

DIE VERBRAUCHERZEITUNG

EXTRAUSGABE

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG

Vom Butterstreik zur Buttonlösung – Sechs Geschichten aus 60 Jahren

30. September 2018

BUTTERSTREIK

Karlsruhe, Oktober 1952. In der Molkereizentrale Karlsruhe kommt es zu einem heftigen Schlagabtausch: Die Hausfrauen, die wegen der massiv gestiegenen Butterpreise einen Kaufboykott ausgerufen haben, sind dem Angebot der Geschäftsleitung gefolgt, sich zu einer Aussprache zu treffen. Das Angebot der Molkereizentrale, den Preis wieder um einen halben Pfennig zu senken, überzeugt die Hausfrauen jedoch nicht. Immerhin war der Preis zuvor innerhalb weniger Wochen von 80 auf 90 Pfennig für ein Viertelpfund Butter gestiegen.

Der Tenor ist klar: Die Frauen sollen sich nicht so anstellen und den Boykott stoppen. Aber

dazu sind sie nicht bereit. Die Kontrahenten gehen ohne Einigung auseinander.

Die Molkereizentrale erhöhte in den darauffolgenden Tagen den Druck und überzeugte den württembergischen Landwirtschaftsminister, eine Stellungnahme abzugeben. Dieser forderte die Hausfrauen öffentlich dazu auf, den Streik zu beenden. Doch auch er konnte sie nicht zum Aufgeben bewegen. Sie streikten wie geplant weiter: vom 15. Oktober bis zum 25. Oktober 1952 – und die Butterkäufe brachen in diesem Zeitraum um 30 bis 80 Prozent ein. Die Frauen konnten etwas bewegen, wenn sie sich organisierten ... ●

KÄMPFERISCHE HAUSFRAUEN

1955 schlossen sich die Frauen um Elisabeth Kamm, die den Butterstreik organisiert hatten, zur Verbrauchergemeinschaft Karlsruhe zusammen. Ein Jahr zuvor hatte die umtriebige Volkswirtin und CDU-Politikerin Dr. Ilse Krall in Heidelberg bereits eine Verbrauchergemeinschaft ins Leben gerufen. 1958 ergab sich dann durch einen vom Bundeswirtschaftsministerium in Aussicht gestellten finanziellen Zuschuss endlich die Möglichkeit, sich auch auf Landesebene zu organisieren, um schlagkräftiger für Verbraucherinteressen eintreten zu können: Elisabeth Kamm, Dr. Ilse Krall und die Vertreterinnen verschiedener Frauenverbände gründeten am 30. September 1958 in Stuttgart die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Quietschend hält der Linienbus vor dem Bundeswirtschaftsministerium in Bonn. Dr. Ilse Krall und ihre Kolleginnen, Vorstände und Geschäftsführerinnen von Verbraucherzentralen aus mehreren Bundesländern, steigen aus. Sie schleppen ihre Lederkoffer selbst, während die Männer, mit denen sie gleich im Wirtschaftsausschuss über Verbraucherfragen diskutieren werden, in schwarzen Limousinen vorgefahren werden.

Das Budget der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg für das Jahr 1959 betrug 53.000 DM. Das genügte, um kleine Räumlichkeiten anzumieten und eine Schreibkraft und eine Geschäftsführerin zu beschäftigen.



Abb. 2: Aus einer Dia-Lehrschau der Verbraucherzentrale



Abb. 1: Beraterin der Verbrauchergemeinschaft Karlsruhe am Informationsstand, ca. 1965

Bei weiteren Kosten wie Vortragshonoraren, Reisekosten und so weiter, musste streng gewirtschaftet werden. Handlungsfähig war die Verbraucherzentrale in dieser Phase nur deshalb, weil von den Vorstandsmitgliedern bis zu den Beraterinnen in den Verbrauchergemeinschaften alle ehrenamtlich arbeiteten und bei Dienstreisen auf jeglichen Komfort verzichteten.

Kein Wunder, dass die Verbraucherzentrale belächelt wurde: Was können ein paar Hausfrauen ohne Budget schon erreichen? Wie sich bald zeigte, eine ganze Menge! Die Frauen im Vorstand und in den Verbrauchergemeinschaften waren hochmotiviert. Sie wollten etwas bewegen. Und sie wussten, was Verbraucherinnen brauchten: Informationen.

Sie wussten, was Verbraucherinnen brauchten: Informationen.

Die Beraterinnen der Verbrauchergemeinschaften berieten in vielen Städten auf ehrenamtlicher Basis andere Hausfrauen. Oft ging es dabei um die Funktionsweisen neuer Haushaltsgeräte und um die Möglichkeiten, mangelhafte Waren zu reklamieren.

Einmal wöchentlich notierten sie die Preise von Lebensmitteln und übermittelten sie an die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale in Stuttgart. So entstand der „Einkaufsberater“: eine einfache Übersicht darüber, welche Lebensmittel in welcher Stadt gerade besonders günstig waren. Das eng beschriebene Blatt erschien wöchentlich, alle zwei Wochen ergänzt durch einen „Tipp der Woche“ mit Rezepten aus aktuell besonders günstigen Zutaten.

Über hundert Zeitungen und Radiosendungen wie „Heute abend“ im Süddeutschen Rundfunk verbreiteten die Informationen aus dem „Einkaufsberater“. Dadurch wurde die Verbraucherzentrale immer mehr Leuten ein Begriff.

Ein gutes Argument für den umtriebigen Vorstand um Dr. Ilse Krall in den zähen Budgetverhandlungen mit dem Wirtschaftsministerium. Die „Damen“, wie sie in den internen Dokumenten des Ministeriums genannt wurden, waren hartnäckig: Jahr für Jahr erstritten sie Budgeterhöhungen. So konnte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wachsen.

Fortsetzung: Seite 2

KÄMPFERISCHE HAUSFRAUEN

Fortsetzung von Seite 1



Abb. 3: Wanderausstellung „Wer's weiß, kauft besser ein“, eröffnet 1963

Ein großartiges Mittel, um viele Verbraucherinnen zu erreichen, waren die Warenausstellungen: Hier brachte die Verbraucherzentrale Informationen über die Beschaffenheit von Produkten, über Gütesiegel und Verpackungs- und Verkaufstricks an die Frau, mitunter mischte sich auch bereits der eine oder andere Mann unters Publikum.

„Wer's weiß, kauft besser ein“, der Star unter den Ausstellungen der Verbraucherzentrale, tourte jahrelang durchs Ländle

Möglich war das durch die gute Vernetzung mit den Verbrauchergemeinschaften und Ortsgruppen der Mitgliedsverbände – so konnte die Ausstellung wirklich überall gezeigt werden. Sie lockte über hunderttausend Besucherinnen und Besucher an – nicht nur in den Ballungsräumen, sondern auch in Kleinstädten und ländlichen Gegenden.

1968 in der Ausstellung über Werbeveranstaltungen im „Haus des Verbrauchers“ in der Olgastraße in Stuttgart.

„Wenn Sie aber eins haben möchten, dann wird es Sie interessieren, dass wir dieses Massagekissen auf einer Werbeveranstaltung zum Preis von 178 Mark gekauft haben, während dieses Massagekissen aus einem Sanitätshaus stammt und zum Preis von 134 Mark und 30 Pfennig erworben wurde. Die Preisdifferenz also: 73 Mark und 70 Pfennig.“

Mit der Ausstellung über die Werbeveranstaltungen griff die Verbraucherzentrale ein Thema auf, das in den Beratungen vor allem in Form von Reklamationen immer wieder an die Beraterinnen herangetragen wurde: Verbraucherinnen waren erzürnt darüber, was für ein Schrott ihnen auf solchen Veranstaltungen zu völlig überhöhten Preisen angedreht worden war.



Abb. 4: Eine Beraterin der Verbraucherzentrale bewertet Massagekissen, Oktober 1968

„Über den Wert und Unwert von Massagekissen streiten sich heute noch Experten. Die Massagekissen sind die Lieblingsskinder von Werbeveranstaltern – sie sehen so aus. Ob ein Massagekissen wirklich nützt oder nicht nützt, das kann ich Ihnen nicht sagen ...“

Eine der ersten Beraterinnen, die hauptamtlich bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beschäftigt war, steht im Oktober

Die Ausstellung lieferte einen Überblick über Produkte, die häufig über Werbeveranstaltungen vertrieben wurden – wer sich diese Beispiele anschaute, war gut gewappnet gegen die tückischen Tricks der Werbeveranstalter. ●

50 MARK FÜR NICHTS

„Ich brauchte dringend eine Wohnung und habe deshalb nach anderen vergeblichen Versuchen im Maklerbüro ... vorgesprochen. Dort wurden mir von einem Angestellten zwei verlockende Angebote unterbreitet – allerdings erst auszuhändigen nach Zahlung der bewußten Verwaltungsgebühr in Höhe von DM 50,00 zuzüglich 11 Prozent Mehrwertsteuer.“

Seit Monaten gingen in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale in Stuttgart Beschwerden über Maklerbüros ein. Die Ankündigung, dass die Verbraucherzentrale die Fälle sammeln und ein Schwarzbuch herausgeben wollte, hatte eine richtige Brieflawine ausgelöst – und die Beschwerden hatten es in sich. 50 Mark Verwaltungsgebühr vorab waren lange nicht das Ende der Fahnenstange. Die Geschichte ging weiter:

„Bei meiner ersten Kontaktaufnahme mit dem Vermieter, der angeblich schon drei Jahre über das Büro ... vermietet, stellte sich heraus, daß die Wohnungen ausschließlich an Damen vermietet werden (Ich bin Jungeselle). Trotz dieses eindeutigen Sachverhalts weigerte sich der Betreffende die Gebühr zurückzuzahlen.“

Es war Frühling, das Jahr 1970, und Protest lag in der Luft. Wer etwas ändern will, muss laut werden, auf sich aufmerksam machen – diese Überzeugung vertrat zumindest Dr. Siegfried Bluth, der junge Journalist, der seit kurzem freiberuflich als Pressesprecher für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg arbeitete. Mit der Ankündigung des Schwarzbuchs hatte er jedenfalls schon einmal jede Menge Staub aufgewirbelt.

Die Beschwerdebriefe stapelten sich auf den Schreibtischen der Sekretärin und der Geschäftsführerin, das Telefon klingelte pausenlos.

Die Beschwerdebriefe stapelten sich

Häufig schnappte sich Siegfried Bluth selbst den Hörer und protokollierte die Gespräche, er sammelte die Briefe, sortierte sie nach Art der Beschwerde, prüfte, wägte ab und wählte schließlich 25 typische Schilderungen aus, um sie im April 1970 als „Dokumentation der Wohnungsvermittlung“ zu veröffentlichen. Das Ganze als Schwarzbuch zu bezeichnen war etwas hochgegriffen, denn eigentlich handelt es sich einfach um 20 mit der Schreibmaschine beschriebene Seiten, die Bluth in einem Aktenordner zusammenheftete und so der Öffentlichkeit präsentierte.

Am Freitag, dem 24. April 1970, veröffentlichte die Verbraucherzentrale das Schwarzbuch. Am selben Tag gingen Siegfried Bluth und eine Kollegin vor einem der Maklerbüros auf dem Bürgersteig auf und ab und verteilten Flugblätter, in denen Passanten über die Missstände informiert und gewarnt wurden. Ein Kamerateam des Süddeutschen Rundfunks war vor Ort und filmte.

Junge Leute mit Flugblättern und ein Fernsteam mit Kamera und Mikrophon: Was will man mehr, wenn man wütend aus einem Maklerbüro herauskommt? Um die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale und die Journalisten hatte sich bald eine Menschentraube versammelt und einige der Anwesenden machten ihrem Ärger Luft.

Am Montag und Dienstag gingen in der Verbraucherzentrale und bei Siegfried Bluth anonyme Drohungen ein. Die Anrufer forderten, dass die Verbraucherzentrale aufhört, gegen unseriöse Wohnungsvermittler vorzugehen und drohten mit „Mord“, „Fertigmachen“, „Umlegen“ und sogar damit, die Verbraucherzentrale in die Luft zu sprengen.

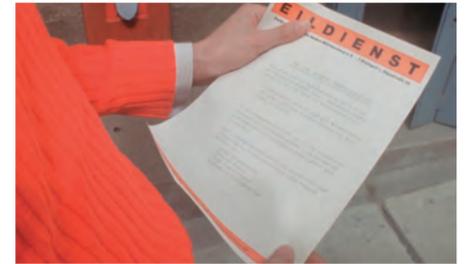


Abb. 5: Pressemeldung „Wohnungsmakler“, April 1970

Außerdem hatte die „Interessengemeinschaft Stuttgarter Wohnungsvermittler“, die sieben Stuttgarter Maklerbüros nach der Pressemeldung der Verbraucherzentrale im Februar gegründet hatten, vor dem Stuttgarter Amtsgericht eine einstweilige Verfügung gegen die Verbraucherzentrale erwirkt. Darin wurde ihr untersagt, Menschenversammlungen nach der Art politischer Demonstrationen vor einem Stuttgarter Maklerbüro zu inszenieren und zu behaupten, dass das Wohnungsvermittlungsbüro von seinen Kunden 55 Mark an „Vorausgebühr“ verlange, ohne ihnen nutzbare Adressen zur Verfügung stellen zu können. Das Amtsgericht hatte der einstweiligen Verfügung stattgegeben, ohne eine Stellungnahme der Verbraucherzentrale zu den Vorwürfen einzuholen. Dies alles erklärte Siegfried Bluth vor laufender Kamera ...

Keine drei Wochen später war die öffentliche Empörung über die Maklerabzocke so stark gestiegen, dass der Wirtschaftsminister von Baden-Württemberg, Dr. Hans-Otto Schwarz, sich zu dem Thema äußerte. Er kündigte an, dass er sich bei der Bundesregierung für eine neue gesetzliche Regelung der Maklergebühren einsetzen würde. Und er hielt Wort. 1971 wurde das Gesetz zur Regelung der Wohnungsvermittlung verabschiedet. Damit waren Vorausgebühren ab sofort rechtswidrig und Makler durften nur noch Gebühren für tatsächlich erbrachte Leistungen berechnen. Wohnungssuchende müssen seitdem erst dann Geld an den Makler abdrücken, wenn er ihnen tatsächlich eine Wohnung vermittelt hat. ●



Abb. 6: Flugblattaktion vor Maklerbüro, April 1970

DER TIGER HAT ZÄHNE...

1965 erhalten die Verbraucherzentralen durch die Änderung des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb eine Klagebefugnis: Sie erhalten das Recht, stellvertretend die Rechte von Verbrauchern gegenüber Unternehmen einzuklagen. Nun hat die Verbraucherzentrale eine Waffe, mit der sie Anbieter wirkungsvoll in die Schranken weisen kann. Seit 1970 nahm die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Klagebefugnis selbst in Anspruch und ging gerichtlich beispielsweise gegen zahlreiche Wohnungsmakler vor, die trotz der Gesetzesänderung von 1971 weiterhin Vorausgebühren erhoben. Im Jahr 1986 kam es dann zu einer juristischen Auseinandersetzung, die die Verbraucherzentrale über Jahre beschäftigen und an den Rand des Ruins treiben sollte ...

Ein Heidelberger Philologe zahlte an einem Freitagmorgen, dem 3. Oktober 1986, bei der Bezirkssparkasse Heidelberg 580 Mark in bar auf sein Konto ein. Er wollte eine Überweisung in dieser Höhe tätigen und durch die Bareinzahlung sicherstellen, dass sein Konto ausreichend gedeckt war. Gleich nach der Einzahlung ließ er also die Überweisung anweisen. Der Betrag für die Überweisung wurde von der Bank noch am selben Tag von seinem Konto abgebucht: Wertstellung am 3. Oktober 1986. Die Bareinzahlung schrieb die Bank aber erst einen Werktag später gut: Wertstellung am 6. Oktober 1986. So kam es dazu, dass sein Konto aus Sicht des Buchungssystems drei Tage lang überzogen war und dafür berechnete ihm die Bank Sollzinsen. Es war ein überschaubarer Betrag von 43 Pfennig, den der Bankkunde verloren hatte – aber er ärgerte sich sehr über die zweierlei Geschwindigkeiten, mit denen die Bank sich auf seine Kosten Vorteile verschaffte:

„Mir als normal denkendem Mensch ist nicht einsichtig, warum eine Bank drei Tage eine Einzahlung ignoriert, die Belastung aber am gleichen Vormittag, mir also einen Kredit gewährt, den ich gar nicht will. Das ist sittenwidrig.“

Voller Ärger beschloss er, zur Verbraucherzentrale zu gehen.

Seit Jahren beschwerten sich Bankkunden bei der Verbraucherzentrale über solche Fälle. Der Schaden beim Einzelnen war in diesen Fällen immer relativ gering, meist handelte es sich um Überziehungszinsen im Pfennigbereich – aber wenn man das hochrechnete, ging es plötzlich um gigantische Summen. Die Verbraucherzentrale ging von einem Betrag zwischen einer und drei Milliarden Mark aus, den die Banken in Deutschland jährlich durch diese Wertstellungspraxis an zusätzlichen Zinseinnahmen verdienten.

Jährlich eins bis drei Milliarden Mark

Nachdem die Verbraucherzentrale die Bezirkssparkasse Heidelberg wegen der Beschwerde angeschrieben und als Antwort nur den Hinweis bekommen hatte, dass die Preisgestaltung im eigenen Ermessen erfolge, entschied Vorstand Bärbl Maushart, den Rechtsweg einzuschlagen. Rechtsanwalt Walter Stillner vertrat die Verbraucherzentrale seit 1970, als sie begonnen hatte, die Klagebefugnis selbst auszuüben, in allen juristischen Angelegenheiten. Auch er sah in diesem Fall die Grundlage für eine Abmahnung gegeben:

Die Klausel im Gebührenverzeichnis der Bank, in der festgelegt wurde, dass die Wertstellung von Überweisungen am selben Tag erfolgte, bei Einzahlungen aber erst am folgenden Werktag, war nach Einschätzung der Verbraucherzentrale rechtswidrig.

Zuerst kommt die Abmahnung

Wenn die Verbraucherzentrale auf einen Rechtsverstoß durch einen Anbieter aufmerksam wird, kann sie juristisch dagegen vorgehen. Der Ablauf sieht so aus: Zuerst kommt die Abmahnung. Dafür schickt die Verbraucherzentrale dem Anbieter, in diesem Fall: der Bezirkssparkasse Heidelberg, die Aufforderung, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Wenn der Anbieter dieser Aufforderung nachkommt, ist das Problem gelöst. Wenn nicht, kann die Verbraucherzentrale Klage einreichen.

Die Bezirkssparkasse Heidelberg weigerte sich, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Damit hätte sie sich verpflichtet, die Klausel aus dem Gebührenverzeichnis zu streichen und die Wertstellung in Zukunft verbraucherfreundlicher zu gestalten. Dazu war sie nicht bereit. Also klagte die Verbraucherzentrale vor dem Landgericht Heidelberg. Das Gericht gab der Verbraucherzentrale recht: Es sei nicht hinnehmbar, dass die Bank bei eingehenden Geldern einen anderen Zeitpunkt für die Berücksichtigung bestimme als bei ausgehenden.

Kurz nach der Urteilsverkündung erfuhr die Verbraucherzentrale jedoch, dass die Bezirkssparkasse Heidelberg beim Oberlandesgericht Karlsruhe Berufung eingelegt hatte. Der Fall konnte also keineswegs zu den Akten gelegt werden. Wieder gab es eine Gerichtsverhandlung – und diesmal lief es schlecht für die Verbraucherzentrale, sehr schlecht sogar: Das OLG Karlsruhe sah keinen Gesetzesverstoß auf Seiten der Bank und hob das Urteil der ersten Instanz auf. Rechtsanwalt Walter Stillner erinnert sich:

„Diese Entscheidung wäre für sich gesehen noch zu ertragen gewesen. Aber das OLG vervierfachte von sich aus und ohne dass die Beklagte die Streitwertfestsetzung des Landgerichts gerügt hätte, den Streitwert auf aus Sicht der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gigantische 200.000 Mark. Die Verbraucherzentrale überschlug die Kosten für drei Instanzen und wusste, dass sie sich bei diesem Streitwert eine Revision nicht würde leisten können! Sie hatte ihre Prozesse bis dahin mit moderaten Streitwerten von 10.000 Mark bis maximal 50.000 Mark geführt. Und die Gerichte hatten bis dahin nie etwas dagegen einzuwenden gehabt. Nun also dieser Supergau! Ein in drei Instanzen verlorener Prozess wäre nicht mehr finanzierbar gewesen. Sollte man also resignieren?“

AUFGEBEN IST KEINE OPTION

Resignieren? Das war nicht der Stil von Bärbl Maushart, die seit 1983 Vorsitzende des Vorstands der Verbraucherzentrale war. Die fehlenden Mittel, um Revision gegen das Urteil des OLG Karlsruhe einzulegen und den Fall vor den Bundesgerichtshof zu bringen, waren ein Problem. Aber Probleme sind da, um gelöst zu werden. Zunächst klopfte Bärbl Maushart beim Wirtschaftsministerium des Landes Baden-Württemberg an, dem



Abb. 7: Sonderausgabe der Verbraucherzeitung, Februar 1988

damaligen Hauptgeldgeber der Verbraucherzentrale. Wäre es nicht möglich, Mittel aus dem Haushalt umzuwidmen, um die Prozesskosten zu tragen? Wäre das Wirtschaftsministerium vielleicht bereit, zusätzliche Mittel für einen Prozess zur Verfügung zu stellen? Die Antwort war: nein und nein. Also musste sich das Team der Verbraucherzentrale selbst etwas einfallen lassen und es entstand eine Idee, die einfach und bestechend war.

Für wen wollte man den Prozess führen?

Für Verbraucher.

Wer würde von einem gewonnenen Prozess profitieren? Verbraucher.

Wer könnte also dafür zahlen? Verbraucher? Einen Versuch war es wert!

Im Januar 1988 legte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg einen Prozesskostenfonds auf. Unter dem Motto „Unser Prozeßsieg ist Ihr Zinsgewinn!“, forderte sie Verbraucherinnen und Verbraucher im Ländle dazu auf, für den Fonds zu spenden – und so eine Revision zu ermöglichen. Und tatsächlich: Innerhalb weniger Wochen gingen 7.000 Mark an Spenden ein. Die Verbraucherzentrale trommelte weiter und konnte am Ende über 10.000 Mark einsammeln. Es war nicht nur diese Summe, die jetzt zur Absicherung zur Verfügung stand. Es waren auch die große öffentliche Unterstützung und der Zuspruch von Seiten der Verbraucher, die die Verbraucherzentrale dazu bewogen, das Risiko einzugehen und weiterzumachen. Rechtsanwalt Walter Stillner veranlasste, dass beim

Bundesgerichtshof Revision eingelegt wurde. Im Januar 1989 wurde das endgültige Urteil zur Wertstellungspraxis der Banken gesprochen: Der BGH gab der Verbraucherzentrale recht. In der Folge musste nicht nur die Heidelberger Bezirkssparkasse reagieren und ihre Wertstellungspraxis ändern. Das Urteil des Bundesgerichtshofs stellte höchstrichterlich klar, dass eine Klausel zur unterschiedlichen Wertstellung bei Einzahlungen und Überweisungen rechtswidrig ist. Durch das Urteil wurde für alle Banken eine neue Rechtslage geschaffen. ●

BILDNACHWEIS

Abb. 1-3 | Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Abb. 4 | Quelle: SDR Abendschau Baden-Württemberg vom 5.10.1968

Abb. 5-6 | Quelle: SDR Abendschau Baden-Württemberg vom 24.4.1970

Abb. 7-8 | Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Abb. 9 | Quelle: Screenshot von 2009

Fotos Zeitstrahl | Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

30. September 1958

Gründung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. durch 12 Landesverbände von Frauenverbänden und Gewerkschaften sowie zwei örtliche Verbrauchergemeinschaften.



1967

NEU: Ernährungsberatung

1973

Verbraucherzentrale ruft zum Käuferstreik wegen überhöhter Fleischpreise am Wochenende auf. Viele Verbraucherinnen in Baden-Württemberg machen mit und kaufen an drei Wochenenden in Folge kein Fleisch. Fleischereien machen weniger Umsatz und ändern in der Folge die Preise.



1963

Erste Wanderausstellung „Wer's weiß, kauft besser ein“. Über 130.000 Besucherinnen und Besucher in ganz Baden-Württemberg.

März 1971

Schiedsstelle Chemisch-Reinigung eingerichtet: Verbraucherzentrale und Vertreter der Reiniger sind darin vertreten.

1977

Klagebefugnis nach neuem Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Verbraucherzentrale darf ab jetzt auch gegen unzulässige Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgehen.

1958

1968

1978



4. Dezember 1964

Errichtung der „Stiftung Warentest“. Deren Produkttests nutzt die Verbraucherzentrale in der Beratung und macht sie später über das Selbstinformationsangebot in vielen Beratungsstellen allgemein zugänglich.



22.11.1971

Geschäftsstelle in der Olgastraße 32 in Stuttgart wird als „Haus des Verbrauchers“ neu eröffnet.

1970

NEU: Wohn- und Haushaltsberatung



1965

Die Verbraucherzentralen erhalten die Befugnis rechtlich gegen Wettbewerbsverstöße vorzugehen. Sie gründen den Verbraucherschutzverein, der bis 1970 von Berlin aus zentral die Rechtsdurchsetzung übernimmt. Seit 1970 nutzt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg selbst die Klagebefugnis und wird bundesweit zum Vorreiter.



Dezember 1970

„Verbraucherhappening“ auf dem Stuttgarter Schloßplatz.

1978

Die Verbraucherzentrale erhält Erlaubnis zur Rechtsberatung und Rechtsbesorgung. Die Mitarbeiter dürfen nun Verbraucher in Rechtsfragen beraten und ihre Interessen gegenüber Unternehmen vertreten.



1978

NEU: Energieberatung

1982

Boykottaufruf gegen Mineralölkonzerne wegen Erhöhung der Benzinpreise. Aral gibt bekannt, den Benzinpreis zum 21.7.1982 um 2 Pfennige zu erhöhen. Die Verbraucherzentrale fordert Verbraucher auf, nicht mehr bei Aral und einer Reihe weiterer Tankstellen zu tanken. Zweieinhalb Wochen später nehmen die bestreikten Tankstellen die Preiserhöhung zurück.



1984

Verbraucherzentrale ruft Verbraucher auf, umweltschädliche Waschverstärkertücher, die bei einer Werbeaktion verteilt wurden, in Beratungsstellen abzugeben. Massenhafte Beteiligung. Produkt verschwindet kurz danach vom Markt.

17.2.1992

Die Geschäftsstelle und das Stuttgarter Informationszentrum der Verbraucherzentrale ziehen in die Paulinenstraße 47.

1994

NEU: Abteilungen Finanzdienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen

2016

Die Studie des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit dem Titel „Erhalten Verbraucher bedarfsgerechte Anlageprodukte?“ schlägt bundesweit hohe Wellen.



1. November 2000

Gründung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv). Die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV), der Verbraucherschutzverein und die Stiftung Verbraucherinstitut gehen darin auf.



1986

Nach Tschernobyl bietet die Verbraucherzentrale in mehreren Beratungsstellen an, selbstangebautes Obst auf Strahlenbelastung zu testen.

1. August 2012

Button-Lösung: Das Gesetz, das die Verbraucherzentralen mit erstritten haben, verhindert viele Abofallen. Es schreibt vor, dass Schaltflächen, die einen kostenpflichtigen Bestellvorgang auslösen, entsprechend deutlich beschriftet sein müssen.

1988

1998

2008

2018

Schwarzbuch über Versicherungen

1978

1978 erscheint mit dem „Schwarzbuch über Versicherungen“ das 15. Schwarzbuch. Seit 1970 gibt die Verbraucherzentrale regelmäßig Schwarzbücher heraus, die sich mit Abzocke und Betrug in allen Bereichen befassen. Von der Heiratsvermittlung über Kaffeefahrten bis hin zum Gebrauchtwagenkauf, Banken und Versicherungen wird kein Thema ausgelassen.



1997

Starke Mittelkürzungen. Alle Beratungen werden kostenpflichtig, im April führt die Verbraucherzentrale kostenpflichtige Telefonberatung ein. 12 Beratungsstellen im Land müssen schließen.

1. Januar 2002

Durch das Unterlassungsklagengesetz erhalten die Verbraucherzentralen das Recht, Verbandsklagen durchzuführen.

2018

Musterfeststellungsklage

1988

Erste Preisverleihung des Negativpreises „Goldene Nase“ an die Landfrisch Eier GmbH: Diese Firma hatte massenhaft Eier umverpackt, umdeklariert und die Abpackdaten manipuliert.



2009

Mit dem Video „Finanzhai“ prangert die Verbraucherzentrale provisionsgeleitete, nicht bedarfsgerechte Finanzberatung an.



1985

Erste Ausgabe der Verbraucherzeitung

VOR DEM AUS

Prozesse wie der zur Wertstellungspraxis brachten die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bundesweit in die Schlagzeilen. In Baden-Württemberg war das Vertrauen in die Organisation, die so schlagkräftig für die Rechte von Verbrauchern eintrat, hoch.

Und dennoch: 1996 steht die Verbraucherzentrale vor dem Aus. Nachdem die Bundesregierung bereits seit 1990 schrittweise aus der Finanzierung aussteigt, beschließt auch das Land eine Kürzung der Mittel um fast 40 Prozent.

Die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale sahen sich plötzlich mit der unmittelbaren Gefahr konfrontiert, ihren Arbeitsplatz zu verlieren. Es stand so viel auf dem Spiel. Die persönliche Zukunft, aber auch die Frage, an wen sich Verbraucher nun wenden sollten.

War von nun an jeder auf sich selbst gestellt und musste eben schauen, wie er klar kam?

Anbieter würden ungestört die immer weiter deregulierten Märkte und den wachsenden EU-Binnenmarkt bespielen – Verbraucher ständen ohne Lobby global agierenden Konzernen gegenüber.

Müssen alle Beratungsstellen schließen?

Auch Bärbl Maushart, die in mittlerweile 13 Jahren als Vorstand der Verbraucherzentrale so viel für Verbraucher erreicht hatte, war erschüttert und wandte sich in eindringlichen Worten an die Öffentlichkeit:

„Es heißt sogar, dass wir sicher sehr viele Beratungsstellen schließen müssten, wenn der Umfang der Einsparungen so ist, wie er im Moment im Plan steht. Und wir haben ausgerechnet: Selbst wenn wir alle Beratungsstellen schließen, können wir nicht einmal dieses Einsparvolumen reinholen. Also es wäre eine Katastrophe, es wäre eine Zerschlagung des Verbraucherschutzes in Baden-Württemberg.“

Aber die Verbraucherzentrale gab nicht auf. Ohne Unterlass warb der Vorstand bei Landtagsabgeordneten und Ministerien für eine weitere Unterstützung des Verbraucherschutzes! Bärbl Maushart beließ es nicht dabei, aufzuzeigen, was zerstört würde, wenn die Kürzungen in dieser Form erfolgen. Sie legte einen Alternativplan vor: Eine Neukonzeption, wie die Verbraucherzentrale

bei einer schrittweisen Reduzierung der Fördermittel trotzdem schlagkräftig und angepasst an die neue Informationsgesellschaft arbeiten könnte.

„Wir sehen Bereiche, wir haben auch ein Konzept vorgelegt, aber es geht nicht von heute auf morgen, das hab ich gerade erklärt. Wir haben einen Dreijahresplan vorgelegt, der würde bedeuten innerhalb drei Jahren 25 Prozent weniger Zuschuss durch teilweise Streichung von Beratungsstellen, durch Eigenbeteiligung der Verbraucher, durch Umstellung auf mehr Technik – das würde aber heißen höhere Gebühren bei ganz speziellen Beratungen, die das auch wert sind, denke ich.“

Der Gegenvorschlag überzeugte. Das Land Baden-Württemberg schränkte die Kürzungen ein, damit die Verbraucherzentrale die Umstrukturierung umsetzen konnte. Dazu gehörte, dass viele kleinere Beratungsstellen geschlossen wurden, und eine kostenpflichtige Telefonberatung eingeführt wurde. Für die Beraterinnen und Berater brachte das große Veränderungen. Eine langjährige Mitarbeiterin erinnert sich:

„An meine erste kostenpflichtige Beratung erinnere ich mich sehr gut. Ich hatte Angst davor und war unsicher, ob ich auf Anhieb so schnell beraten könnte, damit die Leute nicht zu viel bezahlen müssten. Die kostenpflichtige Telefonberatung startete an einem Dienstag, ich war gleich am ersten Vormittag eingeteilt: von 10 bis 12 Uhr. Der Gedanke, dass Verbraucher jetzt für die Beratung Geld bezahlen mussten, war verschwunden, sobald ich den ersten Verbraucher am Telefon hatte. Jetzt stand für mich das Problem des Verbrauchers im Vordergrund. Ich habe ganz normal beraten.“

Mit der Einführung der kostenpflichtigen Telefonberatung ging eine Spezialisierung der Beraterinnen und Berater einher, während zuvor jeder alle Themen abdecken musste. Gerade im Bereich Telekommunikation war das sehr sinnvoll.

„Man muss so viel lernen, um eine Auskunft geben zu können. Heute könnte man nicht mehr alle Gebiete bearbeiten, es ist einfach so komplex. Früher habe ich ja noch mit elektrischer Schreibmaschine gearbeitet ... Der Geist in der Verbraucherzentrale hat sich aber nicht verändert. Leute, die in der Verbraucherzentrale arbeiten, wollen heute genau das Gleiche wie damals. Das ist der gleiche Anspruch: Gucken, dass ein bisschen Gerechtigkeit herrscht.“ ●



Abb. 8: Die Beratungsstelle Ravensburg musste wegen der Kürzungen geschlossen werden



Abb. 9: Abo-Falle aus dem Jahr 2009: Klick auf Anmelde-Button schließt Vertrag über 2-jähriges Abonnement (8 Euro pro Monat) ab

BUTTONLÖSUNG

Falsch gekennzeichnete Eier, Rechnungen für nicht bestellte Waren, horrenden Preise auf Kaffeefahrten, betrügerische Versicherungen – es gibt eine ganze Reihe von Themen, mit denen sich die Verbraucherzentrale bereits seit Jahrzehnten beschäftigt und immer wieder beschäftigen muss. Mit der Digitalisierung und dem immer leistungsfähigeren Internet entstehen aber auch neue Probleme für Konsumenten. Hier ist die Verbraucherzentrale gefragt. Und sie macht ihren Job auch im 21. Jahrhundert.

Oktober 2009. Die Rentnerin Doris Fritz war wütend und das schon seit Monaten. Ihr Sohn war zu Besuch gewesen und wollte für ihren Computer ein scheinbar kostenloses Schreibprogramm herunterladen. Tatsächlich stand gut versteckt im Kleingedruckten ganz weit unten auf der Webseite, dass mit der Registrierung auf dem Portal, die für den Download erforderlich war, ein Abonnement für zwei Jahre abgeschlossen würde mit monatlichen Kosten von 8 Euro. Für Doris Fritz war ganz klar: „Des isch unmöglich... des isch ein absoluter Betrug!“

„Des isch unmöglich... des isch ein absoluter Betrug!“

Sie ärgerte sich am meisten darüber, dass sie der Firma Content Services Limited mit Sitz in Mannheim sogar die erste Jahresrate bezahlt hatte – obwohl weder sie noch ihr Sohn das Abonnement gewünscht hatten. Für das zweite Jahr (der Click auf den Download-Button hatte laut Kleingedrucktem einen Zweijahresvertrag ausgelöst) würde sie trotz zahlreicher Schreiben der Firma nicht bezahlen, da war sie sich sicher.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kannte das Problem. Seit Monaten gingen hier Tausende Verbraucherbeschwerden zu Abo-Fallen im Internet ein. Im Sommer 2008 waren es jede Woche über 460 Beschwerden zu diesem Thema gewesen! Die Inkassoforderungen, mit denen sich die betroffenen Verbraucher konfrontiert sahen, summierten sich nach einer Hochrechnung der Verbraucherzentrale auf 2,754 Millionen Euro allein im Jahr 2008. Mehrere tausend hatten bereits den Musterbrief zum Widerspruch gegen die unberechtigten Inkassoforderungen heruntergeladen.

Aber handelte es sich bei diesen Fällen tatsächlich um Betrug? Die Verbraucher-

zentrale hatte bei der Staatsanwaltschaft nach, diese hatte aber keine Handhabe: Wenn irgendwo ein Preishinweis zu finden ist, liegt kein Betrug vor. Auch das Landeskriminalamt sah keine Grundlage, um gegen Abo-Fallen wie die der Firma Content Services Limited vorzugehen. Aus Sicht der Ermittlungsbehörde waren Verbraucher, die in solche Fallen tappten, schlicht unvorsichtig.

Ein Mitarbeiter des LKA sagte gegenüber dem SWR:

„Das ist auch die Schnäppchenmentalität, da wird teilweise das Hirn ausgeschaltet. Und nachher merkt man: Hoppla, da war ich vielleicht unvorsichtig.“

Aus Sicht der Verbraucherzentrale genügte das nicht:

„Wir fordern schon seit langem vom Gesetzgeber, dass ein gültiger Vertrag nur zustande kommen darf, wenn es einen ganz deutlichen Preishinweis gibt, direkt in der Nähe der Anmeldung und wenn auch der Verbraucher nochmal ganz ausdrücklich aktiv seine Zustimmung gibt, dass er einen solchen kostenpflichtigen Vertrag abschließen will.“

Diese Forderung wiederholte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bei jeder Gelegenheit, gebetsmühlenartig. Die Zahl der geschädigten Verbraucher stieg an und die öffentliche Empörung verlieh dieser Forderung immer mehr Nachdruck. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer und dem Verbraucherzentrale Bundesverband gelang es schließlich nach jahrelangen Bemühungen, die Politik zum Handeln zu bewegen.

Am 1. August 2012 trat das Gesetz gegen Kostenfallen im Internet, die sogenannte Buttonlösung, in Kraft: Schaltflächen, die einen kostenpflichtigen Bestellvorgang auslösen, müssen seitdem entsprechend deutlich beschriftet sein: „Kostenpflichtig bestellen“ oder eine ähnliche eindeutige Formulierung muss direkt auf dem Button vermerkt sein. Wo registrieren steht, wird registriert – wo kaufen steht, wird gekauft. ●

WEBDOKU

Sie wollen tiefer in unsere Vergangenheit eintauchen?

Auf der Webseite www.vz-geschichte.de finden Sie diese und andere Geschichten, eine Auswahl an Fernsehbeiträgen aus dem SWR-Archiv und weiteres spannendes Material ...

WAS UNS WICHTIG IST: STIMMEN ZUM JUBILÄUM

WIR WOLLEN ETWAS BEWEGEN!



Durch meine Arbeit für die Verbraucherzentrale kann ich allen Altersgruppen und allen Berufsgruppen oft wieder helfen, ruhig zu schlafen.
(Barbara Durst, Beraterin in Freiburg)

Der Geist in der Verbraucherzentrale hat sich nicht verändert. Leute, die in der Verbraucherzentrale arbeiten, wollen heute genau das Gleiche wie damals. Das ist der gleiche Anspruch: Gucken, dass ein bisschen Gerechtigkeit herrscht.
(Gerlinde Müller-Neidhart, Beraterin in Heilbronn und Karlsruhe)



Für mich sind die Jahre in der Verbraucherzentrale wie im Flug vergangen. Immer wieder hatten wir die Möglichkeit echte Verbesserungen für Verbraucher zu erreichen: vom Widerrufsrecht bei Haustürgeschäften bis hin zur Drittanbietersperre und der Buttonlösung. Ich bin glücklich und dankbar, dass ich so vielen Menschen helfen konnte.
(Karin Thomas-Martin, Beraterin in Ulm)

Durch meine Arbeit für die Verbraucherzentrale kann ich Verbrauchern ein Sprachrohr sein und ihre Interessen vertreten, auch gegen die politisch mächtige Finanzlobby. Es muss endlich gerechter zugehen am Markt für Finanzdienstleistungen, da ist noch so viel zu tun!
(Niels Nauhauser, Abteilungsleiter Altersvorsorg, Banken, Kredite)

Durch meine Arbeit für die Verbraucherzentrale kann ich Menschen unterstützen, die ansonsten große Schwierigkeiten hätten, ihre Interessen gegenüber den Unternehmen zu vertreten.
(Karin Roller, Beraterin in Stuttgart)



Durch meine Arbeit für die Verbraucherzentrale kann ich dazu beitragen, Probleme und Missstände sichtbar zu machen, damit sie bestenfalls über kurz oder lang abgestellt werden.
(Niklaas Haskamp, Abteilungsleiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)

SO ETWAS VERGISST MAN NICHT:

Die **BSE-Krise** führte zu einer enormen Verunsicherung von Verbraucherinnen und Verbrauchern, viele reagierten mit Konsumverzicht bei Rindfleisch. Die Verbraucherzentrale war in diesen Jahren eine sehr gefragte und unverzichtbare Anlaufstelle, bei der sich viele Leute kompetente Antworten auf ihre vielfältigen Fragen holten. Allein im Jahr 2001 haben wir an 46 Podiumsdiskussionen zu diesem Thema teilgenommen, die von Verbänden, Politikern oder Tageszeitungen veranstaltet wurden – ein Kraftakt für unsere Abteilung. Wir konnten dort erfolgreich die Verbrauchersicht darstellen und die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher vertreten.

Tatsächlich wurde in der Folge der gesundheitliche Verbraucherschutz gestärkt und bekam einen ganz neuen Stellenwert. Die **Lebensmittelkennzeichnung** wurde verbessert: Zum Beispiel wurde 2002 die verpflichtende Herkunftskennzeichnung bei unverarbeitetem Rindfleisch eingeführt. Darauf muss angegeben werden, in welchem Land das Tier geboren, gemästet, geschlachtet und zerlegt wurde, und zwar in Verbindung mit einem Referenzcode zur Rückverfolgbarkeit und den Zulassungsnummern des Schlacht- und des Zerlegebetriebs.

Eins ist nach wie vor ein Problem: Über Transparenz wird zwar viel gesprochen, aber mit der „Nennung von Ross und Reiter“ tun sich die Verantwortlichen bei Problemen auf dem Lebensmittelmarkt immer noch schwer.

(Christiane Manthey, Abteilungsleiterin Lebensmittel und Ernährung)



Ein Verbraucher hat nach einer nicht bedarfsgerechten Beratung bei einem Finanzmakler eine private Krankenversicherung abgeschlossen. Diese hat er aber fristgerecht beim Versicherer widerrufen. Der Makler hat dann vom Verbraucher **4.000 Euro Schadensersatz** für entgangene Vermittlungsprovision verlangt. Wir haben den Fall weiter verfolgt; dies hat dazu geführt, dass die Klausel als rechtswidrig abgemahnt wurde und der Verbraucher somit keine Zahlung leisten musste.

(Martina Brehme, Beraterin in Heidenheim und Ulm)

Im Oktober 2008 auf dem Höhepunkt der **Finanzkrise** richtete die Verbraucherzentrale ein Beratungstelefon für Betroffene der Lehman-Pleite ein. Ein Anruf ist mir besonders zu Herzen gegangen: Eine Anruferin, um die 60 Jahre alt, arbeitete seit 30 Jahren als Krankenschwester. Da sie erkannt hatte, dass ihre Rente nicht reichen würde, hatte sie vor drei Jahren einen zweiten Job angenommen und ging zusätzlich zu ihrer normalen Arbeit von 21 Uhr bis 6 Uhr morgens putzen. Die Ersparnisse aus diesem Nebenjob hatte sie so angelegt, wie es ihr „Bankberater“ empfohlen hatte: vollständig in Lehman-Zertifikate. Jetzt sah sie alles den Bach runtergehen. Die Werte der Papiere bewegten sich in Richtung Null. Sie schilderte, wie ihr das zu schaffen machte: Sie habe Bluthochdruck, Zittern, sei ständig unruhig, habe Bauchweh und finde keinen Schlaf. „Ich bin einfach am Ende“, sagte sie.

Der Wert von drei Jahren harter Arbeit löste sich in Luft auf.

Die Frau tat mir so leid, dass mir noch während des Telefonats Tränen kamen und ein Gefühl der Wut auf Banken, die so verantwortungslos handelten.

(Werner Bareis, Berater in Stuttgart)



Besonders ärgerlich finde ich solche Fälle, bei denen Leute, die sowieso schon in einer finanziellen Notlage sind, von Anbietern in eine noch prekärere Lage gedrängt werden. Zum Beispiel gibt es **Kreditvermittler**, die nebenher noch teure Versicherungsprodukte verkaufen. Häufig unterschreiben Verbraucher alles, was ihnen vorgelegt wird, nur, damit der Kredit genehmigt wird. Meist wird vom Vermittler suggeriert, dass diese Versicherungen die Chance auf eine Kreditzusage erhöhen oder es dann günstigere Konditionen gäbe. Die zusätzliche finanzielle Belastung geht von etwa 30 Euro pro Monat für eine Unfallversicherung bis hin zu mehreren Tausend Euro für eine Restschuldversicherung oder Kapitallebensversicherung. Deshalb ist es für mich immer ein schönes Ereignis, wenn ich erreichen kann, dass solche Verträge storniert werden oder der Versicherer im Leistungsfall nach einigem Verhandeln doch bezahlt.

(Karin Roller, Beraterin in Stuttgart)

Eine ganze Schulklasse wird bei einer Klassenfahrt von **easyjet** in Berlin sitzengelassen. Die Fluggesellschaft verweigerte jegliche Hilfen, sodass die Klasse sich selbst um Verpflegung und den Heimtransport kümmern musste. Daneben wurde die Rückerstattung der Tickets verweigert. Wir haben in diesem Fall erreicht, dass die Tickets doch rückerstattet wurden, und dass die Airline die sonstigen Kosten übernommen hat und allen Teilnehmern der Fahrt eine Entschädigung gezahlt hat.

(Oliver Buttler, Abteilungsleiter Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht)



DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG IST WICHTIG, WEIL ...



... sie die einzige Institution ist, die sich für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher des Landes einsetzt und nicht davor zurückschreckt, deren Rechte auch in Verbandsklagen gegen große Konzerne durchzusetzen.
(Niels Nauhauser, Abteilungsleiter Altersvorsorg, Banken, Kredite)

... sie oft Rechtsirrtümer schnell klären kann und alle Verbraucher kostengünstig unterstützt.
(Barbara Durst, Beraterin in Freiburg)



... sie für etwas mehr Gerechtigkeit am Markt sorgt.
(Martina Brehme, Beratungsstellen Heidenheim und Ulm)

... sie stets vor Ort für Bürger mit Rat und Tat zur Verfügung steht.
(Oliver Buttler, Abteilungsleiter Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht)

... die Kombination aus Rechtsberatung, Rechtsdurchsetzung und Interessenvertretung einzigartig ist. Damit ist die Verbraucherzentrale ein echtes Unikat und ein unverzichtbarer Akteur in der Sozialen Marktwirtschaft!
(Niklaas Haskamp, Abteilungsleiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)



... sie das Marktgeschehen beobachtet, frühzeitig auf Fehlentwicklungen hinweist und im Sinne der Verbraucher auf die Verbraucherpolitik Einfluss nimmt. Ein unerlässliches Gegengewicht zur Anbieterseite.
(Karin Roller, Beraterin in Stuttgart)

... Märkte sich laufend verändern, global und schwer zu durchschauen sind. Die Verbraucherzentrale beobachtet Märkte aus Verbrauchersicht, unterstützt Verbraucher bei der Orientierung auf diesen Märkten und bei der Rechtsdurchsetzung. Sie vertritt die Interessen anbieterunabhängig, wer macht das sonst?
(Christiane Manthey, Abteilungsleiterin Lebensmittel und Ernährung)

„KLASSE, DASS ES EUCH GIBT“

In den meisten Fällen ist unsere Arbeit mit dem Ende der Beratung abgeschlossen – umso schöner ist es, wenn wir eine Rückmeldung erhalten: Hat der Musterbrief geholfen, hat der Anbieter das falsch abgebuchte Geld erstattet oder die Kündigung des Vertrags akzeptiert? Ein dankbarer Verbraucher sendet einem unserer Berater jedes Jahr ein Glas frisches Filderkraut, auch selbstgebackene Kuchen, Pralinen, Schokolade und frisches Obst aus dem Garten trudeln immer wieder bei uns ein.

Die Briefe und E-Mails, in denen uns Verbraucherinnen und Verbraucher berichten, dass wir ein Problem lösen konnten, bestärken uns jeden Tag aufs Neue in unserer Arbeit.

„JUHU! Ganz herzlichen Dank für Ihren Anruf auf meinen Anrufbeantworter. Jetzt kann ich wieder richtig tief durchatmen und mir ist eine zentnerschwere Last genommen worden. Nochmals meinen allerherzlichsten Dank und ein Hoch auf die Verbraucherzentrale!“ (2009)

„Hiermit möchte ich Ihnen nochmals für Ihren unermüdlichen Einsatz danken. Vor allem wenn man in so eine unangenehme Situation geraten ist wie mein Mann. Ich hoffe, dass Sie weiterhin den Menschen so helfen können und es die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg noch recht lange geben wird. Sie machen alle einen sehr guten Job.“ (2018)

„Danke, daß es Sie gibt!“ (2018)

„Ich wollte Sie wissen lassen, dass die [REDACTED] alle Rechnungen gutgeschrieben hat und hierrüber auch eine Gutschrift geschickt hat. Das war echt in Ordnung. Vielen Dank für Ihre Mühe, Klasse, dass es Euch gibt.“ (2009)

„Herzlichen Dank für Ihre wunderbare Unterstützung!!!! Bereits Anfang der Woche waren die 750 Euro wieder auf meinem Konto (also extrem schnell!) Ich habe die Produkte nach einem kurzen Telefonat mit einer Ihrer Kolleginnen mit Paket mit Rückschein an die selbe Adresse geschickt.“ (2016)

„Eben rief meine Tochter an. Sie hat heute eine Mail von [REDACTED] bekommen, in der die Firma sich bei ihr entschuldigt und eine Überweisung von 200 Euro ankündigt. ... Vielen Dank für Ihre Unterstützung! Ich hätte ehrlich gesagt, nicht gedacht, dass das funktioniert, so dickfellig wie die sich bislang gezeigt haben.“ (2018)

„Ich bin begeistert! Ich hatte nicht zu hoffen gewagt, dass [REDACTED] nachdem sie meine Bitte zweimal zurückgewiesen haben, nachgeben würde. Ihnen ist es gelungen! Da sieht man mal wieder, wie nötig Ihre Einrichtung ist, und wie hilfreich. Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Bemühung bedanken und wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg in Ihrer segensreichen Arbeit.“ (2008)

„Vielen Dank für Ihre prompte Antwort. Bei meiner Rückfrage bei der Bank wird mir diese Info sicher nützen.“ (2018)

„Auf Ihr Anraten haben wir uns an die [REDACTED]. Schlichtung gewendet. Die [REDACTED] hat daraufhin unserer Enkeltochter 1.080,41 Euro rückerstattet. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.“ (2018)

„Besten Dank für Ihre Bemühungen. Hoffe, daß ich Sie nicht mehr brauche und nicht noch Mal in solche Falle gerate.“ (2011)

„Vielen Dank für Ihre Mail. Es zeigt mir, dass es gut ist so eine Einrichtung wie die Verbraucherzentrale als Ansprechpartner zu haben. Sie haben mich ermutigt nicht nachzulassen und ich habe weiter bei der [REDACTED] interveniert.“ (2018)

„Welch ein Paukenschlag haben Sie mir ins Haus geliefert, die [REDACTED] hat klein beigegeben, nach sechs Monaten Kampf eine Sensation! Auch ich freue mich darüber, endlich aus dieser leidigen Angelegenheit herausgekommen zu sein, sie hat manche schlaflose Nacht bereitet. Es ist in meinem langen Leben (über 70) die einzige Schwierigkeit, die ich wegen Bezahlen von Rechnungen hatte, noch niemals war ich in einer ähnlichen Situation! So können Sie sich selbst vorstellen, wie froh ich bin, dies gut hinter mich gebracht zu haben.“ (2010)

„Ich möchte mich ganz herzlich bedanken, daß Sie sich nochmal eingesetzt haben. Ich bin jetzt erleichtert, daß ein Schlußstrich gezogen werden konnte, vielen Dank!“ (2017)

„Vielen Dank für Ihre ausführlichen Erklärungen. Auch wenn Frau gerne an „trinkbares Antiaging“ glauben möchte oder zumindest an eine faltenmindernde Optimierung ...so ist es wie immer. Es hilft ... und zwar dem, der's verkauft! ;-)“ (2018)

„Vielen vielen Dank und so schnell hat es geklappt! Schön, dass es noch so was Gutes gibt in diesen korrupten Gesellschaften und hinterlistigen Abzocker. Das gibt uns wieder Hoffnung! Von Herzen vielen Dank!“ (2017)

„1000 Dank für Ihre super Hilfe, dass Sie mich da rausgehauen haben aus diesem Vertrag mit [REDACTED]. Sie scheinen da ja wirklich die richtigen Kontakte zu haben.“ (2018)

„Ganz vielen lieben Dank an Sie beide für Ihre Unterstützung. Ich weiß nicht, wie ich da ohne Sie weitergemacht hätte und was da noch für Kosten auf mich zugekommen wären.“ (2012)

„Vielen lieben Dank für Ihren Einsatz. Ich kann Ihnen gar nicht sagen, wie gut das tut, etwas Gerechtigkeit zu erleben. Mein Partner war schon ganz ergeben und sagt heute morgen noch: so ein Stress, komm wir zahlen einfach. Aber ich sehe nicht ein, weshalb man einem solchen Unternehmen wie [REDACTED] dieses kundenfeindliche Verhalten durchgehen lassen soll. Ich freue mich, dass es so eine Einrichtung wie die Verbraucherzentrale gibt.“ (2013)

„Ich bin mehr als positiv überrascht & aber auch völlig sprachlos. Ich kann es gerade noch nicht glauben. Diese Angelegenheit hat mich Monate lang wegen Hilflosigkeit und natürlich auch wegen den Kosten psychisch sehr belastet! Ich mache es kurz und bedanke mich hiermit von ganzem Herzen für Ihre Unterstützung!!!!“ (2014)

„Sie können garnicht glauben wieviel Steine mir vom Herzen fallen. Ich bin sooooo glücklich. Auch an alle Ihre Kollegen und die gesamte Verbraucherzentrale ein dickes Dankeschön.“ (2011)

„Sie hatten mich eben so toll beraten am Telefon, vielen Dank dafür.“ (2018)

„Die Beratung war sehr gut und alles wurde sehr verständlich erklärt. Für mich war das ein voller Erfolg und ich würde es jedem weiterempfehlen. Schön ist auch, dass die E-Mail-Adresse für Rückfragen zur Verfügung steht.“ (2018)

„Zunächst möchte ich mich ganz herzlich dafür bedanken, dass Sie so schnell, umfangreich und kompetent auf mein Anliegen reagiert haben. Sie haben mir nicht nur Sorgen und Zweifel genommen, sondern mich auch durch Ihre Recherchen davon überzeugt, dass ich mir keine Sorgen mehr machen muss – und zukünftig gelassener auf weitere Versuche dieser Art reagieren kann.“ (2014)

„Ihr Schreiben an [REDACTED] gleicht einem Wink mit dem Zauberstab: Innerhalb eines Tages bekommen Sie eine verbraucherfreundliche Antwort. Ganz herzlichen Dank dafür. Fällt es unter Ihr Betriebsgeheimnis, was Sie [REDACTED] geschrieben haben – ich möchte gerne lernen – oder ist es einfach das Zauberwort Verbraucherzentrale?“ (2015)

„Es ist ein Weilchen her, aber ich wollte mich für Ihre Dienste und den Einsatz gegen die o. g. Firma bedanken. Es hat Wirkung gezeigt, dass ich Sie eingeschaltet habe. Die Gesellschaft hat sich nicht mehr bei mir gemeldet.“ (2018)

„Herzlichen Dank für Ihre umfangreichen Bemühungen und das Feedback! Auch besten Dank für die weiteren Kontaktdaten und Erklärung zum Vorgehen. Super Arbeit!“ (2016)

„Vielen Dank für die Abwicklung meines Falles, ich hätte nie gedacht, dass Sie das so schnell beenden können. Das ist für mich eins der schönsten Weihnachtsgeschenke dieses Jahr!“ (2013)

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. | Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart |
Telefon (07 11) 66 91-10 | Fax (07 11) 66 91 50 | E-Mail info@vz-bw.de | Internet www.vz-bw.de |

V.i.S.d.P.: Cornelia Tausch, Vorstand | **Redaktion und Text:** Eva Rincke | **Gestaltung, Herstellung, DTP:** Bernhard Bausch |

Druck: Bechtle Druck & Service, Esslingen

Die in der Verbraucherzeitung veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt | Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Zustimmung des Herausgebers | Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Gewähr übernommen