modernes Layout, die Orientierung an Zielgruppen, mehr Informationen zu unseren Beratungsstellen und -angeboten sowie überall präsente „Kontakt“-Möglichkeiten erleichtern die digitalen Wege zur Verbraucherzentrale. Termine für die persönliche Beratung werden jetzt auch online angeboten und ergänzen unsere telefonische sowie die Terminvergabe vor Ort. Die Digitalisierung ist wichtig, ersetzt aber nicht unsere Arbeit vor Ort. Dies immer wieder zu erklären und eine auch finanzielle Unterstützung dafür zu erhalten, war und bleibt Anliegen der Verbraucherzentrale.

„Schlagkräftig gemeinsam für die Verbraucherinnen und Verbraucher“ ist eine weitere Linie unserer Arbeit. Die aus der Beratung und den Beschwerden der Verbraucher gesammelten Informationen werden in einem Netzwerk der Verbraucherzentralen analysiert, Warnungen ausgesprochen und Aufsichtsbehörden informiert. Viele neue Maschen und Rechtsverstöße konnten so aufgedeckt werden. Die Rechtsdurchsetzung – mit Abmahnungen und Klagen gegen rechtswidriges Tun von Unternehmen vorzugehen – ist eine der Aufgaben der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Mit fast vierhundert Verfahren im Jahr, von der Abmahnung hin bis zu höchstrichterlichen Urteilen, leistet sie eine wichtige Arbeit, damit rechtswidriges Handeln von Unternehmen unterbunden wird. Dennoch gibt es Lücken und der Diesel-Skandal ist nur das prominenteste Beispiel dafür: Es gibt derzeit kein Rechtsinstrument, mit dem zahlreiche Verbraucher, die in gleicher Weise von Unternehmen geschädigt wurden, einfach und kostengünstig vor Gericht ihr Recht durchsetzen können. Auch müssen Verbraucher trotz positiver Urteile oft individuell ihren Schadensersatz geltend machen. So war es eines der Kernanliegen in den Gesprächen der Verbraucherzentrale mit den baden-württembergischen Kandidatinnen und Kandidaten zur Bundestagswahl, dass es hier zeitnah neue Instrumente geben muss.

Mit der Musterfeststellungsklage ist das Anliegen in den Koalitionsvertrag aufgenommen worden und wir hoffen auf ein zeitnahes und verbraucherfreundliches Gesetz!

Die Arbeit für die Verbraucherinnen und Verbraucher geht weiter! In diesem Sinne danke ich allen, die daran mitgewirkt und Unterstützung gegeben haben.



Cornelia Tausch

AUS DEN FACHBEREICHEN UND PROJEKTEN

ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

... BAUSPARKASSEN: ANFRAGEN UND BESCHWERDEN

Anfragen und Beschwerden zu Bausparverträgen bildeten auch in 2017 einen Schwerpunkt in der Beratung. Mit einem Urteil des Bundesgerichtshofes vom 21. Februar 2017 wurde den Bausparkassen das Recht zugesprochen, Bausparverträge zehn Jahre nach Zuteilung im Regelfall kündigen zu dürfen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kritisierte die Entscheidung, weil Bausparverträge nicht nur deshalb abgeschlossen wurden, um ein Bauspardarlehen zu erhalten, sondern auch zur Renditeerzielung. Wenn eine Bausparkasse sich zitieren ließ mit den Worten „Wir haben den Renditekoller“ oder im Vertrieb Werbeslogans wie „Hochzins-Bausparen“ einsetzte, dann dürfen Verbraucher mit Recht erwarten, dass sie diese Rendite auch bis zur Erfüllung des Vertrages erhalten.

Gegen die Aachener Bausparkasse richteten sich etliche gleich gelagerte Beschwerden, weil sie als einzige Bausparkasse bislang mit Verweis auf eine gestörte Geschäftsgrundlage aufgrund der unvorhersehbaren Niedrigzinsphase die Kündigung laufender Verträge zunächst angedroht und dann ausgesprochen hatte. Ob die Kündigungen rechtmäßig waren, bleibt abzuwarten.

Weitere Beschwerden richteten sich gegen neu eingeführte oder erhöhte Serviceentgelte der Bausparkassen in laufenden Vertragsverhältnissen. Auch hier ist das

Verhalten der Bausparkassen rechtlich umstritten. Ebenfalls im laufenden Vertragsverhältnis haben einige Bausparkassen den vormals vertraglich vereinbarten Anspruch auf unbegrenzte Einlagensicherung auf 100.000 Euro gekappt, was bei Bausparkombinationsfinanzierungen für Verbraucher problematisch werden könnte.

... BAUSPARKASSEN: RECHTSDURCHSETZUNG

Im Rahmen der Rechtsdurchsetzung ist die Verbraucherzentrale erfolgreich gegen eine Klausel vorgegangen, wonach eine Bausparkasse bei Vorliegen „bauspartechnischer Gründe“ einseitig die Laufzeit eines Bausparvertrags auf sieben Jahre begrenzen konnte. Daneben ließ sie gerichtlich überprüfen, ob Bausparkassen bereits 15 Jahre nach Vertragsabschluss per Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) ein Kündigungsrecht begründen und Verbrauchern damit ihren Anspruch auf ein Bauspardarlehen nehmen können. Entsprechende Klagen gegen die LBS Südwest, die Badenia und den Verband der privaten Bausparkassen verliefen in der ersten Instanz positiv. Mit diesen Verfahren könnte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine weitere Kündigungswelle, die ab 2020 beginnen und sich auf AGB stützen würde, rechtzeitig zu Gunsten der Verbraucher verhindern.

... ZWEI UNWORTE DES JAHRES: „NEGATIVZINSEN“ UND „BARGELD- ABSCHAFFUNG“

Mit ihren Klagen gegen die Sparkasse Tübingen und die Volksbank Reutlingen lässt die Verbraucherzentrale in den konkreten Fällen sogenannte Negativzinsen bei



Geldanlagen sowie bei Altersvorsorgesparplänen einer gerichtlichen Überprüfung unterziehen. Beim Verhandlungstermin am 8. Dezember 2017 gegen die Volksbank Reutlingen deutete das Landgericht Tübingen an, der Auffassung der Verbraucherzentrale folgen zu wollen: Per AGB darf das Vertragsgefüge laufender Geldanlageverträge nicht auf den Kopf gestellt werden. Das Verfahren dürfte in die Rechtsgeschichte eingehen, da es sich deutschlandweit um den ersten Prozess um Negativzinsen handelt und weil zentrale und aktuell hoch brisante Rechtsfragen erörtert werden: Ist ein Darlehen mit einem Entgeltanspruch des Schuldners statt einer Zinszahlungsverpflichtung noch ein Darlehen nach geltendem Recht? Welche Anforderungen sind an die Bewerbung einer kostenpflichtigen Verwahrung von Geld zu stellen? Darf ein Kreditinstitut Geld, das es entgeltspflichtig zur Verwahrung angenommen hat, überhaupt – erneut entgeltspflichtig – an Dritte ausleihen? Die Verbraucherzentrale hofft, zur Klärung einiger Fragen im Interesse der Verbraucher beizutragen.

Eng verbunden mit dem Thema Negativzinsen waren und sind Diskussionen um eine drohende Bargeldabschaffung. In 2017 wurde in Deutschland eine Obergrenze für anonyme Barzahlungen eingeführt. Sie liegt bei 10.000 Euro. Die Ausgabe von 500 Euro Scheinen wurde eingestellt. Immer wieder wird sogar ein generelles Verbot von Barzahlungen über 5.000 Euro diskutiert. Zugleich haben immer mehr Banken sogenannte Negativzinsen für Guthaben eingeführt. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat sich deutlich gegen eine Abschaffung des Bargelds ausgesprochen. Eine solche Abschaffung würde die Wahlfreiheit der Verbraucher einschränken und ihnen überdies die Möglichkeit nehmen, den für sie negativen Folgen einer flächendeckenden Einführung von Negativzinsen auszuweichen. Noch scheint es aktuell keinen politischen Willen zu geben, Bargeld abzuschaffen. Allerdings wirken große wirtschaftliche Interessen auf Seiten der Zahlungsdiensteanbieter, des Handels und womöglich auch auf Seiten des Fiskus auf die Politik ein, die auf die Abschaffung des Bargelds drängen.



AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG: IMMER ÄRGER MIT KREDIT- UND FINANZVERMITTLERN

Im Bereich der Kreditvermittlung tauchte 2017 ein alter Bekannter bei der Verbraucherzentrale auf: Die Lyon Finanz GmbH. In dem vorliegenden Fall gab das Unternehmen mit Betreffzeilen wie *„Ihre Genehmigung in Höhe von 30.000 Euro / Ihre Anfrage bei www.die-kredit-profis.net“* in ihren Briefen Verbrauchern vor, dass ihr Kreditantrag genehmigt sei. Tatsächlich wurde Verbrauchern jedoch kein Kreditantrag vorgelegt, sondern nur ein „Vermittlervvertrag zur Vermittlung einer Finanzsanierung“. Nach Unterschrift erhielten die Angeschriebenen per Nachnahme Vertragsunterlagen, die allerdings keine Zusage über einen Kredit, sondern eine bloße „Finanzsanierung“ waren. Mit dieser wurde der Kreditvermittler beauftragt, Verbraucher bei der Regulierung von Krediten, Rechnungen und Schulden zu unterstützen. Der eigentliche Wunsch von Verbrauchern nach einem Kredit wurde dabei komplett ignoriert.

Viele Verbraucher vermuteten, dass sie einen Kreditvertrag erhalten hätten, tatsächlich bekamen sie mit dem Finanzsanierungsvertrag aber für sie nutzlose Dienstleistungen, die die Lyon Finanz GmbH sofort abkassieren wollte. Denn: In seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen legte der Anbieter fest, dass die Vergütung fällig werden sollte, *„[...] sobald die Firma Lyon Finanz GmbH dem/den Auftraggeber(n) den Vertragspartner des Finanzsanierungsvertrages sowie die wesentlichen Vertragsdaten des Finanzsanierungsvertrages zur Kenntnis gebracht hat.“* Die Dokumente verschickte die Firma dann per Nachnahme, so dass Verbraucher sofort dafür bezahlen mussten.

Die Verbraucherzentrale hat diese rechtswidrige Klausel erfolgreich abgemahnt. Die Lyon Finanz GmbH hat eine Unterlassungserklärung abgegeben und darf sich nicht mehr auf diese Klausel berufen.

BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

... HANDWERKER

Im Jahr 2017 zeigte sich deutlich, dass der Handwerkermarkt durch die gute Auftragslage immer mehr zum Anbietermarkt wird. Da Anbieter in diesem Markt die stärkeren Teilnehmer sind, fällt es Verbrauchern zunehmend schwer, zeitnah und ohne großen Aufwand verschiedene Angebote einzuholen, um einen Handwerker zu beauftragen. Die Probleme, die sich daraus für Verbraucher ergeben, sind vielseitig: In manchen Fällen werden bereits zugesagte Termine nicht eingehalten, in anderen Fällen fällt die Schlussrechnung am Ende höher aus als noch im Kostenvoranschlag vorgesehen. Auch kommt es immer wieder vor, dass die Arbeiten nicht zufriedenstellend oder gar mangelhaft erledigt wurden.

Verbraucher sind aber nicht schutzlos. Mit der Umsetzung der 2014 eingeführten Verbraucherrechtlinie und dem darin festgelegten Verbraucherwiderrufsrecht konnten wir Verbrauchern auch im Werkvertragsrecht Hilfe und konkrete rechtliche Unterstützung geben.

... ENERGIEANBIETERWECHSEL

Die Strom- und Gaspreise und damit häufig verbunden auch der Wechsel des Energieanbieters waren im Jahr 2017 für viele Ratsuchende ein wichtiges Thema. Damit ein solcher Wechsel reibungslos verläuft und Verbraucher einen Anbieter finden, der zu ihrem Bedarf passt, müssen sie ein paar grundlegende Dinge beachten. Tarifrechner im Internet können bei der Suche nach Anbietern eine Hilfe sein, man sollte aber die Fallstricke und Voreinstellungen kennen, um tatsächlich die verbraucherfreundlichsten Anbieter zu finden. Eine Checkliste findet sich auf unserer Homepage.

Um den Verbrauchern Knowhow und Sicherheit zu geben, haben die Berater 2017 mehrere Vorträge gehalten, in denen konkret gezeigt wurde, wie ein Anbieterwechsel funktioniert und wie Verbraucher die einschlägigen Portale im Internet richtig nutzen können.

Oft versuchen Anbieter Verbraucher mit Bonusversprechen in neue Tarife zu locken, ohne dass diese hinterfragen, ob am Ende tatsächlich Geld gespart wird. So entpuppen sich vermeintlich günstige Tarife durch drastische Preissteigerung im zweiten Vertragsjahr als Bumerang. Vor allem die sogenannten „Discountanbieter“ fielen im Rahmen von Verbraucherbeschwerden und der Beratung dadurch auf, dass versprochene Boni nicht ausgezahlt, Guthaben nur zögerlich zurückerstattet und Abschlagszahlungen willkürlich festgesetzt werden. Dies sind alles Anzeichen dafür, dass auf der einen Seite zwar „günstige Verträge“ offeriert werden, die überzogenen Versprechen aber auf der anderen Seite wieder kompensiert werden.

Ein großes Problem sind außerdem ungewollte Anbieterwechsel. Diesen geht, wie die Erfahrung der Verbraucherzentrale zeigt, oft ein Werbeanruf oder ein Vertreterbesuch an der Haustüre voraus. Die Mitarbeiter der Vertriebsfirmen versuchen Verbrauchern dabei persönliche Daten sowie Konto- und Zählernummer zu entlocken. Diese benötigen sie für den Anbieterwechsel. Viele Verbraucher erfahren auch erst von dem Wechsel, wenn sie die erste Rechnung des angeblichen neuen Anbieters erhalten. Ist der ungewollte Wechsel erst einmal in die Wege geleitet oder erfolgreich abgeschlossen, müssen Verbraucher eigenständig aktiv werden, um ihn wieder rückgängig zu machen. Das ist oft ein schwieriges und aufwendiges Unterfangen, bei dem die Verbraucherzentrale Verbraucher mit Rat oder mit Rechtshilfe unterstützt.



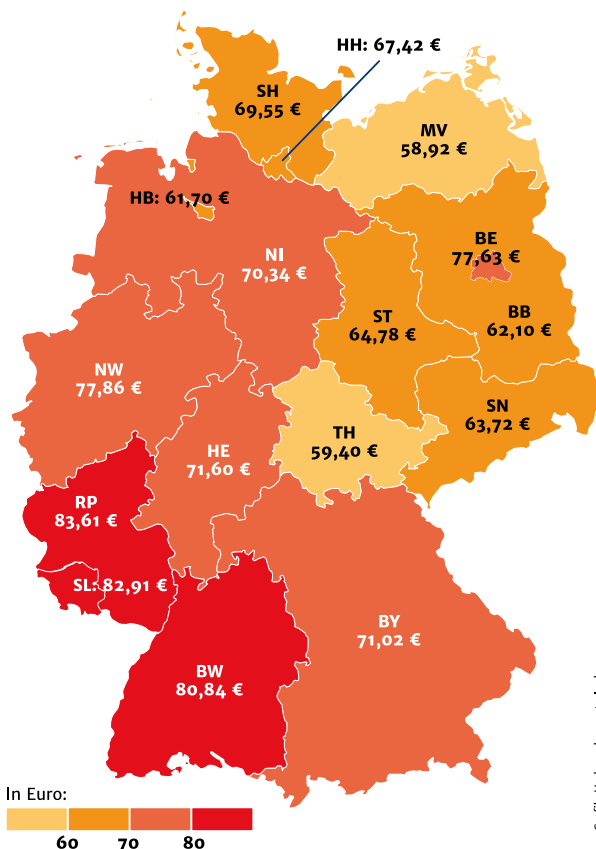


ÄRGER MIT NOTDIENSTEN

Wie in den vergangenen Jahren blieb das Geschäft mit der Not auch 2017 ein Dauerthema. Egal, ob Rohrreiniger oder Schlüsseldienste: Schwarze Schafe der Branche nutzten die Notlage von Verbrauchern aus und verlangten viel Geld für die Türöffnung in der Nacht und am Wochenende oder für unnötige Reparaturleistungen an vermeintlich verstopften Rohren.

Vielen Verbrauchern sind die wahren Marktpreise in der Regel nicht bekannt. Sich gegen die Anbieter zu wehren, ist oft schwierig. Nicht selten berichten Verbraucher von Überrumpelung oder sogar einer Drohkulisse, die aufgebaut wird, um die extrem überzogenen Preise eintreiben zu können.

Um Betroffene zu informieren, haben die Verbraucherzentralen bundesweit die durchschnittlichen Preise für eine Türöffnung an Werktagen tagsüber und für die Nachtstunden, Sonntage und Feiertage ermittelt. An dieser Erhebung können sich Verbraucher nun orientieren. Die entsprechenden Karten stehen auf der Internetseite der Verbraucherzentrale.



Was kostet eine Türnotöffnung durchschnittlich tagsüber an Werktagen?

Auf der Homepage der Verbraucherzentrale finden sich außerdem weitere umfangreiche Informationen unter dem Stichwort „Notdienste“. In den Beratungsstellen finden Verbraucher kleine Hilfen wie Scheckkarten oder Aufkleber für Fußabstreifer, auf denen sie vertrauenswürdige Notfallnummern hinterlegen können, um sich für den Fall der Fälle zu schützen.



AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG: ONLINEHÄNDLER KASSIERT BEI MÖBEL-LIEFERUNG ZWEIMAL AB

Wer sperrige Haushaltsgeräte oder Möbel bestellt und sie selbst nicht tragen will, kann sie sich bis ins Wohnzimmer liefern lassen, oft gegen einen kleinen Aufpreis. Doch was, wenn der Händler sich später nicht an die Liefervereinbarung hält und trotzdem abkassiert?

Bei dem Onlinehändler Eco-trade24 GmbH bestellten Verbraucher einen elektrischen Pflegesessel. Da das Möbelstück recht schwer und sperrig war, wurde zusätzlich zum Sperrgutversand noch die Lieferung in die Wohnung vereinbart, für einen Aufpreis von 60 Euro. Kurz vor der Lieferung stellte sich heraus, dass die Spedition – anders als vertraglich mit dem Händler vereinbart – den Sessel lediglich bis zur Bordsteinkante liefern würde. Da der Onlinehändler nicht erreichbar war und auf keine Kontaktaufnahme antwortete, blieb den Verbrauchern nichts Anderes übrig, als den Spediteur am Tag der Anlieferung gesondert mit der Lieferung in die Wohnung zu beauftragen, auf eigene Kosten. Die Überraschung folgte mit der Rechnung und der Zahlungsaufforderung des Onlinehändlers. Obwohl der Händler den Sessel nicht in die Wohnung geliefert hatte, sollten die Verbraucher die vereinbarten 60 Euro zahlen. Das ist nicht zulässig, denn ein Händler darf nur die Leistung abrechnen, die er tatsächlich auch erbracht hat. Dass Verbraucher für die Lieferung doppelt zahlen sollen, ist willkürlich und irreführend.

Die Verbraucherzentrale mahnte das Verhalten des Händlers ab. Da dieser keine Unterlassungserklärung abgab, reichte die Verbraucherzentrale Klage beim Landgericht Lübeck ein. Das Gericht entschied im Sinne der Verbraucher (Az: 8 HKO 55/16). Die Eco-trade24 GmbH muss damit in Zukunft auf ein solches irreführendes Verhalten verzichten.

VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT



VERSICHERUNGSVERTRIEB

Der gewerbliche Versicherungsvertrieb, insbesondere auch der Vertrieb durch sogenannte Insurtechs, war 2017 ein Hauptgebiet des versicherungsrechtlichen Fokus. So gab es einen rekordverdächtigen Fall, in dem die Verbraucherzentrale einen Versicherungsvermittler gleich bezüglich 43 Klauseln in seinen Bedingungen abmahnte. In einem anderen Fall konnte ein bekanntes Insurtech-Unternehmen abgemahnt werden, da altbekannte Probleme in der neuen digitalen Versicherungswelt weiterhin auftauchten und eine Reihe von Bedingungen rechtswidrig waren. So stellte die Verbraucherzentrale in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens erhebliche Rechtsmängel fest, durch die Verbraucher benachteiligt wurden. Unter anderem wollte der Anbieter seine Haftung und auch die seiner Dienstleister für grobe Fahrlässigkeit oder gar Vorsatz ausschließen, beispielsweise bei technischen Fehlern der Software oder Wartungsarbeiten auf der Plattform selbst. Außerdem nahm er sich in seinen Geschäftsbedingungen heraus, diese bei einer Änderung des Marktes einseitig anpassen zu können. Beide Anbieter waren einsichtig und gaben eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab.

Weniger erfolgreich war die Verbraucherzentrale mit ihrer Forderung an den Gesetzgeber, die Begünstigung des Laienvertriebs im Versicherungswesen insbesondere durch produktakzessorische Vermittler zu beenden. Diese Vertriebsform fällt seit langem auf: So werden beispielsweise Reiseversicherungen und Ratenschutzversicherungen zusammen mit Reisebuchungen oder bei der Vergabe von Konsumentenkrediten durch Laien verkauft. Leider hat der Gesetzgeber die mit der

Versicherungsvertriebsrichtlinie sich bietende Chance nicht genutzt, den verbraucherunfreundlichen Laienvertrieb zu beenden.

Die Verbraucherzentrale wird gerade vor diesem Hintergrund auch in 2018 ein wachsames Auge auf dem Versicherungsvertrieb haben.



VORTRÄGE, WORKSHOPS, VERBRAUCHERINFORMATION

Im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurde in der Abteilung eine große Anzahl von Vorträgen und Workshops insbesondere für junge Berufstarter, Senioren und am Thema Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung interessierte Verbraucher gehalten. Besonderes Augenmerk wurde auf die private Pflegezusatzversicherung inklusive der staatlich geförderten Pflegezusatzversicherung gelegt. So wurden Verbraucher über Vorträge und über eigens für das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz erstellte Flyer zum Thema informiert. Außerdem nahm die Verbraucherzentrale eine kritische rechtliche Begleitung der teilweise verbraucherunfreundlich vorgenommenen Umstellung der Tarife der privaten Pflegeversicherung im Zuge des Pflegestärkungsgesetzes 2 (PSG 2) vor. Denn es gibt seit Beginn 2017 durch das PSG 2 zwar mehr Geld im Pflegefall – sowohl in der Pflegepflichtversicherung als auch bei privaten Pflegezusatzversicherungen. Doch diese positiven Auswirkungen des PSG 2 waren nicht umsonst zu haben: Die Versicherungsbeiträge stiegen auch in der privaten Pflegezusatzversicherung und das teilweise dramatisch. Und Versicherer kürzten in rechtlich äußerst bedenklicher Art Leistungen in bestehenden Verträgen.



... SCHÜLERZUSATZVERSICHERUNGEN

Wie auch in den Jahren zuvor gab es 2017 Verbraucherbeschwerden zu in den Schulen vertriebenen Schülerzusatzversicherungen der Versicherer WGV und BGV. Zu Beginn jedes Schuljahres werden Eltern durch die Schulen aufgefordert, für ihre Kinder eine Schülerzusatzversicherung abzuschließen. Der Vertrieb läuft über die Schule und die Lehrer, die damit als Versicherungsvertrieb agieren. Die Versicherung ist mit einem Euro zwar billig, deckt aber auch kaum Risiken ab. Außerdem besteht die Gefahr, dass Eltern durch den schulischen Vertrieb und die abgeschlossene Versicherung davon abgehalten werden, an eine bedarfsgerechte Absicherung ihrer Kinder zu gelangen.

Obwohl Eltern rechtlich gesehen eine solche Versicherung nicht abschließen müssen, liegen Berichte von Eltern vor, dass teilweise massiver Druck ausgeübt wurde, einer solchen „freiwilligen“ Schülerzusatzversicherung beizutreten. So wurde beispielsweise geschildert, dass Kinder ohne diese Versicherung Nachteile erleiden. Auch werden Lehrer durch das Verteilen der Versicherungsscheine und das Einsammeln des Geldes als eine Art kostenlose Versicherungsvertreter missbraucht.



Infostand der Abteilung Versicherung in der Stuttgarter Innenstadt.

Die Abteilung nahm diese Beschwerden als Anlass, in der Verbraucherinformation und -beratung besonders auf dieses Vertriebsthema und die Bedeutung der umfassenden Absicherung von Kindern einzugehen – nicht zuletzt im Rahmen eines Versicherungs-Infostandes in der Stuttgarter Innenstadt insbesondere zum Thema Schul- und Berufsstarter im Herbst 2017.

... BERATUNG ZU PFLEGE UND GESUNDHEIT

Das Beratungsangebot „Pflege und Gesundheit“ ist zu einem festen Bestandteil der Beratungspalette der Verbraucherzentrale geworden. Es wurde von den Verbrauchern von Anfang an sehr gut angenommen und hat sich neben den anderen Beratungsgebieten fest etabliert. Verbraucher können sich sowohl schriftlich und persönlich als auch telefonisch zu Themen rund um Gesundheit und Pflege beraten lassen. Mit einem sehr geringen Personalschlüssel wurden im Jahr 2017 1.452-mal Verbraucher beraten – neben 1.276 Auskünften zum Themenbereich.

... AUSFALLHONORAR BEIM ARZT

Innerhalb der Beratung zu Gesundheitsthemen nahmen Fragen zu Ausfallhonoraren von Ärzten zunehmenden Raum ein. Wenn ein vereinbarter Arzttermin vom Verbraucher nicht wahrgenommen wird, soll er nach dem Wunsch vieler Ärzte und anderer medizinischer Dienstleister ein Ausfallhonorar bezahlen. Dabei stand in den Beratungen im Mittelpunkt, ob solche Honorare grundsätzlich berechtigt sind sowie ob die verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen rechtskonform sind. Dass dies nicht immer der Fall ist, zeigt der Fall eines Arztes, der seine Geschäftsbedingungen so gestaltet hatte, dass er nicht nur nach einem schuldhaften Verhalten des Verbrauchers ein Ausfallhonorar ansetzte, sondern auch dann, wenn der Verbraucher unverschuldet den Arzttermin nicht wahrnehmen könnte – zum Beispiel, wenn er wegen eines Schlaganfalles ins Krankenhaus eingeliefert werden müsste und es ihm dadurch unmöglich wäre, den Termin abzusagen. Auch versuchte der Arzt in seinen Geschäftsbedingungen eine unzulässige Beweislastumkehr zu verankern. Nach einer Abmahnung gab der Arzt eine Unterlassungserklärung ab.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

... VERBRAUCHERBERATUNG: VON LEBERWURST UND BUTTER- PREISEN BIS ZU GEWICHTSABNAHME DURCH EASYLIFE

Das umfangreiche Beratungsspektrum der Fachberatung Lebensmittel und Ernährung hatte im Jahr 2017 einige wichtige Schwerpunkte. So beschwerten sich aufmerksame Verbraucher bei uns darüber, dass Kalbfleisch-leberwurst eines schwäbischen Herstellers weniger als 20 Prozent Kalb- beziehungsweise Jungrindfleisch enthält. Bei Wurstwaren, in deren Bezeichnung der Begriff „Kalb-“ vorangestellt ist, muss der Rindfleischanteil aber zu mehr als 50 Prozent aus Kalb- und/oder Jungrindfleisch bestehen. Das schreiben die Leitsätze für Fleisch und Fleischerzeugnisse des Deutschen Lebensmittelbuches bereits seit November 2015 vor. Die Verbraucherzentrale mahnte den Hersteller erfolgreich ab.

Mehrere Verbraucherbeschwerden erreichten die Verbraucherzentrale zur Vertragsgestaltung einiger EasyLife-Therapiezentren. EasyLife bietet Programme zur Gewichtsabnahme an. Die Verbraucherzentrale mahnte in diesen Fällen den Anbieter wegen rechtswidriger Allgemeiner Geschäftsbedingungen erfolgreich ab. Eine Klausel verpflichtete die Teilnehmer beispielsweise, die zur Therapie gehörenden Maßnahmen strikt einzuhalten und die subkutanen (unter die Haut) Injektionen regelmäßig entgegenzunehmen. Diese Klausel verstößt gegen § 307 Abs.1 Satz 1 BGB, weil diese uneingeschränkte Verpflichtung dazu führt, dass der Verbraucher die Injektionen in jedem Fall entgegennehmen muss, unabhängig davon, wie er darauf reagiert, selbst bei allergischen Reaktionen oder anderen Nebenwirkungen. Das ist eine unangemessene Benachteiligung der Verbraucher.

Viele Verbraucher fragten bei uns nach der Ursache für die im Jahresverlauf stark steigenden Butterpreise. Tatsächlich waren die Verbraucherpreise binnen Jahresfrist für den Liter Frischmilch um fast 50 Prozent gestiegen, für Butter hatten sie sich sogar zeitweilig mehr als verdoppelt: Butter kostete im Juli 2016 im Lebensmitteleinzelhandel etwa 79 Cent (Handelsmarken und Discounterprodukte). Im August 2017 war der Preis auf 1,29 Euro pro 250 Gramm geklettert und verteuerte sich bis Ende Oktober um circa 54 Prozent auf 1,99 Euro pro 250 Gramm. Die Ursache war

eine verstärkte Nachfrage auf dem Weltmarkt bei gleichzeitig gesunkener Milchproduktion in der Europäischen Union sowie in Erzeugerländern wie Neuseeland und Australien.

... EIERSKANDAL UND ERPRESSUNG VON HANDELSKONZERNEN

Im Sommer sorgte die Belastung niederländischer Eier mit dem Insektizid Fipronil bei vielen Verbrauchern für Verunsicherung. Sie fragten am Beratungstelefon nach Gesundheitsrisiken, besonders für Kleinkinder. Zusätzlich veröffentlichte die Verbraucherzentrale auf ihrer Internetseite eine Liste betroffener Produkte mit den Erzeugercodes sowie Verbrauchertipps. Viele Fragen gab es zur Herkunft der Eier beziehungsweise zur Entschlüsselung des Erzeugercodes. Hier waren viele Verbraucher verärgert, da die (deutsche) Packstellen-Nummer auf der Verpackung leicht mit dem Erzeugercode auf dem Ei verwechselt werden kann. Gleichzeitig berichteten Verbraucher mehrfach über Verpackungen mit teilweise oder vollständig ungestempelten Eiern, die sie im Handel gefunden hatten.

Ende September wurde eine bundesweite Erpressung verschiedener Handelskonzerne bekannt. Ein noch unbekannter Täter drohte damit, in Lebensmittel- und Drogeriemärkten vergiftete Produkte zu deponieren. Tatsächlich wurden in verschiedenen Friedrichshafener Einkaufsmärkten vergiftete Lebensmittel, unter anderem Babynahrung, sichergestellt. Der Erpresser hatte giftiges Äthylenglykol in die Nahrung eingerührt. Bereits 30 Milliliter dieser Substanz sind für Erwachsene stark gesundheitsgefährdend. Zahlreiche besorgte Mütter meldeten sich daraufhin an unseren Beratungstelefonen, fragten nach der Gesundheitsgefahr für Babys und Kleinkinder und wie man Vergiftungserscheinungen erkennen könne. Sie erhielten wichtige Verhaltenstipps. Erfreulicherweise konnte der Erpresser dank umfangreicher Medienarbeit der Behörden sehr schnell gefasst werden.

... PORTAL KLARTEXT NÄHRUNGS- ERGÄNZUNG GESTARTET

Im Januar 2017 ging die Internetseite Klartext Nahrungsergänzung ans Netz. Das Angebot bündelt umfangreiche Informationen zu Nahrungsergänzungsmitteln und deren Vertriebsmethoden, veröffentlicht Beschwerden und beantwortet Verbraucherfragen. Marktchecks und Videos ergänzen das kompakte Informationsangebot. Die Bearbeitung wird bundesweit von allen Verbraucherzentralen arbeitsteilig sichergestellt.

... MARKTCHECK: NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL FÜR SCHWANGERE

In Baden-Württemberg wiederholte die Verbraucherzentrale ihren bereits im Jahr 2014 durchgeführten Marktcheck „Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere“ mit einem ähnlich schlechten Ergebnis: Nach wie vor sind viele Produkte nicht sinnvoll zusammengesetzt und überdies teuer, es gilt auch drei Jahre nach dem letzten Check oft noch das falsche Prinzip „viel hilft viel“. Täglich 400 Mikrogramm Folsäure und 100 bis 150 Mikrogramm Jod über Nahrungsergänzungsmittel: So lautet die Empfehlung von Fachgesellschaften wie der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für Schwangere und Frauen mit Kinderwunsch. Doch der Marktcheck der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zeigte: Viele Hersteller arbeiten trotzdem nach dem Gießkannenprinzip. So wurde allen Nahrungsergänzungsmitteln mindestens ein weiteres Vitamin oder ein Mineralstoff zugesetzt. Lediglich ein Produkt wies keine anderen Zusätze auf, dafür war der Jodgehalt höher als empfohlen. Nur acht Produkte erfüllten – unabhängig von sonstigen Zusätzen – sowohl die Empfehlungen für Folsäure als auch für Jod. Bei den übrigen Mitteln wurde vor allem die empfohlene Zufuhrmenge für Folsäure

deutlich überschritten. Für den Marktcheck untersuchte die Verbraucherzentrale insgesamt 25 Produkte. Soweit verfügbar, wurden dieselben Nahrungsergänzungsmittel wie beim Marktcheck 2014 unter die Lupe genommen, auch um einen Überblick über die Entwicklung des Marktes zu gewinnen. Auch damals gab es kein Supplement, das lediglich Folsäure und Jod in den empfohlenen Mengen enthielt. Die Hersteller haben also dringenden Nachbesserungsbedarf, denn die angebotenen Produkte gehen meist am tatsächlichen Bedarf von Schwangeren vorbei. Darüber hinaus sind die Produkte häufig sehr teuer: Bei der enormen Preisspanne pro Tagesdosis – diese schwankte zwischen 3 Cent und 1,47 Euro – lohnt sich ein genauer Produkt- und Preisvergleich.

... AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG: GEWINN DURCH EIGENE PFANDPREISE

Der Gesetzgeber hat Fragen rund um das Pfand schon seit langem geregelt. Trotzdem erhält die Verbraucherzentrale regelmäßig Beschwerden von Verbrauchern, beispielsweise wenn Händler Pfandbons nur wenige Tage lang zurücknehmen oder nur einlösen wollen, wenn Verbraucher im Laden etwas kaufen. Beides ist nicht erlaubt.

2017 meldeten Verbraucher einen Händler, der weniger Pfand für bestimmte Flaschen auszahlen wollte. Dieser gab per Aushang bekannt, dass er für PET-Einwegflaschen, die er nicht im Sortiment führt, nur noch 20 Cent ausbezahlen werde. Das ist nicht korrekt: Verkauft ein Händler Getränke in Flaschen der gleichen Materialart, ist er dazu verpflichtet, auch Flaschen von Marken zurückzunehmen, die er selbst nicht im Sortiment führt. Dafür muss er das gesetzlich festgelegte Pfand in Höhe von 25 Cent zurückzahlen. Eine Ausnahme gibt es lediglich für kleine Geschäfte wie Kioske mit weniger als 200 Quadratmetern Ladenfläche. Dies war hier aber nicht der Fall. Ein eigenes Pfandsystem für sortimentsfremde Flaschen einzuführen ist rechtswidrig. Besonders dreist: Während Verbraucher nur 20 Cent zurückbekamen, kann man davon ausgehen, dass der Händler im Rahmen des Pfandausgleichs mindestens 25 Cent Pfand pro Flasche erhielt. Pro Flasche konnte er also 5 Cent einstreichen, so die Vermutung der Verbraucherzentrale, die dieses Vorgehen erfolgreich abgemahnt hat. Der Händler muss das Pfand nun wieder regulär auszahlen.



TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT

... TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, DIGITALES

Gerade im digitalen Bereich werden die Anforderungen an die Technik und die Bedürfnisse der Kunden immer komplexer. Werbeversprechen der Kommunikationsbranche werden ebenso wie gesetzliche Vorgaben oft nicht eingehalten, so dass Verbraucher viele Probleme mit Anbietern beklagen. Zu langsames Internet, Leistungsunterbrechung oder Probleme nach einem Umzug sowie beim Providerwechsel sind die häufigsten Beschwerdegründe. Auch tauchen immer wieder falsche Abrechnungsposten auf der Rechnung auf, oder es werden Gebühren fehlerhaft berechnet.

Sowohl Smartphone- als auch stationäre Internetnutzer klagen häufig über untergeschobene Verträge, untergeschobene Abos oder Abzocke bei In-App-Käufen. Diese Maschen gehen oft mit massiver Belästigung in Form von Inkassoschreiben und hoher Druckausübung einher. Eine perfide Abzockmasche in Form gefälschter Anwalts- oder Staatsanwaltsschreiben sorgt dauerhaft für eine starke Verunsicherung vieler Verbraucher und somit in diesem Bereich für hohe Beratungsanfragen.

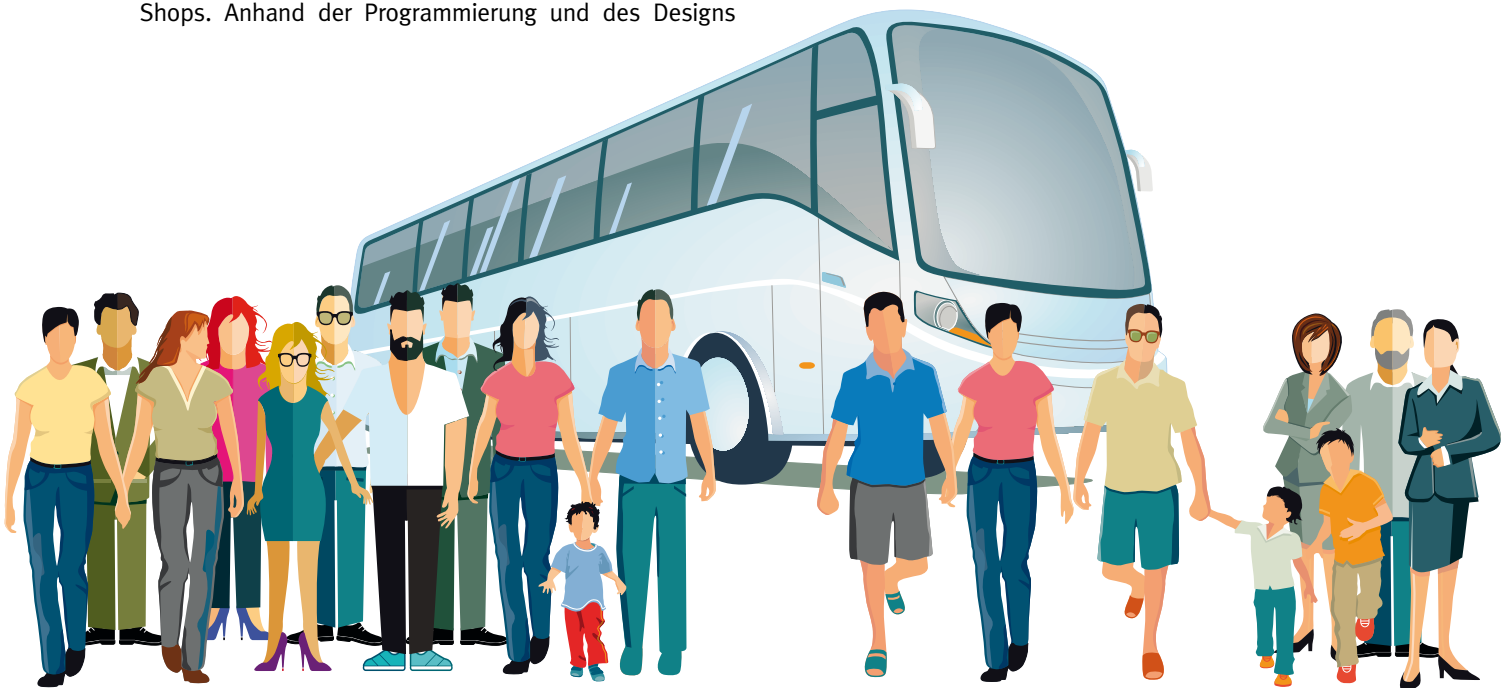
Im Internetbereich fielen über das ganze Jahr zahlreiche Fake-Shop-Betreiber auf, die Käufer insbesondere beim Kauf von Elektronikartikeln oder Markenkleidung ohne Gegenleistung um ihr Geld gebracht haben. Das Problem hierbei ist das professionelle Erscheinungsbild vieler Shops. Anhand der Programmierung und des Designs

sind Fake-Shops nicht mehr ohne weiteres zu erkennen. Vielmehr müssen viele Indizien – zum Beispiel fehlendes Impressum, keine Kontaktmöglichkeiten, Sitz im Ausland, Vorkasse oder andere unübliche Zahlungsmethoden –, die auf einen Fake-Shop hindeuten, überprüft werden. Obwohl viele Shops erkannt werden, dauert es teilweise mehrere Tage, bis diese zwangsweise offline genommen werden. Zum Schutz der Verbraucher wäre eine schnellere Abschaltung solcher Seiten zu wünschen.

Eine Verbesserung ist im Rahmen illegaler Telefonwerbung eingetreten, dennoch gelangen trotz gesetzlicher Vorgaben weiterhin viele Beschwerden in die Beratung. Scheinbar sind die zu verhängenden Bußgelder in der jetzigen Form nicht ausreichend. Anzudenken wäre, den Bußgeldrahmen drastisch anzuheben beziehungsweise bei Unternehmen Gewinnabschöpfungen vorzunehmen, um illegale Telefonwerbung unattraktiv zu machen. Zentrale Forderung der Verbraucherzentrale ist seit Jahren die Einführung der sogenannten Bestätigungslösung (telefonisch abgeschlossene Verträge sind erst nach schriftlicher Bestätigung gültig), durch die das Problem effektiv angegangen werden könnte.

... REISE, FREIZEIT UND MOBILITÄT

Ein sehr gefragtes Themengebiet ist Reise, Freizeit und Mobilität. Durch Streiks oder Insolvenzen von Fluggesellschaften (Air Berlin, Niki) strandeten viele Urlauber. Dies oder zahlreiche Reisewarnungen wegen Unruhen oder extremen Wetterbedingungen führten zu großer Unsicherheit. In diesem Zusammenhang ist die Durchsetzung von Fahrgastrechten bei Bus, Bahn oder Flug ein großes Thema der Verbraucherzentrale, ebenso die Durchsetzung von Rechten bei typischen Reisemängeln.



Im Hinblick auf die Durchsetzung von Fahrgastrechten war die Verbraucherzentrale bei einem äußerst kuriosen Fall erfolgreich: Im Juli 2017 wurde einer ganzen Schulklasse wenige Stunden vor Abflug der Rückflug von Berlin, ohne Angabe von Gründen, ersatzlos gestrichen. Weitere Hilfen oder ein Ersatzflug wurden seitens easyjet verweigert. Die Klasse buchte für 25 Personen auf eigene Kosten einen Nachtzug (Kosten: 1.600 Euro). Ankunft war einen Tag später. Daneben mussten die Schüler 360 Euro für Abendessen ausgeben. Nach der Reise wurde Rückzahlung der Kosten für den ausgefallenen Flug (1.000 Euro) sowie die entstandenen Kosten gefordert. Easyjet zahlte jedoch nur 630 Franken (rund 536 Euro) zurück. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat sich des Falles angenommen und der Schulklasse zu ihrem Recht verholfen: Neben den geforderten Auslagen erhielt die Klasse ferner 250 Euro pro Person nach der EU-Fluggastrechte-VO.

Aufgrund der Roamingverordnung dürfen seit dem 15. Juni 2017 keine gesonderten Gebühren für Telefonie und Nutzung von mobilem Internet im EU-Ausland berechnet werden. Dennoch haben einige Anbieter die Verordnung nicht ordnungsgemäß umgesetzt, so dass zahlreichen Verbrauchern erhöhte Entgelte für die Nutzung im Ausland berechnet wurden. Aufgrund der Roamingverordnung dachten viele Reisende, dass sie auch auf Kreuzfahrtschiffen oder auf Flügen zu gleichen Preisen wie im Heimatland telefonieren oder surfen könnten. Da die RoamingVO hier jedoch nicht gilt, erhielten viele Reisende nach dem Urlaub horrenden Rechnungen. Reisende sollten sich daher vor Reiseantritt erkundigen, ob es Einschränkungen bei ihrem Anbieter gibt. Um nicht in Roaming-Fallen zu gelangen, sollten Reisende während der Reise mobile Datenverbindungen für Flug- und Schiffsreisen unterbrechen und keine Telefonate führen. Sinnvoll wäre es, Daten-/Minuten-Pakete bei der Fluggesellschaft oder dem Reeder zu buchen.

Ein Dauerthema war der Dieselskandal. Viele Fahrer von Dieselfahrzeugen sind bis zum heutigen Tag im Unklaren, ob sie Rechte gegen die Hersteller geltend machen können oder ob sie letztlich mit einem Fahrverbot oder der Stilllegung ihrer Fahrzeuge rechnen müssen.

... VERBRAUCHERRECHTE

Um mehr über die Problematiken im Bereich „Garantie und Gewährleistung“ zu erfahren, haben die Verbraucherzentralen unter Federführung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vom 1. Juni bis zum

31. August 2017 eine deutschlandweite Umfrage zu diesem Thema durchgeführt. Das Ergebnis ist schockierend: Nur knapp 17 Prozent der Befragten konnten erreichen, was ihnen zusteht: das defekte Produkt austauschen oder reparieren zu lassen beziehungsweise den Kaufpreis zurückzuerhalten. Ebenfalls unter Federführung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wurde umfangreiches Informationsmaterial zum Thema Gewährleistung erstellt.



Zudem sorgt die Zusendung von Waren regelmäßig für großen Ärger. Viele Postsendungen kamen entweder gar nicht oder stark verspätet beziehungsweise beschädigt an. 2017 verzeichnete die Bundesnetzagentur 6.100 Beschwerden, was eine Verdoppelung zum Vorjahr bedeutet. Allein im Monat Dezember 2017 erreichten die Verbraucherzentralen 2.500 Beschwerden unter ihrem Portal www.post-aerger.de.

Verbraucher müssen nicht hinnehmen, dass Post nicht oder nur beschädigt bei ihnen ankommt, zumal das erhöhte Paketaufkommen den Zustelldiensten deutliche Umsatzzuwächse beschert und diese zu einem ordnungsgemäßen Transport verpflichtet sind.

PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN

Im Projekt Marktwächter Finanzen bearbeitet das Team der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg den Schwerpunkt Geldanlage und Altersvorsorge. Das Team wertet Beschwerden aus, die alle 16 Verbraucherzentralen über das sogenannte Frühwarnnetzwerk an das Marktwächter-Projekt melden. Wenn Anhaltspunkte für ein systematisches Fehlverhalten von Anbietern vorliegen, nehmen wir Kontakt zu Regulierungsbehörden auf, prüfen rechtliche Schritte und warnen die Öffentlichkeit.

... WENN KÖNIG KUNDE ZUR LAST WIRD ...

2017 standen Beschwerden von Verbrauchern über die Kündigung oder anderweitige Beendigung langfristiger Sparverträge durch Finanzinstitute im Mittelpunkt der Arbeit. Neben Bausparverträgen waren vor allem Banksparpläne wie die Prämienspar flexibel-Verträge einiger Sparkassen betroffen.

Das Jahr begann mit einem Erfolg: Die Volksbank Nürnberg nahm nach einer Abmahnung durch die Marktwächter die Kündigung von über 500 Banksparplänen zurück. Im weiteren Jahresverlauf gingen zahlreiche Verbraucherbeschwerden zu Kündigungen und Vertragsänderungen durch die Aachener Bausparkasse beim Marktwächterteam in Baden-Württemberg ein. Auch das Hamburger Bankhaus Donner & Reuschel kündigte Riesterverträge, die eigentlich unkündbar sind, nach § 313 BGB wegen „Störung der Geschäftsgrundlage“. Als Begründung gab das Finanzinstitut eine IT-Umstellung an, wegen der man die Verträge nicht mehr verwalten könne. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat das Bankhaus abgemahnt. Nachdem dieses keine Unterlassungserklärung abgeben wollte, hat die Verbraucherzentrale Klage gegen Donner & Reuschel eingereicht.

... DAUERBRENNER FEHLBERATUNG

Regelmäßig gehen über das Frühwarnnetzwerk Beschwerden über Fehlberatungen zur Geldanlage und Altersvorsorge ein. So melden sich beispielsweise immer wieder Rentnerinnen und Rentner, denen langfristige, mitunter hochriskante Geldanlagen empfohlen wurden – was offensichtlich nicht zu ihrer Lebenssituation und auch nicht zu den Wünschen der betroffenen Verbraucher passte.



PROBLEME BEI DER ZINSANPASSUNG

Durch die Beschwerde einer Verbraucherin wurde das Marktwächter-Team außerdem auf die Zinsanpassungspraxis der Frankfurter Sparkasse aufmerksam. Das Finanzinstitut verwendete in einem Sparvertrag mit der Bezeichnung „Vermögensplan“ eine intransparente Klausel: Die Zinsanpassung der Sparverträge sollte demnach „durch Aushang“ bekanntgemacht werden. Außerdem beachtete die Frankfurter Sparkasse bei der Verzinsung das Äquivalenzprinzip nicht, das besagt, dass ein Finanzinstitut das Grundgefüge eines Vertragsverhältnisses durch die Zinsänderung nicht zu seinen Gunsten verändern darf. Die Frankfurter Sparkasse hat nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine Unterlassungserklärung abgegeben.



MARKTWÄCHTER FINANZEN



PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG

Mit ihrem Projekt Verbraucherbildung bietet die Verbraucherzentrale Unterstützung für die schulische Verbraucherbildung und bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung an. Dabei stehen die Schülerinnen und Schüler mit ihren individuellen Interessen und Bedarfen im Mittelpunkt der Verbraucherbildung. Die Förderung ihrer Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit sind Auftrag des Projekts.

Dafür stellt das Team Verbraucherbildung eine Vielzahl von Unterrichtsmaterialien zur Verfügung. Diese reichen derzeit von der ersten bis zur achten Klasse und decken die Fächer Deutsch, Mathematik, Kunst und Werken, Sachunterricht, Englisch, Geschichte, Geographie, Wirtschaft (WBS) und Alltagskultur, Ernährung und Soziales (AES) ab. Mit dem Konzept der Leitperspektive ermöglicht der neue Bildungsplan eine Vielzahl von Themen und Zugängen zur Verbraucherbildung. Zwei Materialien sollen hier näher vorgestellt werden.

Für das Fach Wirtschaft in der siebten und achten Klasse hat das Projekt unter anderem die Unterrichtseinheit „Geldanlage“ konzipiert.

Ziel dieser Unterrichtseinheit ist es, dass die Schülerinnen und Schüler lernen, dass es für unterschiedliche Lebenssituationen nicht die eine richtige Anlagemöglichkeit gibt, sondern die Wahl der Anlageform immer am individuellen Bedarf ausgerichtet werden muss, der von verschiedenen Faktoren abhängt. Über die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Formen der Geldanlagen und verschiedenen individuellen Lebenssituationen entwickeln sie zudem ein Gefühl für ihre eigene Risikobereitschaft und Liquiditätspräferenz.

Für die Verbraucherbildung in der ersten Klasse wurde die Unterrichtseinheit „Ein Tag im Freibad“ konzipiert. Im Zentrum der Unterrichtseinheit steht ein Wimmelbild, das verschiedene Gesprächsanlässe bietet. Initiiert werden die Gespräche über die abgebildeten Verbrauchersituationen mit Hilfe impulsgebender Leitfragen. Die Arbeit mit dem Wimmelbild stellt eine altersgerechte Methode dar, um Schülerinnen und Schülern erste Verbraucherkompetenzen zu vermitteln, auf die in der weiteren Schullaufbahn aufgebaut werden kann. Die Schülerinnen

und Schüler setzen sich erstmals im Unterricht mit Kaufentscheidungen in einer ihnen bekannten Alltagssituation auseinander. Sie bekommen dabei einen erweiterten beziehungsweise neuen Zugang zu ihrer Umwelt und üben sich darin, ihre Präferenzen zu kommunizieren.

2017 hat das Projekt Verbraucherbildung zudem gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) auf der Bildungsmesse didacta 2017 in Stuttgart einen eigenen Stand betreut. Während der fünf Messtage stand das Team Lehrkräften und Multiplikatoren Rede und Antwort zur Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung und zu den erstellten Unterrichtsmaterialien. Der Zuspruch hat das Projekt darin bestärkt, sich der schulischen Verbraucherbildung noch intensiver anzunehmen. So stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Projekts allen allgemeinbildenden Schulen für Kooperationen zur Verfügung.

Alle Unterrichtsmaterialien stehen unter www.vz-bw.de/bildung zum Download bereit. Weitere Information zum Angebot auch unter bildung@vz-bw.de.



PROJEKT ENERGIEBERATUNG

Das Jahr 2017 verlief für das Energieprojekt der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg überaus positiv. Das Projekt konnte seine Beratungszahlen weiter steigern, so dass Baden-Württemberg den Spitzenplatz in den Beratungszahlen bundesweit einnimmt. Erfreulich ist auch, dass im Gegensatz zum Bundestrend die stationäre Beratung gesteigert werden konnte. Auch vereinbarten Verbraucher 2017 mehr Energie-Checks als im Vorjahr, ein positiver Trend, der weiter fortgeführt werden konnte. Insgesamt informierten die Energieberater Verbraucher in 8.147 persönlichen Beratungen rund um Energiesparen, Fördermöglichkeiten und Fragen rund um Heizung und Solar. Das sind über 850 persönliche Beratungen mehr als im Vorjahr. Zusätzlich kamen im Jahr 2017 1.698 Zuhörer zu den 66 angebotenen Vorträgen. Die Themen reichten von Feuchtigkeit und Schimmel in Wohnräumen über Heizen mit erneuerbaren Energien bis hin zur richtigen Dämmung.

Um das Energieprojekt weiter bekannt zu machen, stellen die Berater das Projekt interessierten Bürgern auf 83 Messen vor. Die Besucher nutzten gerne das Angebot, sich vor Ort beraten zu lassen: 3.630 Kurzberatungen und 765 vollständige Beratungen sind das Ergebnis. 80 der Messestände fanden in Kooperation mit den regionalen Energieagenturen (rEA) statt, unter anderem auf Messen in Tuttlingen, Ehingen, Ellwangen, Aalen und weiteren Orten in Baden-Württemberg. Zusätzlich war das Energieprojekt noch mit Info-Ständen auf den Parteitag der SPD, der CDU und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vertreten.

Der weitere Ausbau der Kooperation mit den regionalen Energieagenturen wurde auch 2017 erfolgreich vorangetrieben. Die Verbraucherzentrale kooperiert nunmehr

mit 29 von 35 Energieagenturen im Land. Zuletzt hinzugekommen ist die Regionale Energieagentur Ulm, die bereits im Sommer 2017 mit Beratungen und gemeinsamen Messeauftritten startete.

Um in regionalen und überregionalen Medien präsent zu sein, verschickten die Verbraucherzentrale und die Energieagenturen insgesamt 27 gemeinsame und regional angepasste Pressemitteilungen. Themen waren unter anderem Mieterstrom, gesetzliche Regelungen für alte Holzöfen und Fördermittel. Im Zuge der Heiz-Check Kampagne konnten im Herbst 2017 mehrere Energieberater an zwei Telefonaktionen teilnehmen, einmal mit den Stuttgarter Nachrichten und einmal mit dem Reutlinger General-Anzeiger. Verbraucher konnten sich dabei kostenlos zu den Themen Wärmeschutz und Fenstertausch beraten lassen.

Mit neuen Marketingideen – wie große Poster auf den Fußböden in Bahnhöfen oder abziehbare Aufkleber auf Tageszeitungen – konnte das Projekt auch die Öffentlichkeitsarbeit vor Ort unterstützen und ausbauen. Auch unternahm das Projekt erste Schritte zur Nutzung von und Werbung in sozialen Medien mittels Infografiken, GIFs und Diagrammen zur Bewerbung des Angebots. Weiterhin bleiben aber Anzeigen in Amtsblättern und Zeitungen ein wichtiger Baustein für die Werbung vor Ort.

Ziel für das kommende Jahr ist es, die Zusammenarbeit mit den Energieagenturen, die noch nicht mit der Verbraucherzentrale kooperieren, auszubauen. Insbesondere die Energieagentur Tübingen und das ebz Stuttgart stehen 2018 im Fokus. Auch bestehende Kooperationen sollen von neuen Ideen zur Weiterentwicklung der Energieberatung profitieren. Hier sind vor allem Kooperationen der Agenturen mit Städten und Gemeinden in den jeweiligen Landkreisen und der Verbraucherzentrale vorgesehen.

Große Nachfrage bei Verbrauchern: Das Energieprojekt informiert und berät auf der „Haus & Energie“ in Sindelfingen



PRESSE UND EREIGNISSE 2017

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

NEUE BERATUNGSSTELLE IN SCHWÄBISCH HALL

Am 16. März 2017 wurde in Schwäbisch Hall die zwölfte Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eröffnet. Mit dieser Beratungsstelle schließt die Verbraucherzentrale eine Lücke im Nordosten Baden-Württembergs. Seither können Verbraucher aus Schwäbisch Hall und den umliegenden Städten und Kreisen sich vor Ort unabhängig beraten lassen und sich zu verschiedenen Verbraucherthemen informieren.

Thematisch hat die Beratungsstelle ihre Schwerpunkte im Bereich Telekommunikation, Internet und Verbraucherrecht sowie im Bereich Geldanlage und Altersvorsorge. Die Fragen und Probleme, mit denen Verbraucher in die Beratung kommen, sind vielfältig: Viele wollen sich darüber informieren, wie sie für ihren Bedarf am besten fürs Alter vorsorgen können und ob das Angebot der Hausbank dafür wirklich geeignet ist. Andere haben Probleme mit ihrem Mobilfunkanbieter, ihrem Fitnessstudio oder einem Reiseveranstalter und suchen deshalb Hilfe bei der Verbraucherzentrale in Schwäbisch Hall. Neben der Beratung von Verbrauchern sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch wichtige Ansprechpartner für Kooperationen mit regionalen Vereinen und Verbänden und stehen für Veranstaltungen und Vorträge zur Verfügung.

Die Redner auf der Eröffnungsveranstaltung, darunter die Staatssekretärin Friedlinde Gurr-Hirsch (Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz) und der Oberbürgermeister von Schwäbisch Hall, Hermann-Josef Pelgrim, waren sich einig: Die Verbraucherzentrale vor Ort ist ein Gewinn für die Bürgerinnen und Bürger aus Schwäbisch Hall und Umgebung. Der Verwaltungsratsvorsitzende der Verbraucherzentrale, Nikolaos Sakellariou, betonte, dass eine unabhängige Beratung heute wichtiger sei denn je.

Rückblickend lässt sich sagen, dass die Beratungsstelle in der Stadt gut angekommen ist. Bereits bis Ende des Jahres wurden fast 1.500 Verbraucher aus Schwäbisch Hall, aber auch aus ganz Baden-Württemberg telefonisch, schriftlich, persönlich oder in Veranstaltungen vom Team aus Hall beraten und informiert. Auch mit den Akteuren vor Ort ist die Beratungsstelle gut vernetzt. So steht sie unter anderem mit den Feuerwehrensenioren in Ilshofen und der Polizeidirektion Aalen, dem örtlichen Seniorenrat, den Landfrauen, der Volkshochschule und weiteren regionalen Einrichtungen in gutem Kontakt und hat bei vielen von ihnen schon Vorträge gehalten und die Arbeit der Verbraucherzentrale vorgestellt. Das Ziel für 2018 ist es, die Beratungsstelle und ihr Angebot bei Verbrauchern noch bekannter zu machen und das regionale Netzwerk zu stärken und weiter auszubauen.

Weitere Infos und Öffnungszeiten:
www.vz-bw.de/schwaebisch-hall

Das Team der Beratungsstelle Schwäbisch Hall (v.l.): Ute Gerwig, Beraterin Altersvorsorge, Banken, Kredite, Silja Spagl, Info- und Verweiskraft, Holger Rötter, Berater Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht



22 | Die Verbraucherzentrale in Kontakt



Rita Schwarzelühr-Sutter MdL (2.v.r.) zu Besuch in der Beratungsstelle in Waldshut-Tiengen. Auch Gerhard Vollmer, Mitglied des örtlichen Gemeinderats, informiert sich darüber, wo Verbrauchern der Schuh drückt.



Sylvia Kotting-Uhl MdB im Gespräch mit Cornelia Tausch.



Austausch über Verbraucherthemen: Iris Ripsam MdB zu Gast in der Verbraucherzentrale in Stuttgart.



Wichtiger Ansprechpartner für Studierende: Die Verbraucherzentrale mit einem Infostand auf dem Campus der Hochschule Heilbronn.



Auf der Landesgartenschau in Bad Herrenalb stellte die Verbraucherzentrale interessierten Besuchern ihre Arbeit vor.



Zu Besuch in der Verbraucherzentrale: Dr. Stefan Kaufmann, Mitglied des Deutschen Bundestages, informierte sich im August 2017 über aktuelle Verbraucherthemen.



Gabi Rolland MdL (2.v.l.) besuchte im November 2017 Beratungsstelle in ihrem Wahlkreis Freiburg.



Bettina Lisbach MdL (4.v.l.) und Alexander Salomon (3.v.r.) in der Karlsruher Beratungsstelle.



Januar 2017: Mehrere Landtagsabgeordnete der Grünen informieren sich über die Arbeit der Neckarsulmer Beratungsstelle.



Ein Jahr in Reutlingen! Im Oktober 2017 feiert das Team der Reutlinger Beratungsstelle sein Jubiläum mit einem Stand auf dem Marktplatz sowie mit mehreren kostenlosen Vorträgen.



PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

... PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN ZAHLEN

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bleibt ein wichtiger Ansprechpartner für die Medien. Insgesamt circa 1.600 Presseanfragen wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale 2017 beantwortet. Die Zahl belegt einmal mehr, dass die Verbraucherzentrale und ihre Themengebiete bei Medienvertretern bekannt sind und die unabhängige Expertise gerne in Anspruch genommen wird. Neben der Beantwortung von Presseanfragen lag ein klarer Fokus auch auf der proaktiven Themensetzung. Mit 71 überregionalen Pressemeldungen, sieben regionalen Verbrauchertipps und durch 67 Beiträge für Kolumnen in verschiedenen Zeitungen konnte die Verbraucherzentrale direkt über wichtige Themen aus dem Verbraucheralltag informieren. In Fernsehen und Hörfunk waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stark vertreten: Über 200-mal standen sie vor Kameras, knapp 130-mal gaben sie Hörfunkinterviews.

Homepage, Twitter, youtube, Newsletter und google sind die digitalen Instrumente, über die die Verbraucherzentrale direkt mit Verbrauchern und Multiplikatoren in Kontakt tritt beziehungsweise über die sie ihre digitalen Informationen auffindbar macht und verbreitet. Darüber hinaus werden regelmäßig gedruckte Publikationen erstellt, allem voran die vierteljährlich erscheinende *VerbraucherZeitung*.

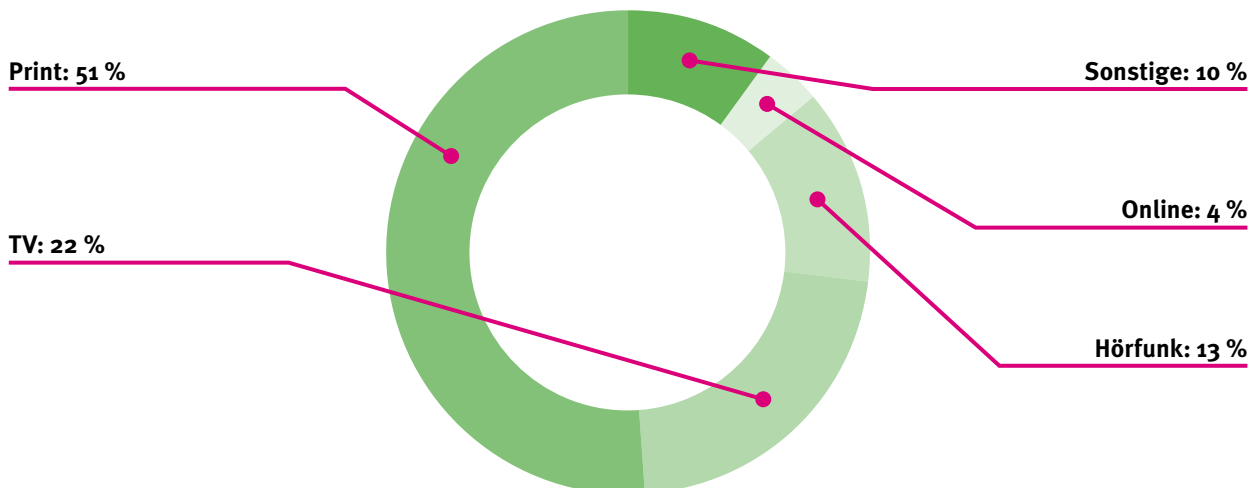


RELAUNCH INTERNETSEITE

Die Internetseite der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und die der anderen am Gemeinschaftsauftritt beteiligten Verbraucherzentralen erscheint seit Ende 2017 in einem neuen Layout und mit einer komplett überarbeiteten Struktur. Die auf den ersten Blick augenscheinlichste Veränderung ist die Optik: Neben der Optimierung für mobile Endgeräte, die häufig für den Zugriff auf die Internetseite genutzt werden, wurde das Layout modernisiert und an die Seh- und Lesegewohnheiten der Internetnutzer angepasst. Genauso wichtig sind die Änderungen im Hintergrund: Aktuelle Artikel und Wissensbeiträge sind nun stärker voneinander getrennt. Verbraucher gelangen einfacher zu den von ihnen gesuchten Inhalten und finden Antworten auf ihre Fragen und Lösungen für ihre Probleme. Die Internetseite der Verbraucherzentrale ist damit gut aufgestellt vor dem Hintergrund des sich ändernden Informationsverhaltens von Verbrauchern und im Verhältnis zum wachsenden Angebot anderer Anbieter auf dem Informationsmarkt.



PRESSEANFRAGEN



ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

AUS DER RECHTS-DURCHSETZUNG



BILANZ 2017

Als qualifizierte Einrichtung nach dem Unterlassungsklagegesetz kann die Verbraucherzentrale gegenüber Unternehmen einen Unterlassungsanspruch durch Abmahnverfahren erwirken. Dabei verfolgt sie entweder unlauteres Verhalten hinsichtlich der Geschäftspraktiken eines Unternehmens oder geht gegen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) vor, die Verbraucher unangemessen benachteiligen und damit rechtswidrig sind. In der Regel wenden sich die betroffenen Verbraucher an die Verbraucherzentrale und legen in der Beratung die Unterlagen vor, aus denen die rechtswidrigen Klauseln der Verträge hervorgehen. Auch aus den Schilderungen entnimmt die Verbraucherzentrale Verhaltensweisen von Unternehmen und kann prüfen, ob rechtswidriges Verhalten vorliegt.

Im vergangenen Jahr hat die Verbraucherzentrale insgesamt 388 Verfahren geführt. Davon neu eingeleitet wurden 268 Verfahren. Die übrigen Verfahren wurden in den Vorjahren bereits eingeleitet und fanden in 2017 ihre Fortsetzung. 198 der insgesamt geführten Verfahren konnten beendet werden. Die übrigen werden in 2018 fortgeführt. Positiv beenden durch eine Unterlassungserklärung der Gegenseite konnte die Verbraucherzentrale 130 Verfahren im Wege der Abmahnung. Nach Klageerhebung wurden weitere 15 Verfahren per Unterlassungserklärung beendet, bevor es zu einem Urteil kam. In 16 weiteren Fällen war die Verbraucherzentrale bei Landgerichten erfolgreich per Versäumnisurteil, in 12 Fällen per Anerkenntnisurteil und in 14 Fällen durch ein reguläres Urteil zulasten der Gegenseite. Vor den Oberlandesgerichten wurden 27 Verfahren geführt, davon sind 17 noch offen, fünf positiv abgeschlossen und weitere fünf mit negativem Ausgang beendet worden. Vor dem BGH sind noch zwei Verfahren anhängig, deren Ausgang derzeit offen ist.

Die meisten Abmahn- und Klageverfahren betrafen 2017 die Bereiche Fitnessstudios, Lebensmittel, Versandhandel, Dienstleistungen und Baugewerbe. Weitere Verfahren betrafen den Elektrohandel, Reise, Banken/Bausparkassen, Versicherungsmakler und Geldanlage.

Im Bereich der Verfahren aufgrund Wettbewerbsverstoß nach UWG wurden vor allem Verstöße durch Irreführung über Rechte der Verbraucher geahndet. Im Weiteren ging

die Verbraucherzentrale fehlerhaften und fehlenden Widerrufsbelehrungen nach. Auch Irreführung des Verbrauchers sowie Irreführung über den Preis waren Gründe für Abmahnungen und Klagen. Immer wieder wurden fehlerhafte Impressumangaben und irreführende Werbung verfolgt. Nicht zuletzt wurde unerlaubter Telefon- und E-Mail-Werbung nachgegangen.



WINDOWS-UPDATE: MICROSOFT GIBT UNTERLASSUNGSERLÄRUNG AB

Schon vor mehr als 1 ½ Jahren hatte die Verbraucherzentrale die Microsoft Corp. (Microsoft) wegen eines unerwünschten Downloads von Installationsdateien zum Betriebssystem „Windows 10“ abgemahnt und vor dem Landgericht München I auf Unterlassung verklagt. Nach prozessualen Winkelzügen von Microsoft gab der Konzern im Sommer 2017 überraschend eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab. Zuvor hatte das Oberlandesgericht München die Klagezustellung an Microsoft Detuschland GmbH als wirksam erklärt (Az: 6 U 2940/16).



UNFREIWILLIGER GUTSCHEINKAUF

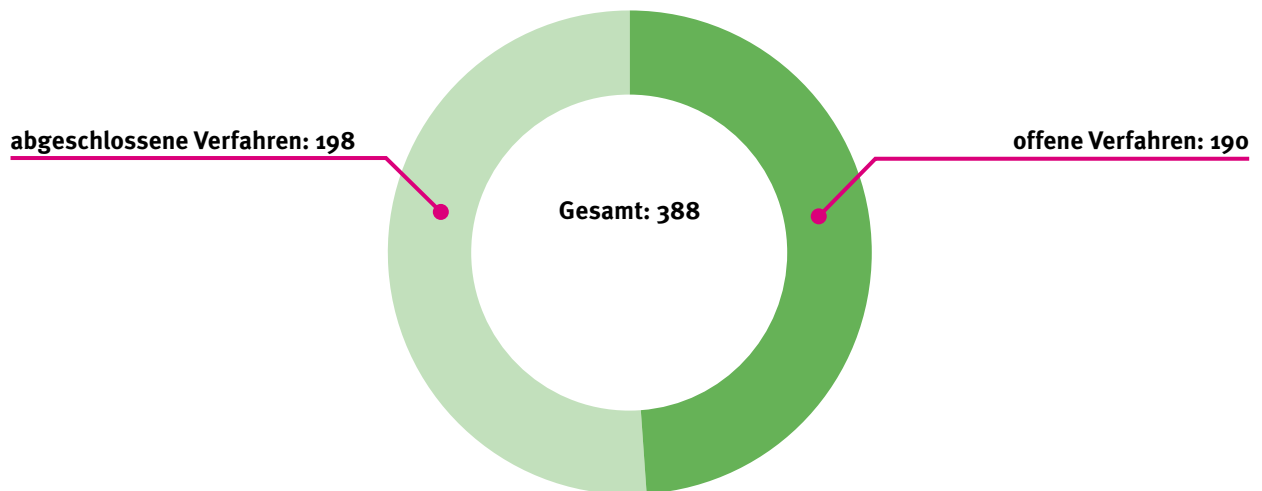
Überraschung an der Kasse: Statt 21,99 Euro für einen Zusatzakku sollte ein Verbraucher in einer Filiale von Media Markt (Media Markt TV-Hifi Elektro GmbH Sindelfingen) plötzlich den runden Betrag von 22 Euro zahlen. Ungefragt hatte der Händler dem Kunden für den zusätzlichen Cent einen Gutscheincode auf die Rechnung dazu gebucht. Mit diesem „JUKE Promotion Code“ konnten Verbraucher die kostenlose Testphase einer Musikflatrate um drei Monate verlängern. Der Markt verlangte den zusätzlichen Cent, ohne Verbraucher vorab zu fragen, ob sie den Gutscheincode überhaupt möchten. Gegen dieses Vorgehen ging die Verbraucherzentrale erfolgreich gerichtlich vor (AZ: 38 O 67/16 KfH).



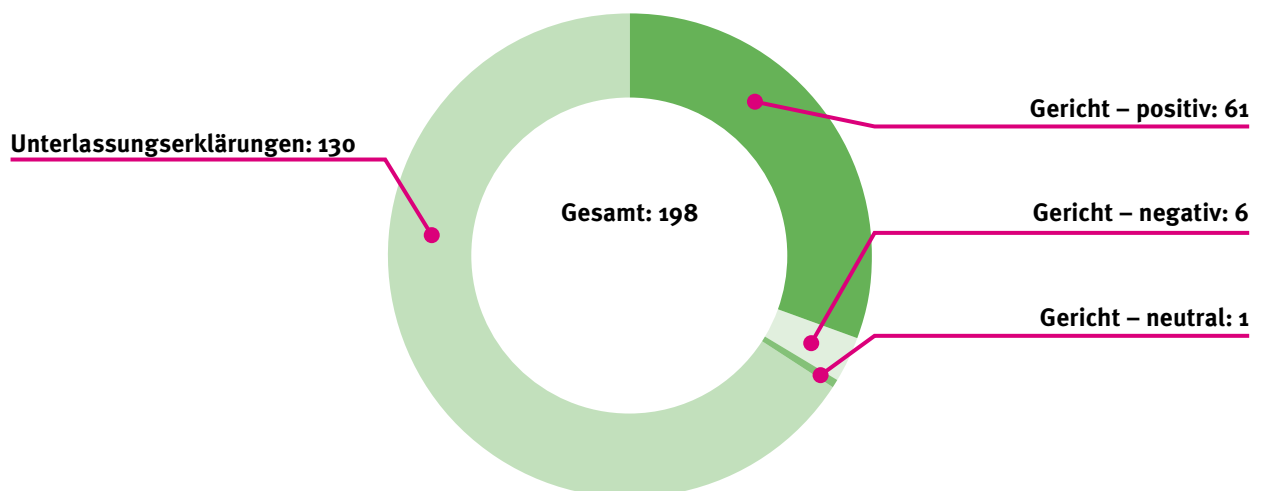
TEURE TRICKSEREIEN

Mit unzulässigen Zusatzkosten und rechtswidrigen Klauseln machte der Stuttgarter Elektrohandel Franciskowski auf sich aufmerksam. Ein Verbraucher, der eine Reparatur bar zahlte, sollte laut Vermerk auf der Rechnung für diese „abweichende Zahlungsart“ 25 Euro extra zahlen, ohne dass überhaupt eine andere Zahlungsmöglichkeit angeboten wurde. Unternehmen müssen jedoch mindestens ein kostenfreies Zahlungsmittel anbieten. Außerdem dürfen die zusätzlichen Kosten für andere Zahlungsmöglichkeiten nur so hoch sein wie die Kosten, die dem Unternehmen dadurch entstehen. Als die Verbraucherzentrale Klage vor dem Landgericht in Stuttgart erhob, gab die Firma eine Unterlassungserklärung ab.

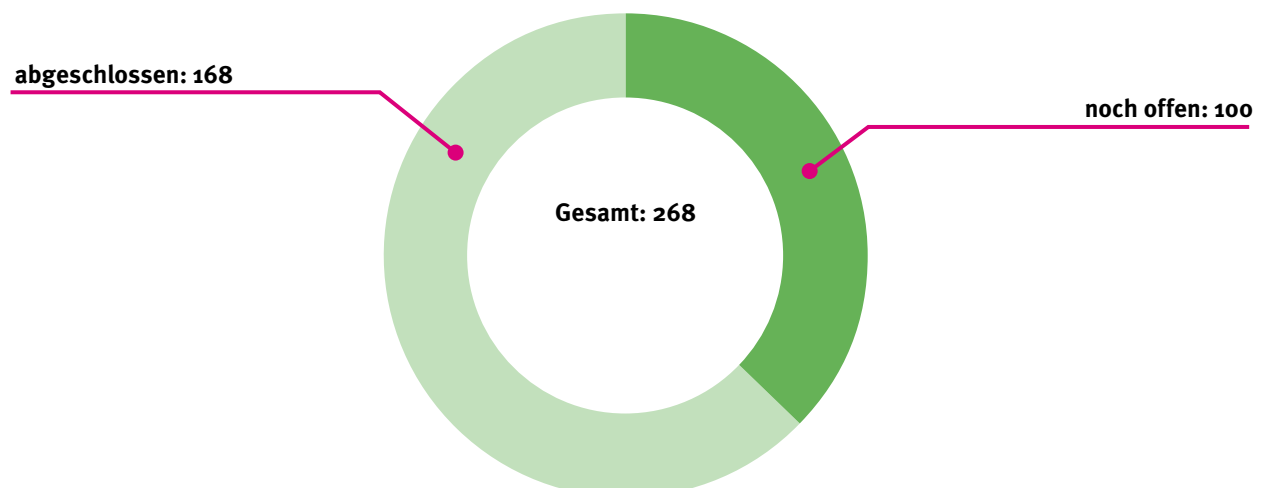
GESAMTZAHL VERFAHREN 2017



GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN 2017

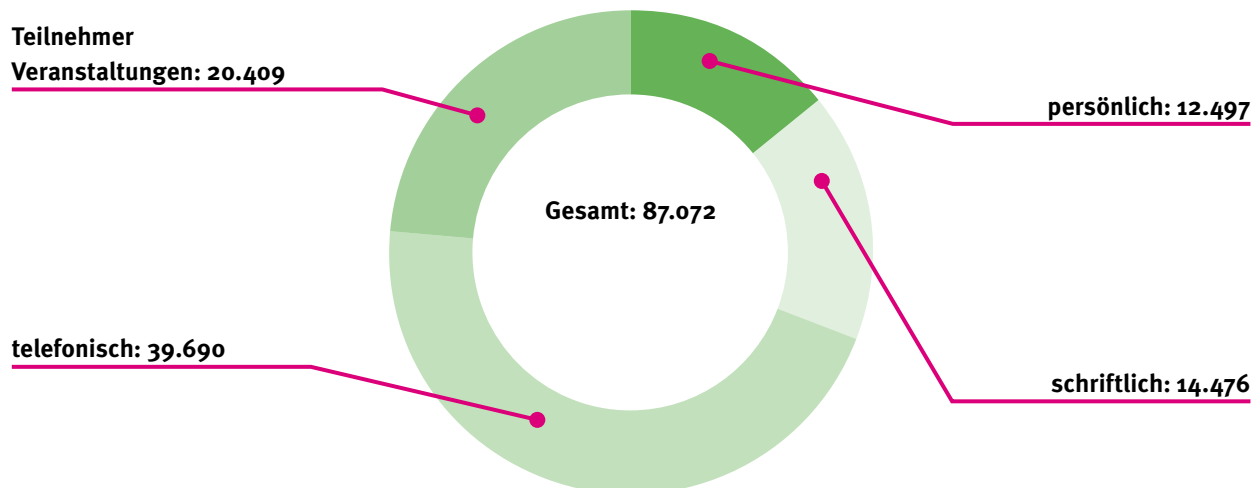


NEU EINGELEITETE VERFAHREN 2017

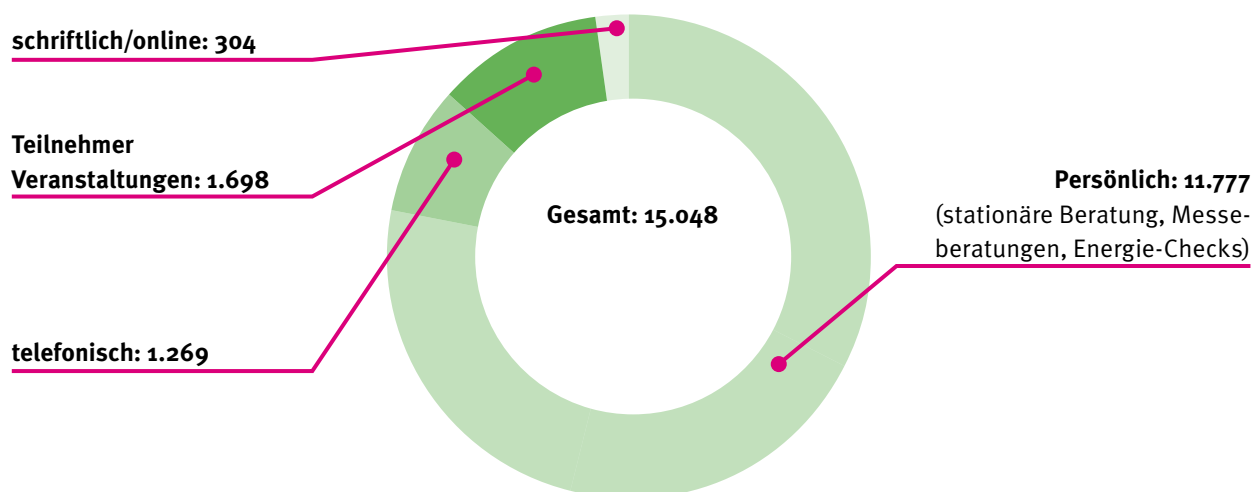


ANFRAGEN UND KONTAKTE

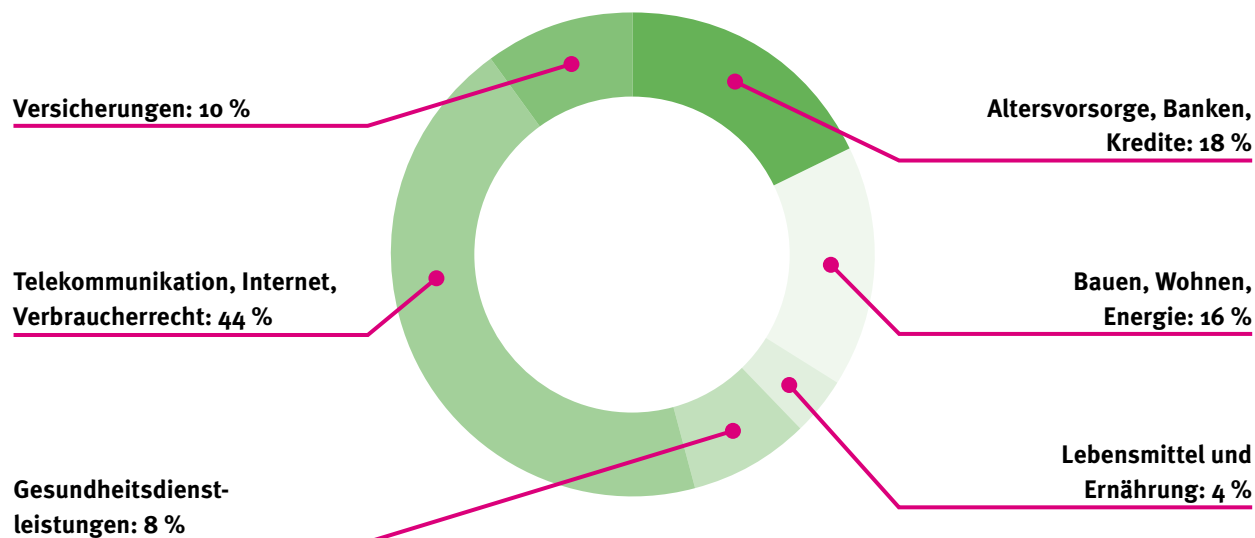
OHNE DAS PROJEKT ENERGIEBERATUNG



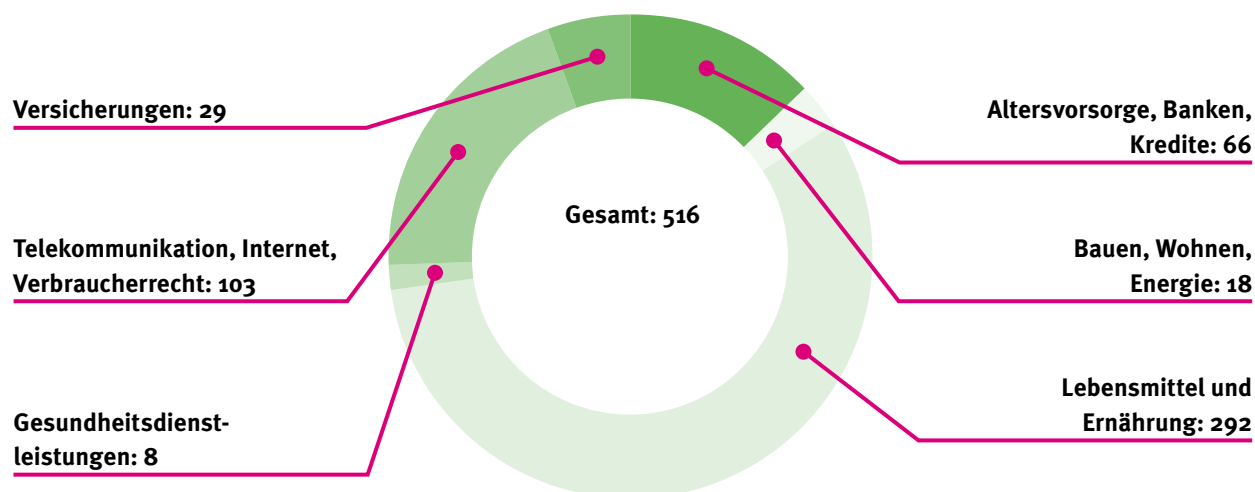
PROJEKT ENERGIEBERATUNG



BERATUNGEN NACH ABTEILUNGEN



VORTRÄGE NACH ABTEILUNGEN



DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG 2017

Verwaltungsrat Nikolaos Sakellariou (Vorsitzender),
Dr. Friedrich Bullinger MdL, Udo Casper, Marie-Luise
Linckh, Thekla Walker

Vorstand Cornelia Tausch

Beirat Ute Baur-Matthäus · Prof. Dr. Tilman Becker ·
Martin Eisenmann · Gerhard Glaser · Prof. Dr. oec. Ingrid
Gottschalk · Sabine Hagmann · Dr. Iris Häuser ·
Prof. Dr. Silke Bartsch · Wolfgang Münz · Prof. Dr. Tobias
Brönneke · Thomas Rathgeb · Rainer Seebacher ·
Prof. Dr. Astrid Stadler · Karen Wunderlich

102 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 61 Teilzeitbeschäftigte
- 34 Vollzeitbeschäftigte
- 7 Aushilfen

Außerdem 159 Honorarkräfte:
Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlage-
berater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechts-
anwälte

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

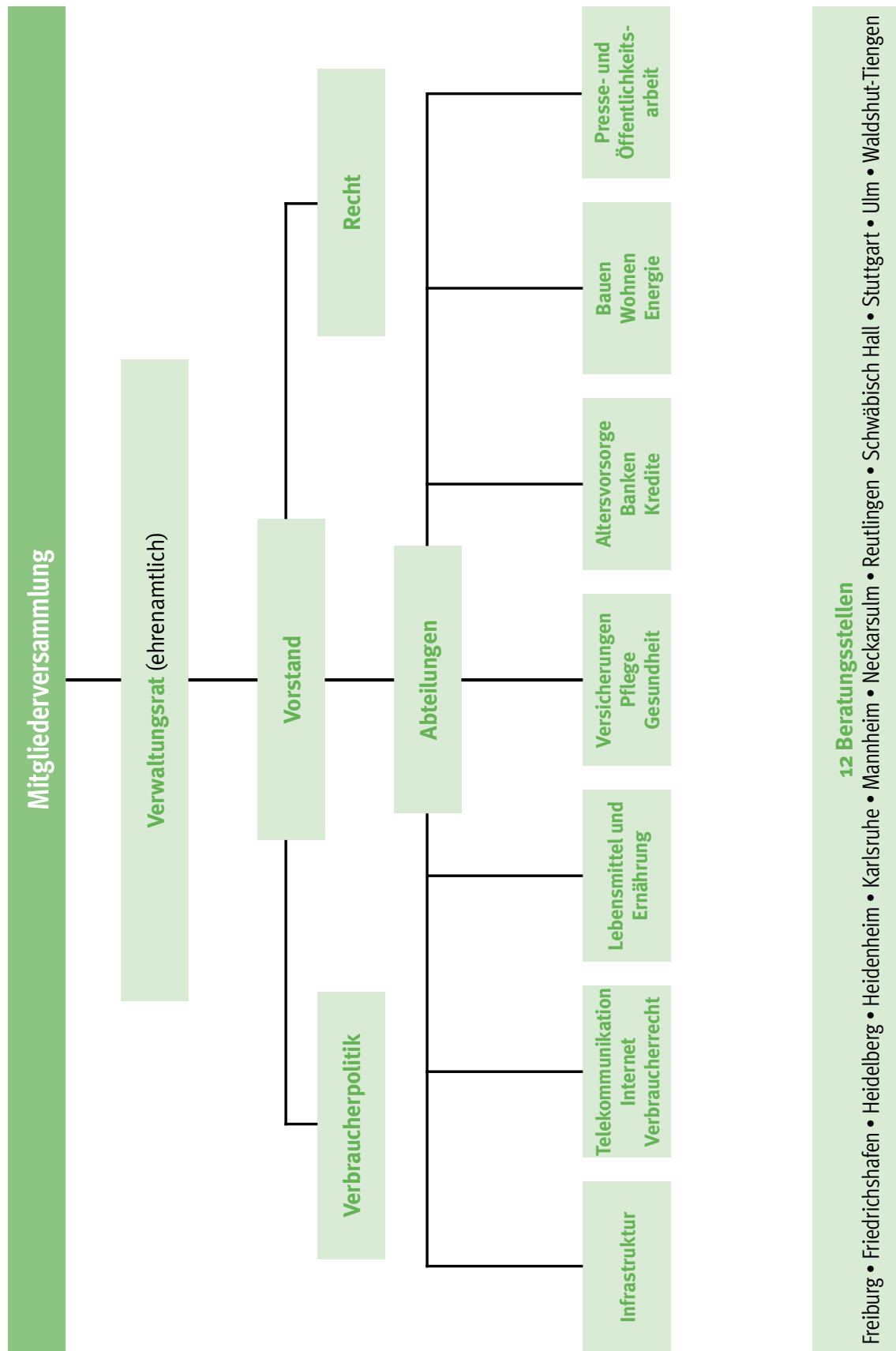
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2017 hatte die Verbraucherzentrale Baden-
Württemberg e. V. 2.801 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,
Bezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haus-
haltsführenden e. V., LV Baden
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haus-
haltsführenden e. V., LV Württemberg
- Deutscher Mieterbund 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.



BILANZ

AKTIVA		2017
	EURO	EURO
Anlagevermögen		
Sachanlagen		
• Mietereinbauten	88.013	
• Betriebs- und Geschäftsausstattung	114.024	
Summe Anlagevermögen		202.037
Umlaufvermögen		
Vorräte		
• Fertige Erzeugnisse und Waren	11.596	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	80.474	
• Sonstige Vermögensgegenstände	32.566	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	1.211.192	
Summe Umlaufvermögen		1.335.828
Rechnungsabgrenzungsposten		4.508
SUMME AKTIVA		1.542.373

PASSIVA		
Eigenkapital		
• Rücklagen LBBW Verbraucherfonds	8.100	
• gebundenes Zuschusskapital	477.807	
• Jahresüberschuss/-defizit (-)	-332.403	
Summe Eigenkapital		153.504
Rückstellungen		
• sonstige Rückstellungen		565.562
Verbindlichkeiten		
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	170.613	
• sonstige Verbindlichkeiten	50.111	
Summe Verbindlichkeiten		220.724
Rechnungsabgrenzungsposten		602.583
SUMME PASSIVA		1.542.373

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2017

	EURO	EURO
erhaltene Zuwendungen		
Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg		
• Institutionelle Förderung	3.113.000	
• Projekt Lebensmittel & Ernährung	300.000	
• Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886	
• Projekt Verbraucherbildung	239.000	
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		
• Projekt Lebensmittel & Ernährung	216.727	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		
• Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886	
• Projekt Marktwächter Finanzen und Digitale Welt	522.260	
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie		
• Projekt Energieberatung	199.447	
Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg		
• Ausbau kooperative Energieeinsparberatung	70.000	
Weitere Zuwendungsgeber		
• Verbraucherzentrale Bundesverband – Netzwerkgruppen und sonstige Einnahmen	28.893	
• Kommunen	53.449	
Rückzahlungen Zuwendungen	-412.059	
Summe Zuwendung		4.794.489
Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträge und Ratgebern)		372.392
Fördermitglieder		63.169
sonstige betriebliche Erträge (Einnahmen aus Vertragsstrafen, Spenden und sonstige)		291.581
Materialaufwand		
• Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen)	- 149.193	
• Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen)	- 490.531	
Summe Materialaufwand		- 639.725
Personalaufwand		
• Löhne und Gehälter	- 3.477.313	
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	- 875.320	
Summe Personalaufwand		- 4.352.633
Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		- 67.693
sonstige betriebliche Aufwendungen		
• Büromaterial, Fachzeitschriften	- 26.330	
• Post- und Telefonkosten	- 73.556	
• Mieten und Pachten	- 311.597	
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	- 124.343	
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	- 73.151	
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	- 43.832	
• Mitgliedsbeiträge	- 796	
• sonstige betrieblicher Aufwand	- 140.380	
Summe sonstige Aufwendungen		- 793.983
sonstige Zinsen und Erträge		1
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		0
Jahresergebnis		- 332.403

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG

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

...❖ **Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271
79098 Freiburg
• Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1
88045 Friedrichshafen
• Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung

...❖ **Heidelberg** | Poststraße 15 (Stadtbücherei)
69115 Heidelberg
• Di 10–12 Uhr | Mi + Do 16–18 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Heidenheim** | Hintere Gasse 60
89522 Heidenheim
• Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht • Versicherungen • Energieberatung

...❖ **Karlsruhe** | Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe
• Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Altersvorsorge • Bauangebotsprüfung • Energieberatung • Gesundheitsdienstleistungen • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Mannheim** | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim
• Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Neckarsulm** | Schindlerstr. 9 | 74172 Neckarsulm
• Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Versicherungen • Energieberatung

...❖ **Reutlingen** | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
• Di 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr | Do 10–15 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung

...❖ **Schwäbisch Hall** | Steinerner Steg 5
74523 Schwäbisch Hall
• Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung

...❖ **Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm
• Di + Do 13–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

...❖ **Waldshut-Tiengen** | Poststraße 2
Parkhaus Kornhaus | 79761 Waldshut-Tiengen
• Di 15–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung



INFO- UND TERMINELEFON

(0711) 66 91 10

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

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Ab sofort können Sie Ihren Beratungstermin bei uns auch bequem online vereinbaren:
www.vz-bw.de/termin-online-vereinbaren

ENERGIEBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:
0800-809802400 • kostenlos
Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr | Freitag 8–16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

BERATUNGSELEFON

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend.
Infos zum Datenschutz: www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise

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

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0 900 1 77 444 1

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene
0 900 1 77 444 2

Versicherungen
0 900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite
0 900 1 77 444 4

Bauen, Wohnen
0 900 1 77 444 5

Energie
0 900 1 77 444 6

Mittwoch 15 – 18 Uhr | Donnerstag 9 – 12 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen
0 900 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, Vorstand der Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.

Erscheinungsdatum: April 2018

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Grafiken: © scusi / Fotolia (Titel, S. 7, 9, 11, 15, 17) | Verbraucherzentrale Baden-Württemberg | vzbv