



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT 2018

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2018

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Inhalt

GRUSSWORT	4
VORWORT	5
AUS DEN FACHBEREICHEN UND PROJEKTEN	7
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE	8
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE	10
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT.	12
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	14
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT	16
PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN.	18
PROJEKT AUSBAU DER ONLINE-BERATUNG UND ONLINE-INFORMATION	19
PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG	20
PROJEKT ENERGIEBERATUNG	22
PROJEKTE WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ – GEMEINSAME THEMEN MIT EINEM ZIEL: VERBRAUCHER INFORMIEREN UND BERATEN	24
PRESSE UND EREIGNISSE	25
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	26
60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	28
IM GESPRÄCH ... MIT VERBRAUCHERN, MEDIEN & POLITIK	30
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	33
AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG	34
ANFRAGEN UND KONTAKTE	36
BERATUNGEN UND VORTRÄGE	37
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	38
BILANZ	40
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG	41
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	42



Liebe Leserinnen und Leser,

die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist schon seit 1996 mit einer eigenen Seite im Internet zu finden. Damit waren wir eine der ersten, wenn nicht die erste Verbraucherzentrale, die sich über das damals neue Medium präsentiert hat. Die digitale Verbraucherzentrale ist heute aus der täglichen Arbeit nicht mehr wegzudenken: Informationen auf der Homepage, E-Mail-Beratung, Informationsdienste wie Twitter und E-Mail-Newsletter sind Beispiele dafür. Natürlich läuft ein Großteil der Kontakte noch über die klassischen Wege, das wird vermutlich auch noch eine Weile so bleiben. Für bestimmte Angebote und Fragestellungen ist das auch gar nicht anders möglich. Doch die Verbraucherzentrale ist nicht nur in ihrer sechzigjährigen Geschichte immer mit der Zeit gegangen. Auch heute erweitert sie ständig ihr Angebot und passt es an die neuen Informationsgewohnheiten der Verbraucherinnen und Verbraucher an.

2018 war für die „Digitalisierung“ der Verbraucherzentrale ein Schlüsseljahr: Dank einer Projektförderung durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Ver-

braucherschutz im Rahmen der Digitalisierungsstrategie digital@bw des Landes Baden-Württemberg können wir unser digitales Angebot weiter ausbauen. In diesem Jahr werden wir mit einer video- und chatgestützten Onlineberatung einen neuen Beratungsweg schaffen. Unsere vielen Verbraucherinformationen bieten wir bereits auf verschiedenen digitalen Wegen an, neu hinzugekommen sind Webinare, kurze Videos und ein Podcast. Und auch hinter den Kulissen entwickeln wir uns weiter: Eine stärkere digitale Arbeitsweise wird es uns ermöglichen, effektiver auf die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher einzugehen und die Erkenntnisse aus der Beratung schneller und gezielter aufzubereiten und zu analysieren, um uns weiter für die Belange der Verbraucherinnen und Verbraucher einzusetzen!

Ganz wichtig ist die Verstetigung der neuen digitalen Angebote. Denn nach einer ressourcenintensiven Konzeption und Aufbauphase müssen die neuen Angebote mit Leben gefüllt und langfristig etabliert werden. Das ist nur mit einer entsprechenden Finanzierung möglich, die nicht auf Kosten der bestehenden Angebote gehen darf: Damit wir unsere alten und neuen Aufgaben, klassisch und digital, in gewohnter Qualität und wachsendem Umfang weiter wahrnehmen können, ist der Ausbau der Finanzierung durch das Land dringend erforderlich. Baden-Württemberg braucht eine starke Verbraucherzentrale, die bequem digital und einfach vor Ort für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg erreichbar ist. ●

*Nikolaos Sakellariou, Verwaltungsratsvorsitzender
der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.*

Liebe Leserinnen und Leser,

60 Jahre Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., 40 Jahre Energieprojekt der Verbraucherzentralen: In 2018 konnten wir auf eine bereits lange Entwicklung unserer eigenen Organisation sowie des Verbraucherschutzes zurückblicken. „Vom Butterstreik zur Buttonlösung“ sind sechs Geschichten, die wir auf vz-geschichte.de erzählen. Schauen Sie doch mal rein!

Die Arbeit der Verbraucherzentrale hat sich in diesen Jahren kontinuierlich entwickelt: Wir haben zusätzliche Themengebiete und neue Beratungsangebote aufgenommen und technische Wege der Kommunikation und Information weiter ausgebaut. Geblieben aber ist das Ringen um finanzielle Ressourcen für diese Arbeit, die angesichts der komplexer werdenden Verbraucherwelt und der zahlreicher werdenden Fragestellungen wichtiger ist denn je. Das Jahr 2018 jedoch stand im Zeichen des Personalabbaus, da die finanzielle Förderung nicht die Tarifeinsteigerungen deckte. Direkt spürbar wurde dies bei den Beratungsangeboten, von denen einige vor Ort wegfielen. Die Wartezeiten für eine Beratung wurden (noch) länger.

Die Verbraucherzentrale ist dankbar, mit Unterstützung des Landes Baden-Württemberg die digitalen Angebote auf- und ausbauen zu können. Sie treffen die selbstverständlichen Erwartungen vieler Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Erfahrung zeigt aber auch, dass diese Angebote von ohnehin digital erfahrenen Verbrauchergruppen in Anspruch genommen werden, die sich ihre Informationen und Unterstützung bevorzugt im Internet suchen. Die Nachfrage der Verbraucher nach den bisherigen Beratungs- und Informationsangeboten vor Ort ist aber weiterhin hoch und bleibt wichtig. Einige unserer Beratungsangebote werden auch absehbar nicht digitalisiert werden können, seien es längere Spezialberatungen, seien es Beratungen für besondere Verbrauchergruppen. Mit nur zwölf sehr unterschiedlich ausgebauten Beratungsstellen in einem bevölkerungsreichen Flächenland sind die Angebote der Verbraucherzentrale für viele, gerade im ländlichen Raum, fast unerreichbar.

Das Jahr 2018 hat den Verbraucherinnen und Verbrauchern mit der Musterfeststellungsklage eine neue Möglichkeit eröffnet, mit Hilfe von ausgewiesenen Organisationen wie den Verbraucherzentralen nicht nur zu ihrem Recht,



sondern auch zum Schadenersatz zu kommen. Rückenwind hierfür kommt auch aus der Europäischen Union, diese Wege, geschädigten Verbrauchern zu helfen, noch weitergehend zu stärken. Trotz ihrer besonderen Expertise in der Rechtsdurchsetzung – siehe Geschäftsbericht – ist das eine organisatorische Herausforderung für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, die in neuer Weise Rechtsdurchsetzung, viel Verbraucherinformation und -kommunikation sowie Öffentlichkeitsarbeit kombiniert. Wir sehen gespannt den ersten Verfahren entgegen.

Einige der Ärger-Themen des Jahres 2018 finden Sie ebenfalls in diesem Bericht. Sie reichen von Abzocke bei Fake Shops und Handwerkernotdiensten bis zu Zinsanpassungen, bei denen Verbraucherinnen und Verbraucher benachteiligt werden. Die Themenfülle zeigt, dass die Arbeit für die Verbraucherinnen und Verbraucher wichtig ist. Für alle Unterstützung dieser Arbeit bedanke ich mich herzlich! ●

Cornelia Tausch

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

AUS DEN FACHBEREICHEN UND PROJEKTEN



ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

ERFOLGE IN DER RECHTSDURCHSETZUNG GEGEN BAUSPARKASSEN

Anfragen und Beschwerden zu Bausparverträgen bildeten auch in 2018 einen Schwerpunkt in der Beratung. Gegenstand der Beschwerden sind weiterhin Kündigungen durch die Institute sowie neu eingeführte Servicepauschalen oder erhöhte Kontoführungsentgelte in laufenden Vertragsverhältnissen. Hier stärken gerichtliche Erfolge verschiedener Verbraucherverbände die Position der Verbraucher.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg geht gegen eine Vertragsklausel vor, mit der sich die Bausparkasse Badenia ein vertragsrechtliches Kündigungsrecht nach 15 Jahren einräumt. Die Verbraucherzentrale strebt eine Klärung im Rahmen der Rechtsdurchsetzung an und hat rechtskräftig vor dem Landgericht und Oberlandesgericht Karlsruhe feststellen lassen, dass diese Klausel rechtswidrig ist. Das Verfahren gegen die LBS Südwest in vergleichbarer Angelegenheit hat die Verbraucherzentrale ebenfalls in den ersten Instanzen gewonnen, allerdings scheint die Bausparkasse gegenwärtig ein Urteil durch den

Bundesgerichtshof anzustreben. Mit diesem Verfahren und einem weiteren gegen den Verband der privaten Bausparkassen möchte die Verbraucherzentrale eine weitere Kündigungswelle, die ab 2020 beginnen könnte, rechtzeitig höchstgerichtlich zugunsten der Verbraucher verhindern.

RECHTSWIDRIGE ZINSANPASSUNGEN UND „NEGATIVZINSEN“

Die erste Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in Sachen Negativzinsen war erfolgreich. Auch wenn es den Begriff „Negativzinsen“ rechtlich gesehen nicht gibt, hat sich dieser im Sprachgebrauch eingebürgert. Das Landgericht Tübingen hat entschieden, dass die Einführung von Negativzinsen, wie sie die Volksbank Reutlingen für verschiedene Geldanlagen in laufende Vertragsbeziehungen über den Preisaushang vorgenommen hatte, rechtswidrig war.

Gegen die Sparda-Bank Berlin hat die Verbraucherzentrale wegen irreführender Darstellung eines Negativzinssatzes im Preisverzeichnis Klage eingereicht. Damit

verfolgt sie das Ziel, dass unter „Zinsen“ stets Guthabenzinsen ausgewiesen werden und dass etwaige „Negativzinsen“ im Interesse der Verbraucher klar erkennbar als Entgelte gekennzeichnet werden.

In einer weiteren Unterlassungsklage gegen die Praxis der Kreissparkasse Tübingen, in ihrem Riester Vorsorge-Plus Vertrag einen negativen Grundzins mit einem vereinbarten Bonuszins aufzurechnen, konnte die Verbraucherzentrale sich am Landgericht Tübingen dagegen nicht durchsetzen. Das Verfahren wird in 2019 am OLG Stuttgart fortgeführt mit dem Ziel, die durch das Zinsanpassungsverfahren eingeführte Verrechnung von Negativzinsen mit einem Bonuszins im Interesse der Verbraucher zu unterbinden. Wenn vertraglich vereinbart wurde, variable Grundzinsen „gutzuschreiben“, dürfen Verbraucher zu Recht erwarten, dass ihnen kein Zins „abgezogen“ und mit anderen Ansprüchen verrechnet wird.

In einem weiteren Verfahren ging die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in erster Instanz erfolgreich gegen eine Klausel zur Anpassung der Grundzinsen in einem weiteren Riester Vorsorge-Plus Vertrag vor, hier gegen die Kreissparkasse Kaiserslautern. Nach dem Gerichtsverfahren schrieb die Sparkasse Kunden an und bat um eine Vertragsanpassung. Die neue Klausel, welche die bei Vertragsabschluss verwendete rechtswidrige Klausel ersetzen soll, ist nach Auffassung der Verbraucher-

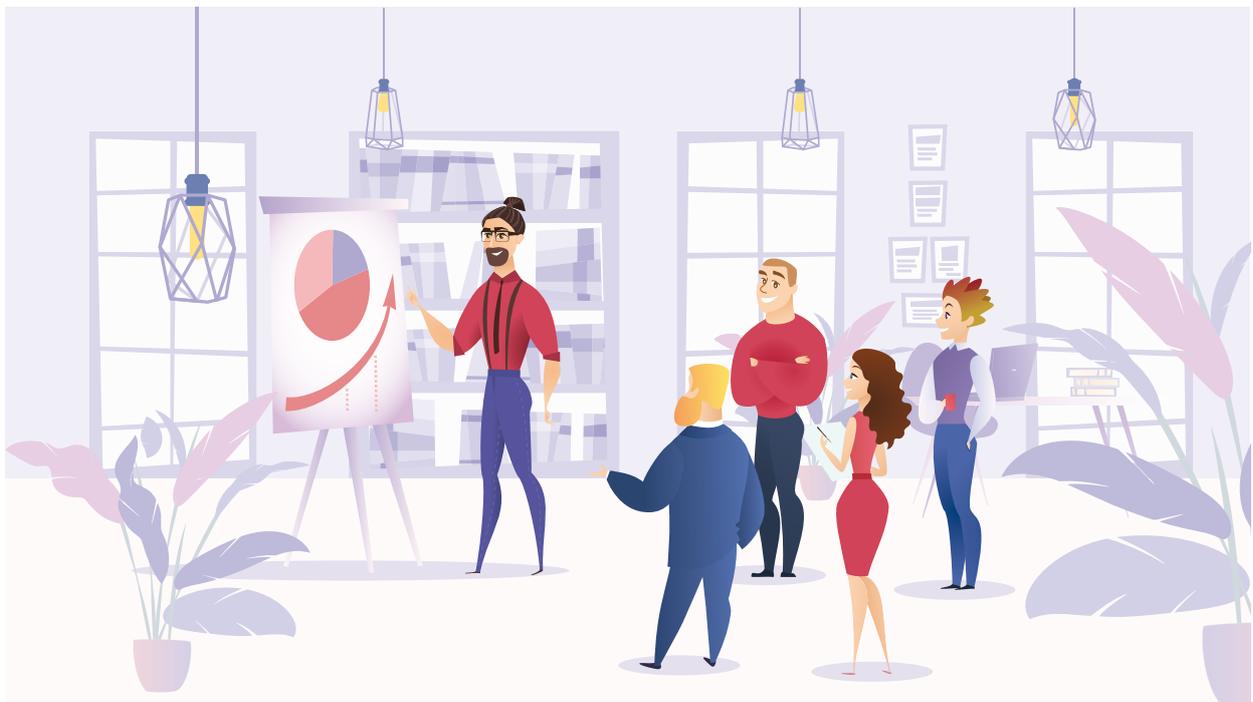
zentrale ebenfalls rechtswidrig, weshalb auch hier nun eine Unterlassungsklage anhängig ist. Die neue Klausel könnte zu Lasten der Verbraucher auch zur Einführung von Negativzinsen genutzt werden, was sich die Kreissparkasse auch ausdrücklich vorbehalten hat.

Die Sparkasse Lörrach-Rheinfelden hat nach Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg dagegen eine Unterlassungserklärung abgegeben. Sie verpflichtet sich damit, sich auf die beanstandete Zinsanpassungsklausel im Prämien Sparvertrag S-Flexibel nicht mehr zu berufen.

Neben den Mitteln der Rechtsdurchsetzung unterstützte die Verbraucherzentrale Verbraucher auch mit ihrer Fach- und Rechtsberatung sehr erfolgreich bei der Durchsetzung von Ansprüchen aufgrund von rechtswidrigen Zinsanpassungen.

BERATUNGSANGEBOT WEITERHIN STARK NACHGEFRAGT

Die Nachfrage, bestehende Geldanlagen und Altersvorsorgeverträge sowie Vertragsangebote hinsichtlich ihrer Bedarfsgerechtigkeit zu überprüfen, war weiterhin höher als das Angebot, welches die Verbraucherzentrale hierzu bereitstellen konnte. Gleiches galt für Beratungen zur Immobilienfinanzierung. ●





BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

••••• HANDWERKER UND BAUGEWERBE

Im Bereich Handwerker, Bauen und Instandsetzung sind vielfach die gleichen Themen wie in den Vorjahren zu verzeichnen. Durch die weiterhin gute Auftragslage im Handwerks- und Baubereich fällt es Verbrauchern sehr schwer, zeitnah einen Unternehmer für die gewünschten Projekte zu bekommen. Es zeigen sich auch negative Entwicklungen insofern, dass sich am Markt weniger gut ausgebildete Handwerker platzieren und die Problematik des ausgereizten Marktes ausnutzen. Die Beschwerden von Verbrauchern umfassen neben der oft langen Warte- und Ausführungszeit die nicht zufriedenstellende oder mangelhafte Ausführung der beauftragten Arbeit und die Verteuerung zwischen Angebot und Schlussrechnung.

In Fragen der „Sachmängelhaftung“ (Gewährleistung) haben wir die Abteilung Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht bei der Durchführung der Studie „Gewährleistungsrechte“ unterstützt. Die Versuche der Anbieter, die Mängelrechte der Verbraucher zu hintertreiben, sind vielfältig: unzulässige Verkürzung der Laufzeiten, Verweise auf Dritte wie Hersteller oder Importeure oder schlicht die Leugnung, als Verkäufer oder Unternehmer eintrittspflichtig zu sein.

Diese Befunde spiegeln sich auch in der Rechtsdurchsetzung wider. Fehlende Widerrufsbelehrungen, fehlerhafte Allgemeine Geschäftsbedingungen zu den Mängelrechten oder zu Haftungsfragen werden von der Verbraucher-

zentrale Baden-Württemberg konsequent abgemahnt. Ein Anbieter, der einen Onlineshop für Gartengeräte betrieben hat, wurde zum Beispiel wegen 45 fehlerhaften und Verbraucher benachteiligenden Klauseln erfolgreich abgemahnt.

••••• ENERGIE – GAS-/STROMMARKT

Im Jahr 2018 waren die Insolvenz des Anbieters E:veen und die sich zum Jahresende abzeichnende Insolvenz des Anbieters Bayrische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) besonders spektakulär. Hinzu kam im letzten Drittel des Jahres 2018 eine massive Preiserhöhungsrunde einer großen Zahl von Energieversorgern, die mit der Begründung, die Beschaffung von Strom und Gas habe sich verteuert, die Strom- und Gaspreise zum Teil massiv erhöht haben. Dadurch stiegen die Verbraucheranfragen und -beschwerden um zwei Drittel gegenüber den vorherigen Monatsmonaten.

Die Insolvenzen auf dem Strom- und Gasmarkt sind für Verbraucher schmerzlich und mit großen Verlusten verknüpft. Das Vorgehen der betroffenen Anbieter ist im Vorfeld einer Insolvenz häufig erkennbar und dadurch gekennzeichnet, dass die monatlichen Abschläge erhöht, Guthaben und Boni nicht ausgezahlt sowie die Schlussabrechnungen nicht in der gesetzlichen Frist erstellt werden. Die BEV war schon 2017 durch Verbraucherbeschwerden massiv aufgefallen. Das Geschäftsmodell der BEV war es, Verbraucher durch Bonusversprechen zu

locken. Die Masche solcher „Discountanbieter“ ist, dass die Verbraucher träge sind und die Verträge nicht nach 12 Monaten kündigen. Im zweiten Vertragsjahr erhöhen sich die vermeintlich günstigen Tarife dieser Anbieter dann drastisch.

Die Vorgänge bei der BEV haben gezeigt, dass die sogenannten Bonustarife als Marketinginstrument ausgereizt sind. Verbraucher haben die Informationen der Verbraucherzentrale aufgenommen und kündigen die Verträge konsequent. Der Energielieferant wird häufiger gewechselt. Die Verbraucherzentrale konnte feststellen, dass sogenannte konsequente „Bonusjäger“ vom neuen Lieferanten abgelehnt wurden. Wir sehen darin ein Indiz, dass die „Discountanbieter“ das Verhalten der Kunden auswerten und speichern, um bei einem späteren Rückwechsel für ihr Geschäftsmodell unattraktive Kunden aussortieren zu können.

Der Weltverbrauchertag am 15. März 2018 stand unter dem Motto „Energie“. Zusammen mit dem Projekt Energieberatung haben wir in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, in denen die Abteilung vor Ort vertreten ist, Beratungen und Vorträge zu allen wichtigen Energie- und Energieeinsparthemen durchgeführt.

HANDWERKERNOTDIENSTE

Die unseriösen Handwerkerdienste haben die Verbraucherzentrale auch 2018 auf Trab gehalten. Schlüsseldienste, Rohrreinger und die sonstigen Notdienste haben, wie wir feststellen mussten, ihre Werklöhne nochmals erheblich nach oben geschraubt – und das bei oft minderwertiger Arbeit.

Die Verbraucherzentrale ist der Auffassung, dass man hier von einer Facette der organisierten Kriminalität ausgehen muss. Nicht nur nutzen diese Firmen die Notlage von Verbrauchern aus, geschädigt werden auch der Fiskus und die Träger der Sozialversicherung. Umsatzsteuer wird nicht abgeführt, die Monteure, die bei den Verbrauchern die Leistungen erbringen, sind als Scheinselbstständige zu werten.

In einer längerfristig angelegten Marktbeobachtung stellen wir schon jetzt fest, dass in den Rechnungen häufig keine Steuernummer verzeichnet ist. Vielfach heißt es lapidar: Steuernummer beantragt oder: Unternehmen in Gründung. Die Monteure verfügen über keinen Geschäftsbetrieb, sie sind abhängig von Callcentern, auf die Verbraucher über die Internetsuche oder über Telefonbucheinträge stoßen.

RECHTS DURCHSETZUNG

Treppenlifte sind für betagte Verbraucher eine gute Sache, um im gewohnten häuslichen Bereich verbleiben zu können – bieten diese Hilfsmittel doch die Chance, auch in hohem Alter alle Etagen im Haus leicht zu erreichen. Die Hersteller versprechen viel, um den Verbrauchern die teure Investition schmackhaft zu machen.

Die Beschwerden der Verbraucher zeigen jedoch, dass das Geschäftsgebaren einiger Anbieter verbraucherschädigend ist. In der Anbahnungsphase werden die betagten Verbraucher zu ungewollten Vertragsabschlüssen gebracht, die Vorplanung der Liftinstallation ist zum Teil rudimentär, auf das obligatorische Verbraucherwiderrufsrecht wird nicht hingewiesen beziehungsweise es wird behauptet, dieses wäre ausgeschlossen aufgrund der Spezialkonstruktion eines jeden Treppenliftes.

Genau das hat der Anbieter Sanimed GmbH, der sich auf seiner Homepage als Testsieger in Service und Preis bezeichnet, behauptet. Eine Verbraucherin, die für ihren stark gehbehinderten Ehemann einen Treppenlift suchte, hatte mit einem Außendienstmitarbeiter der Firma Sanimed GmbH in ihrer Wohnung einen Vertrag über den Einbau eines Treppenliftes geschlossen und diesen drei Tage später ordnungsgemäß widerrufen. Die Firma Sanimed GmbH behauptete, das Verbraucherwiderrufsrecht sei ausgeschlossen, da der Treppenlift eine individuelle Anfertigung für das Gebäude der Verbraucherin sei. Die Verbraucherzentrale mahnte das Verhalten des Herstellers erfolgreich ab.

PROJEKT AUFBAU MARKTWÄCHTER ENERGIE

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat sich in der Arbeitsgruppe Fernwärme zusammen mit weiteren Verbraucherzentralen am Aufbau des bundesweit agierenden Marktwächters Energie beteiligt. Wir wirkten bei Befragungen und Interviews mit dem Bundeskartellamt und den Landeskartellämtern sowie wichtigen Akteuren im Marktsegment Fernwärme (Mieterverein, Lobbyverbände) mit und erstellten eine Studie zu den Preisanpassungsklauseln. Die Ergebnisse fließen in die aktuelle Marktübersicht für das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ein.

Das Team der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bearbeitet im Marktwächter Energie die Schwerpunkte ungewollter Vertragswechsel, Schlussrechnungen, Auszahlung von Guthaben und Boni und Kündigungsrechte. ●



VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT

●●●●● SCHÜLERZUSATZVERSICHERUNGEN – GROßER ERFOLG ZU VERZEICHNEN

Viele Jahre lang arbeiteten wir an einer Lösung für die nicht verbrauchergerechte Schülerzusatzversicherung. Zu Beginn jeden Jahres erhielten Schüler in Baden-Württemberg von ihren Lehrern das Angebot für eine Schüler-Zusatzversicherung. Dafür hatte das Land Baden-Württemberg mit den Versicherern WGV und BGV einen Gruppenversicherungsvertrag auf Basis einer Verwaltungsvorschrift „Freiwillige Schüler-Zusatzversicherung“ des Kultusministeriums abgeschlossen.

Die Lehrer teilten die Antragszettel und Informationen zur Versicherung aus und sammelten anschließend das Geld, die Versicherungsprämie, von den SchülerInnen ein. Die Verbraucherzentrale erreichten viele Berichte und Beschwerden von Verbrauchern, die sich und ihre Kinder von Schule und Lehrern unter Druck gesetzt sahen, die Versicherung abzuschließen („die ganze Klasse soll abschließen“). Sie sahen keinen Grund dafür, eine solche Versicherung abzuschließen, da sie anderweitig ausrei-

chend und besser versichert waren und erkannten auch, dass das Angebot sogar von wichtigem Versicherungsschutz ablenken würde. Zudem: Sollten Lehrer als Versicherungsvertreter missbraucht werden?

Jahrelange und intensive Arbeit der Verbraucherzentrale, die auf teils erhebliche Widerstände stieß, und intensive Verbraucherinformation und -beratung, auch mit Informationsständen in Fußgängerzonen, wie auch politische Lobbyarbeit und mediale Arbeit führten dazu, dass das Kultusministerium eine Überprüfung der Praxis ankündigte, im Landtag das Thema Gegenstand wichtiger Anfragen war und sich immer mehr Verbraucher über diesen Missstand beschwerten.

Im Blick auf die neue „Schülerzusatzversicherungsrunde“ zu Beginn des Schuljahres 2018/2019 intensivierte die Verbraucherzentrale ihre Informationen durch Meldungen in der Presse und in weiteren Medien, in ihrem Internetauftritt, der Verbraucherzeitung sowie im Rahmen der Versicherungs-Sommer-Informationsstände.

Nun gibt es einen großen Erfolg zu verbuchen: Das Ministerium hat am 27. September 2018 das Ende der Schülerzusatzversicherung zum Schuljahr 2019/2020 angekündigt – eine gute verbraucherorientierte Entscheidung.



PRODUKTAKZESSORISCHER VERTRIEB

Der Verkauf über den produktakzessorischen Vertrieb ist im Versicherungswesen für eine ganze Reihe von Missständen verantwortlich. Bei diesem Vertrieb werden Versicherungsangebote so behandelt, als könnten sie vom Verkäufer der Hauptleistung (die keine Versicherung ist) eben „noch dazu gepackt werden“. Versicherungsangebote werden in diesen Fällen also lediglich als Ergänzung der in der Hauptverkaufstätigkeit angebotenen Waren gesehen. Und dies ohne ausreichende Beratung, ohne ausreichende Qualifikation der Verkäufer und ohne bedarfsgerechte Passform der Versicherungsangebote für Verbraucher. Beispiele hierfür sind Reiseversicherungen im Reisebüro, Smartphone-Versicherungen im Elektronikmarkt und Kfz-Versicherungen im Autohandel.

Der produktakzessorische Vertrieb ist vor allem eines: gewinnträchtig für Versicherer und die Verkäufer. Für

Verbraucher ist dieser Vertriebsweg vor allem wenig bedarfsgerecht und teuer. Im Schadensfall besteht für sie die große Gefahr, dass der Versicherer gar nicht leistet. Damit ist der produktakzessorische Vertrieb für Verbraucher hochriskant und unvorteilhaft.

Leider hat der Gesetzgeber dem produktakzessorischen Vertrieb und den daran beteiligten Unternehmen ein gewinnträchtiges Biotop geschaffen – auf Kosten der Verbraucher – und macht wenig Anstalten, dieses trocken-zulegen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wird vor diesem Hintergrund auch in 2019 den Markt beobachten, Verbraucher informieren und beraten und für Änderungen eintreten.

KRANKENKASSENBEITRÄGE – IM ALLGEMEINEN UND FÜR GRENZGÄNGER

Es erreichte uns eine große Anzahl von Berichten und Beschwerden zur Höhe der von den Krankenkassen berechneten Beiträge. Die inhaltliche Bandbreite war groß. Vielfach waren die Beitragsberechnungen für Verbraucher intransparent, was auch an der komplexen rechtlichen Grundlage liegt.

Einen großen Schwerpunkt der Anfragen bildeten die Beitragsforderungen auf Rentenleistungen aus Verträgen zur betrieblichen Altersvorsorge. Wenn Verbraucher die Berechnungen überhaupt nachvollziehen konnten, erschienen ihnen die geforderten Krankenkassenbeiträge nicht selten viel zu hoch.

Zum Thema Beitragsberechnungen ragten die Fälle von ehemaligen Grenzgängern in die Schweiz heraus, denen von ihren Krankenkassen zu hohe Beiträge auf Altersrentenzahlungen aus der zweiten Säule des Schweizer Rentenversicherungssystems berechnet worden waren. Dabei ist die Rechtslage eindeutig. Bereits seit längerem liegt ein Urteil des Bundessozialgerichtes (B12 KR 22/14 R) vor: Das höchste deutsche Sozialgericht hatte entschieden, dass solche Schweizer Rentenzahlungen nur mit dem halben allgemeinen Beitragssatz und nicht – wie von Krankenkassen vorgenommen – mit dem ganzen allgemeinen Beitragssatz belegt werden dürfen. Dieser feine Unterschied kann konkret viele Tausend Euro Beitragsbelastung bedeuten. In unserer Beratung konnten wir Verbraucher auf diese Gegebenheiten aufmerksam machen und die Berechnungen ihrer Krankenkassen überprüfen. Wir werden das Verhalten der Krankenkassen weiterhin genau beobachten. ●



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

••••• VERBRAUCHERINFORMATION

Auf der Suche nach den Superstars – Was ist dran am Superfood?

Der Markt für Superfood hat sich in den letzten Jahren dynamisch entwickelt. Goji, Hanf, Chia und Co sind in vielen Drogerie- und Supermärkten nicht mehr wegzudenken. Fast noch präsenter sind die Produkte im Internet. Ob im Onlinehandel, in sozialen Medien oder Food-Blogs: An Werbung für Superfood kommen Verbraucher kaum vorbei. Es soll rundum gesund sein, ideal für Sportler, beim Abnehmen helfen, die Verdauung ankurbeln, Stress reduzieren und vieles mehr. Spezielle rechtliche Anforderungen an den Begriff oder die Werbung mit „Superfood“ gibt es bislang jedoch nicht. Auch wissenschaftliche Belege fehlen meistens. Versprochen wird daher vieles.

Doch ist Superfood wirklich besser als die heimischen Alternativen wie Leinsamen oder schwarze Johannisbeeren? Bieten die exotischen Produkte, die oft einen langen Transportweg hinter sich haben, einen Mehrwert? Mit diesen Fragen können sich Verbraucher in einem Vortrag auseinandersetzen, den die Verbraucherzentrale auf Grundlage eines Marktchecks entwickelt hat. Verschiedene Superfood-Produkte werden vorgestellt, Nährstoffgehalte und Preise verglichen, um zu klären, ob Superfood wirklich Verbrauchern oder nur dem Geldbeutel der Hersteller hilft. Für Schüler ab Klasse 8 steht ein Workshop zur Verfügung.

••••• VERBRAUCHERBERATUNG: VON UNTERGESCHOBENEN VERTRÄGEN UND MOGELPACKUNGEN

Seit Jahren erhalten wir regelmäßig Beschwerden zu unlauteren Geschäftspraktiken beim Vertrieb von Nahrungsergänzungsmitteln. Verbraucher erhalten unerwünschte Werbung und unbestellte Warenlieferungen begleitet von Rechnungen, Mahnungen und Inkassoforderungen. Eine perfide Masche einiger Hersteller ist es, günstige oder kostenlose Probepackungen anzubieten. Zum Teil werden diese auch am Telefon angeboten, ohne dass Verbraucher ausdrücklich eingewilligt haben. Stimmt der Verbraucher der Lieferung einer Probepackung zu oder bestellt diese einmalig, folgt hinterher oft ein angeblich abgeschlossener Abonnementvertrag. Aus unserer Sicht kommt regelmäßig kein gültiger Vertrag über ein Abo zustande.

Im Jahr 2018 tauchten dabei wieder die gleichen Firmen und Produkte wie in den Vorjahren auf, zum Beispiel die Bonafair AG (mit dem Produkt Hirschberger Gelenk forte) mit Firmensitz in der Schweiz, Aliaz Cooperation (Horse Power, Fatkiller) mit Sitz in Estland, Garten Gethsemame mit Sitz in Israel und Payplus (Slimsticks). Auch die Inkassofirmen sind bereits alte Bekannte: Alektum Inkasso und Euro Collect.

Wir stellen den Verbrauchern Musterbriefe zur Verfügung, mit denen sie sich gegen diese unberechtigten Forderungen wehren können.

Mogelpackungen – ein ewiges Ärgernis!

Laut § 43 Mess- und Eichgesetz ist es verboten, dass Verpackungen „ihrer Gestaltung und Befüllung nach eine größere Füllmenge vortäuschen als in ihnen enthalten ist“. Dies ist insbesondere dann näher zu prüfen, wenn der Freiraum bei nicht durchsichtigen Verpackungen 30 Prozent oder mehr beträgt. Auch die Angabe der Füllmenge ändert an diesem Sachverhalt nichts. Die aktuelle Diskussion um überflüssigen Verpackungsmüll führte zu einer Verbraucherbeschwerde hinsichtlich der Verpackung eines gekauften Baumkuchens. Der Verbraucher fragte, ob der Baumkuchen „auf Diät“ sei und erklärte: „Die Verpackung ist so groß, dass der Eindruck erweckt wird, diese beinhalte eine ganze Scheibe vom Baumkuchen, tatsächlich sind allerdings nur 2 x 1/4 Scheibe in der Verpackung.“ Die Verbraucherzentrale wandte sich mit einer Abmahnung an den Hersteller. Kurze Zeit später gab der Hersteller eine Unterlassungserklärung ab und änderte die Verpackung.



Nicht in Ordnung: Viel Luft in der Baumkuchenverpackung

••• AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Werbung mit Waschmittelproben ist unzulässig

Die Firma Procter & Gamble verteilte in Baden-Württemberg ungefragt Probepackungen eines Flüssigwaschmittels (Ariel 3 in 1 Pods) über Hausbriefkästen. Diese Werbeaktion traf nicht auf die ungeteilte Zustimmung betroffener Verbraucher. Flüssigwaschmittel ist nämlich aufgrund seiner Zusammensetzung mit Warnhinweisen versehen: Es verursacht Hautreizungen und schwere

Augenschäden und ist unbedingt außer der Reichweite von Kindern aufzubewahren. Entsprechend gekennzeichnet waren auch die Ariel 3 in 1 Pods, die die Verbraucher in ihren Hausbriefkästen vorfanden. Sie beschwerten sich bei der Verbraucherzentrale und argumentierten, dass ihre Briefkästen durchaus für Kinder zugänglich seien – sei es, weil sie nach der Post schauen sollen oder die Post bei Einwurfbriefkästen direkt im Wohnungsflur landet. Unbestellte Waren, die nicht in die Hände von Kindern gelangen dürfen, haben aber in Briefkästen nichts zu suchen. Außerdem sind Flüssigwaschmittel beziehungsweise Produktreste in vielen Städten und Gemeinden als Sondermüll zu entsorgen. Wer also die Werbesendung nicht nutzen wollte, musste sich nun selbst um eine entsprechende Entsorgung kümmern. Verbraucher, die sich deswegen an Procter & Gamble mit der Aufforderung wandten, die unerwünschte Werbesendung wieder abzuholen, wurden von der Firma abgewiesen. Die Verbraucherzentrale beurteilte diese Art von Werbung deshalb eindeutig als unzumutbare Belästigung und reichte Unterlassungsklage vor dem Landgericht Frankfurt am Main ein. Mit dem Urteil vom 14. August 2018 (AZ 3-06 O 8/18) bestätigte das Gericht die Auffassung der Verbraucherzentrale und untersagte der Firma Procter & Gamble diese Form der Verbraucherbelästigung.

Frisch ist nicht aufgetaut

Verlockend fanden Verbraucherinnen das Angebot des Lebensmitteldiscounters Aldi Süd: In einem Prospekt einleger unter der Überschrift „Einfach mehr Frische“ wurde Alaska Seelachsfilet beworben. Die Kundinnen kauften ein und stellten erst zuhause fest, dass der Fisch den vorgeschriebenen Hinweis „Aufgetaut“ auf der Verpackung trug. Es handelte sich also nicht um frischen Fisch, sondern um zuvor tiefgefrorene Ware. Hätten sie das geahnt, wären sie nicht extra zu dem Lebensmitteldiscounter gefahren, um den vermeintlich frischen Fisch zu kaufen. Sie beschwerten sich bei der Verbraucherzentrale. Auch nach unserer Auffassung muss die Information über die angebotene Ware in einem Sonderangebotsprospekt vollständig und korrekt sein. Wir leiteten rechtliche Schritte ein und klagten schließlich. Das Landgericht Duisburg entschied im Sinne der Verbraucher (Urteil vom 31. Juli 2018, Aktenzeichen 22 O 4/18): Einmal tiefgekühlte und danach aufgetaute Ware darf nicht als frisch beworben werden. Ein entsprechender Hinweis auf der Verpackung sei eben nicht ausreichend, sondern mit der Überschrift „Einfach mehr Frische“ das Gegenteil suggeriert werde. ●

TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT

TELEKOMMUNIKATION UND POSTDIENSTLEISTUNGEN

Die meisten Beratungen werden im Bereich Telekommunikation und Postdienstleistungen durchgeführt. Im Bereich Telekommunikation sind ein zu langsames Internet, Leistungsunterbrechungen oder Probleme nach einem Umzug sowie beim Providerwechsel die häufigsten Beschwerdegünde. Daneben sorgen der Verlust von Postsendungen sowie die verspätete und beschädigte Lieferung für eine hohe Beratungsnachfrage.

FAKE-SHOPS

Ein besonderes Problem im Internetbereich stellen nach wie vor sogenannte Fake-Shops dar. Diese finden sich in allen Lebensbereichen – vom Kauf von Konsumgütern bis hin zu Flugtickets. Da die Internetseiten der Betrüger immer professioneller und teilweise echte Shops geklont werden, ist es für Verbraucher immer schwieriger, sich vor Betrügereien im Internet zu schützen. Fake-Shop-Betreiber verlangen regelmäßig Geld über Vorkasse, leisten jedoch nicht und schließen den Shop bald wieder. Damit können Verbraucher weder auf die versprochene Ware hoffen noch ist es möglich, das Geld von ausländischen Konten zurückzuerhalten.

SEXTORSION

Ebenfalls wurden im vergangenen Jahr viele Erpressungsmails verschickt, die mit der Veröffentlichung von vermeintlichen Sexvideos drohen (Sextorsion). Gegen eine Zahlung von Bitcoins würde von der Veröffentlichung der Videos abgesehen werden. Auch diese E-Mails dienen lediglich dazu, die Scham der Betroffenen auszunutzen – tatsächlich gibt es keine kompromittierenden Videos, darüber konnten wir Verbraucher in der Beratung und über andere Kanäle informieren.

INKASSOFORDERUNGEN

Viele Beschwerden von Verbrauchern betreffen falsche Inkassoschreiben. Insbesondere für angebliche Abonnements/Streamingdienste und Dienstleistungen werden Inkassoschreiben verschickt. Dabei fielen gefälschte Staatsanwalt- oder Gerichtsschreiben auf, ebenso nachge-

machte Schreiben und nachgemachte Internetseiten von real existierenden Inkasso- oder Anwaltsbüros. Durch die Vorspiegelung falscher Existenzen/Institutionen sollten Verbraucher dazu gebracht werden, Rechnungen auf ausländische Konten zu bezahlen. Dabei machen sich die Kriminellen die Scham der Opfer zunutze, indem die Rechnungen häufig angeblich illegale Streamingdienste oder Erotikdienstleistungen betrafen.

Verbraucher erhalten dabei ohne eine ordentliche Rechnung sofort ein Inkassoschreiben. Bei rechtmäßigem Inkasso sind die Forderungen aufgrund falscher Rechnungsposten und Fantasiegebühren in den meisten Fällen zu hoch.

Das von den Verbraucherzentralen zur Verfügung gestellte kostenfreie Internettool unter www.inkasso-check.de zur Prüfung der Rechtmäßigkeit von Inkassoforderungen ist eine große Hilfe und wird von Verbrauchern sehr gut angenommen.

DSGVO

Zwar gab es auch vor Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung einen hohen Schutz für Verbraucher und ihre Daten, doch wurde dieser Schutz noch erweitert und hat Verbrauchern zusätzlich die Möglichkeit zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen gegeben. Die Einführung und die damit verbundene mediale Aufbereitung des Themas hat der Verbraucherzentrale vermehrt Anfragen zu datenschutzrechtlichen Themen bereitet. In Folge der Anfragen wurden auch einige Verfahren wegen Datenschutzverstößen erfolgreich für Verbraucher geführt.

NEUES REISERECHT

Seit dem 1. Juli 2018 genießen Verbraucher einen höheren Schutz im Reiserecht. Anbieter haften nun verstärkt und müssen Verbraucher besser über ihre Funktion bei der Buchung (Veranstalter, Vermittler) aufklären. Zudem werden nunmehr selbst vom Verbraucher im Internet zusammengestellte Verträge dem Pauschalreiserecht zugeordnet, so dass Reisende hier mehr Schutz (unter anderem durch einen Reisesicherungsschein) erfahren haben.



Abgebaut wurde jedoch das Schutzniveau bei Tagesreisen und bei der Buchung von Ferienwohnungen. Fielen beide Bereiche zuvor noch unter das Pauschalreiserecht, so erfahren nur noch Tagesreisen ab 500 Euro den Schutz der Pauschalreise.

Im Bereich Reise führen verweigerte Reiserechte zu Misstimmungen bei Verbrauchern. Statt Urlaubslust herrscht nach einer holprigen oder gar ausgefallenen Reise oft Urlaubsfrust, wenn Reisenden die ihnen eigentlich zustehenden Entschädigungen verwehrt werden. Die Durchsetzung von Fahrgastrechten bei Bus, Bahn oder Flug sind ein großes Thema der Verbraucherzentrale, ebenso die Durchsetzung von Rechten bei typischen Reismängeln.

••• MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Das mediale Thema des Jahres waren drohende Fahrverbote für Dieselfahrzeuge und die Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverband gegen die Volkswagen AG.

Der Musterfeststellungsklage haben sich bereits über 400.000 betroffene Dieselfahrer angeschlossen, so dass es sich mit dieser Klage um eine der bedeutendsten Klagen der letzten Jahrzehnte in Deutschland handelt. Rückenwind erhielt die Klage durch die Feststellung des Bundesgerichtshof in einem gesonderten Verfahren:

Mit Beschluss vom 22. Februar 2019 stellte der BGH fest, dass eine illegale Abschaltvorrichtung ein Sachmangel ist und stärkte damit die Rechte von Verbrauchern.

••• GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat auch 2018 eine Erhebung zum Thema „Garantie und Gewährleistung“ im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) durchgeführt. 100 Verbraucherefälle aus der Beratung, in denen Verbraucher Probleme bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsrechte schilderten, wurden ausgewertet. Dabei wurden verschiedene Waren- und Produktkategorien abgedeckt, so dass ein anschaulicher Querschnitt über die Behandlung von Gewährleistungsfällen durch Händler gewonnen werden konnte.

Häufig verweigern Händler Gewährleistungsrechte pauschal mit dem Hinweis, dass der Verbraucher selbst den Mangel verursacht habe. Daneben haben Verbraucher oft damit zu kämpfen, dass Händler entweder pauschal an den Hersteller verweisen oder aber für den Kunden gar nicht oder nur erschwert erreichbar sind.

Für viele Käufer ist es daher oft unwirtschaftlich, den Mangel zu beweisen oder seine Rechte durchzusetzen, insbesondere, wenn der Verkäufer im Ausland sitzt. Der Käufer sitzt somit meist am „kürzeren Hebel“. ●

••• MARKTCHECKS UND ABMAHNUNGEN

Aufgrund zahlreicher Verbraucherbeschwerden aus den vergangenen Jahren wurden 2018 vier Marktchecks in den Bereichen Freizeit, Reise, Mobilfunkanbieter und Fitness durchgeführt. Im Rahmen dieser Marktchecks wurden zahlreiche Verstöße gegen Verbraucherrechte festgestellt und viele Verfahren eingeleitet. Insbesondere wälzen Anbieter Betriebsgefahren und Haftungen häufig fast vollständig auf Verbraucher ab. Durch Unterlassungserklärungen oder positive Gerichtsurteile konnte der Schutz für Tausende Verbraucher verbessert werden.

PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN

Im April 2018 hat das Marktwächter Team das Themendossier „Wenn König Kunde zur Last wird“ veröffentlicht. Darin wird anhand bundesweit in der Verbraucherberatung erhobener und dokumentierter Sachverhalte dargelegt, auf welche vielfältige Art und Weise Finanzinstitute im aktuellen Niedrigzinsumfeld versuchen, Verbraucher aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen – oder diese Verträge zu kündigen. Die aufgezeigten Finanzinstitute stellen das Prinzip der Vertragstreue in Frage. Dieses Dossier stieß bundesweit auf breite Aufmerksamkeit. Nach Veröffentlichung des Berichts sind den Verbraucherzentralen 54 weitere Fälle bekannt worden. Betroffen waren insbesondere Verbraucher in Ostdeutschland.

Über Beschwerden aus der Verbraucherberatung sind dem Marktwächter Team Basisinformationsblätter (BIB) bekannt geworden, deren Angaben über die wahren Produkteigenschaften täuschen. BIB sollen Anleger über die wichtigsten Eigenschaften der angebotenen Anlageprodukte informieren. Die dort anzugebenden Renditen für verschiedene Szenarien zur Wertentwicklung der Anlageprodukte (Performance-Szenarien) stellen für Verbraucher jedoch keine belastbare Entscheidungsgrundlage dar. Grund für die irreführenden Angaben in den BIB sind gesetzlich vorgegebene Berechnungsmethoden.

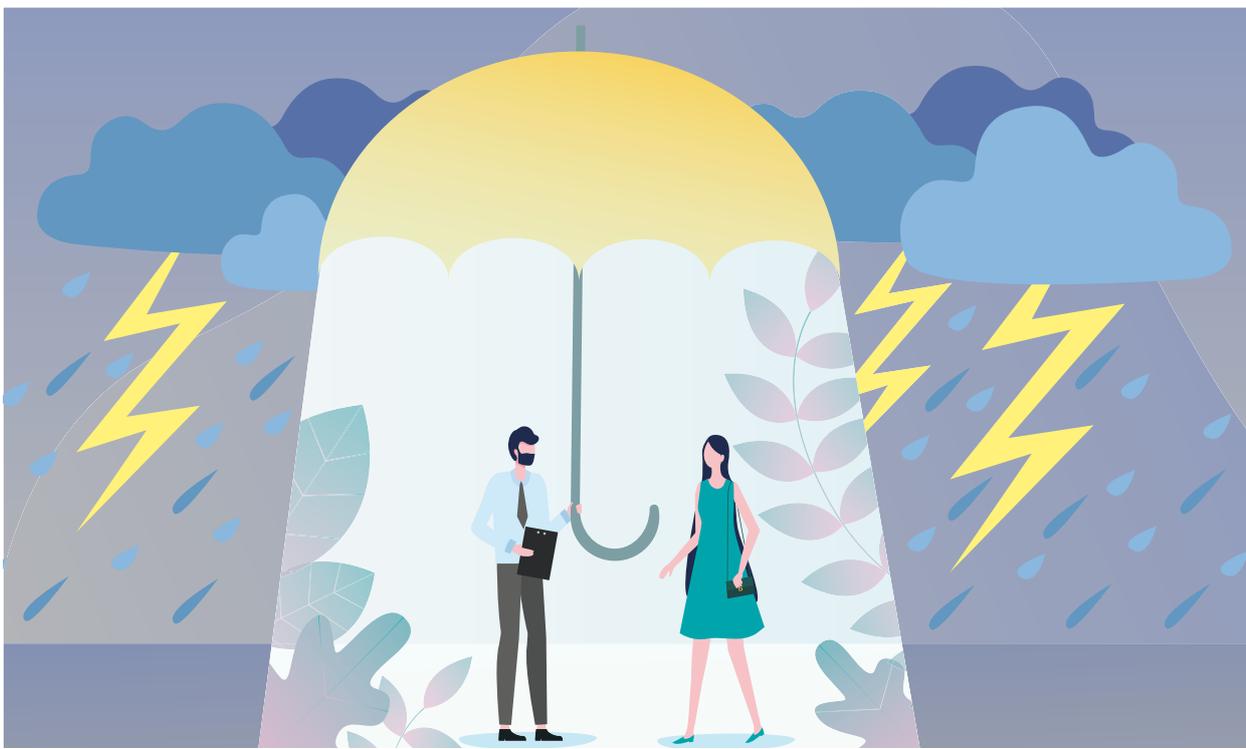
Das LG Hamburg hat die Klage gegen das Hamburger Bankhaus Donner & Reuschel im Umgang mit einem hauseigenen Riester geförderten Banksparrplan abgewiesen. Das Unternehmen kündigte Banksparrpläne nach § 313 BGB wegen „Störung der Geschäftsgrund-

lage“. Als Begründung nannte es eine IT-Umstellung im eigenen Hause. Das Gericht hat sich mit dem Kündigungsrecht selbst nicht auseinandergesetzt, es verneinte einen Unterlassungsanspruch der Verbraucherzentrale. Das Verfahren wird in nächster Instanz fortgesetzt.

Dem Marktwächterteam wurden im Jahresverlauf zunehmend häufiger Fälle intransparenter Zinsanpassungsklauseln und zum Nachteil der Verbraucher vorgenommener Zinsanpassungen in langfristigen Sparverträgen gemeldet. Das Team informierte in regelmäßigen Abständen die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über die betreffenden Anbieter. Mit Hilfe der Schadensberechnung von Einzelfällen können strukturelle Missstände aufgedeckt werden und so weitere Grundlagen für die Pressearbeit beziehungsweise Behördeninformation des Marktwächters geschaffen werden. ●



MARKTWÄCHTER FINANZEN



PROJEKT AUSBAU DER ONLINE-BERATUNG UND ONLINE-INFORMATION

Am 1. März 2018 startete das Projekt „Ausbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg“. Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz im Rahmen der Digitalisierungsstrategie digital@bw des Landes Baden-Württemberg. Ziel des Projekts ist es, das digitale Informations- und Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auszubauen und neue Angebote zu schaffen.

Das Projekt ist in drei Teilbereiche aufgeteilt: Technische Grundlagen („Datenmanagement“), Verbraucherberatung („Digitale Beratung“) und Verbraucherinformation („Digitale Information“). Für jeden der drei Teilbereiche wurde eine Referentenstelle geschaffen und besetzt: Referent Digitalisierung, Referent Onlineberatung und Referentin Internet und Social Media.

DIGITALE GRUNDLAGEN: NEUES DATENMANAGEMENT

Der Projektteil „Datenmanagement“ verfolgt das Ziel, ein stärker digitales und vernetztes Arbeiten zu ermöglichen. Darüber wird es auch möglich, den Verbraucherinnen und Verbrauchern zusätzliche Serviceleistungen zu bieten. Ein Datenmanagementsystem ist auch Grundlage für den Ausbau der digitalen Beratung.

DIGITALE BERATUNG

Mit dem Arbeitspaket „Digitale Beratung“ soll das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale um eine visuell gestützte Online-Beratung ergänzt werden. Gestartet wurde mit einer systematischen Erhebung und Bewertung des Marktangebots für digitale Beratungsprodukte sowie der Erarbeitung eines Umsetzungsplans. Die beiden Schritte sind bereits weitestgehend abgeschlossen, so dass in 2019 mit der Einführung dieser zusätzlichen Online-Beratung begonnen werden kann.



DIGITALE VERBRAUCHERINFORMATION

Digitale Verbraucherinformation ist für die Verbraucherzentrale nicht neu. Doch Nutzungs- und Informationsgewohnheiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern ändern sich stark. Um mit dem eigenen Angebot daran anzuschließen, wurde im Rahmen des Projekts eine Strategie zur digitalen Verbraucherinformation für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg entwickelt. Diese umfasst neben der Weiterentwicklung der vorhandenen digitalen Kanäle wie Newsletter, Twitter und Homepage insbesondere die Entwicklung neuer Angebote. Bereits Ende 2018 konnte das erste Probewebinar gehalten werden, außerdem sind ein Podcast und Video-Tutorials Teil der geplanten Maßnahmen, die nach der Entwicklung von Konzepten zur Umsetzung, notwendigen Schulungen und Proben 2019 eingeführt werden. Perspektivisch sollen außerdem interaktive und dialogische Formate stärker genutzt werden. Etabliert werden sollen alte und neue Instrumente als Teil einer systematischen crossmedialen Aufbereitung der Verbraucherinformation der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG

Mit ihrem Projekt Verbraucherbildung bietet die Verbraucherzentrale Lehrkräften ihre Unterstützung für die schulische Verbraucherbildung und bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung an. Im Mittelpunkt der Projektarbeit stehen die individuellen Interessen und Bedarfe der Schülerinnen und Schüler. So ist die Förderung ihrer Selbstbestimmung Auftrag des Projekts. Finanziell gefördert wird das Projekt vom Ministerium für ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg.

Schwerpunkt der Projektarbeit ist die Erstellung von Unterrichtsmaterialien. Ergänzt und abgerundet wird dies durch Angebote für die Aus- und Fortbildung der Lehrkräfte. 2018 standen die Fächer Deutsch, Englisch, Ethik und Gemeinschaftskunde sowie die beiden Ankerfächer Alltagskultur, Ernährung und Soziales (AES) sowie Wirtschaft (WBS) im Fokus des Projekts.

Als einen wichtigen Themenbereich der Verbraucherbildung hat das Projekt 2018 die Bedeutung von verlässlichen Informationen aufgegriffen und in mehreren Unterrichtsmaterialien altersgerecht umgesetzt: So wurde die Bedeutung verlässlicher Informationen im Fach Ethik für die Übernahme von Verantwortung durch Kaufentscheidungen in zwei Unterrichtsmaterialien („Durch Kauf helfen?“, „Tierwohl erkaufen?“) thematisiert und im Fach Gemeinschaftskunde in zwei verbraucherpolitischen Fallstudien („Gütezeichen“, „Die Sache mit dem fairen Stein“) thematisiert.



Zudem hat das Projekt das Themenfeld „Soziale Medien“ in zwei Unterrichtsmaterialien bearbeitet. Im Fach Ethik wurde das Geschäftsmodell „Freundschaft“ und im Fach Deutsch die Eigen- und Fremdwahrnehmung sozialer Medien in Werbung und Berichterstattung zum Gegenstand der Auseinandersetzung gemacht.

Vor allem konnte das Projekt 2018 die Thematisierung der Verbraucherrechte stufen- und fächerübergreifend von der Grundschule bis in Klassenstufe 10 anhand einer Reihe von Unterrichtsmaterialien etablieren: In der Grundschule geht es der Verbraucherbildung zunächst darum, die Schülerinnen und Schüler dabei zu fördern, eine Vorstellung davon zu bekommen, dass sie in bestimmten Situationen als Verbraucher agieren. Dies greift unser Unterrichtsmaterial „Wimmelbild – Ein Tag im Freibad“ für die erste und zweite Klasse auf. Mit dessen Hilfe durchdenken die Schülerinnen und Schüler erstmals zielgerichtet unterschiedliche alltägliche Entscheidungssituationen als Situationen, in denen sie einem Anbieter gegenüberstehen.

Welche besonderen Herausforderungen mit Kaufentscheidungen verbunden sein können, greifen wir dann in unseren Materialien für die dritte und vierte Klasse auf. Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit einer Kaufsituation auseinander, in der etwas fehlschlägt: Im Material „Idas Einkauf am Kiosk“ lesen die Kinder die Geschichte von Ida, die eine unvollständige Zeitschrift am Kiosk verkauft bekommt. Anhand der Geschichte können sie sich in Idas Lage versetzen und so auf altersgerechte Weise lernen, dass sie etwa Mängel bei Konsumgütern nicht akzeptieren müssen und welche Möglichkeiten sie haben, darauf zu reagieren.

Auf diesen Grundlagen bauen anschließend unsere Unterrichtsmaterialien für die Sekundarstufe auf: Im Englischunterricht setzen sich die Schülerinnen und Schüler der Klassen fünf bis acht bei der Erweiterung ihrer Fremdsprachenkompetenzen etwa mit verbraucherrechtlichen Themen wie Gewährleistung, In-App-Käufen

und untergeschobenen Abonnements auseinander. So durchdenken sie eine immer größer werdende Auswahl an Verbraucherthemen kritisch.

Expliziter werden Verbraucherrechte im Fach AES (Alltagskultur, Ernährung und Soziales) behandelt: In unserem Unterrichtsmaterial „Verbraucherrechte“ werden verschiedene Verbrauchersituationen mit unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen thematisiert. Dabei lernen die Schülerinnen und Schüler ihre Verbraucherrechte kennen und diese situationsgerecht anzuwenden. Auch im Fach Wirtschaft wird der Themenbereich Verbraucherrechte explizit behandelt. Anhand unseres Unterrichtsmaterials „Willenserklärung und Kaufverträge“ setzen sich Schülerinnen und Schüler mit dem Zustandekommen von Kaufverträgen und der Bedeutung von Willenserklärungen altersgerecht auseinander. So werden sie dabei unterstützt, Handlungssicherheit in Kaufsituationen zu entwickeln.

Den älteren Schülerinnen und Schülern der 10. Klasse bieten wir schließlich mit unserem Gemeinschaftskundematerial die Möglichkeit, sich aktiv mit der Gestaltung von Verbraucherrechten zu befassen. In unseren Fallstudien setzen sie sich ausführlich mit verbraucherpolitischen Themen und der damit verbundenen Gesetzgebung auseinander.

In all diesen Beispielen spiegelt sich der fächer- und stufenübergreifende Ansatz unserer Unterrichtsmaterialien wider: Vom Entdecken des eigenen Verbraucherdaseins und dessen Herausforderungen über das explizite Kennenlernen der Verbraucherrechte und ihrer Anwendung bis hin zur aktiven politischen Mitgestaltung

von Verbraucherrechten werden diese stets altersgerecht und zunehmend komplexer thematisiert. Durch diese Kontinuität bieten sie in besonderer Weise die Möglichkeit, das Ziel des Bildungsplans – nämlich Schülerinnen und Schüler im Laufe ihres Schullebens dazu zu befähigen, als kritische und mündige Verbraucherinnen und Verbraucher reflektiert Konsumententscheidungen zu treffen – umzusetzen. ●



Aktuell stellen wir 37 Unterrichtsmaterialien für allgemeinbildende Schulen kostenlos über unsere Homepage zur Verfügung: www.vz-bw.de/bildung-bw





11. Juni 2018 in Karlsruhe auf dem Marktplatz: Sommertour „Fang die Sonne ein“

PROJEKT ENERGIEBERATUNG

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg konnte im Jahr 2018 ihre Erfolgsgeschichte fortsetzen und zum wiederholten Mal die Beratungszahlen massiv steigern. Die Zielmarke von 15.000 Beratungen, die durch den Verbraucherzentrale Bundesverband für Baden-Württemberg festgelegt wurde, konnte mit insgesamt 16.268 Beratungen übertroffen werden. In 2017 wurden 15.048 Beratungen durchgeführt, dies bedeutet für 2018 eine Steigerung von acht Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

In der Grafik auf Seite 23 ist die Summe aus der stationären Beratung, den vollständigen Messeberatungen, den telefonischen Beratungen und der Energie-Checks dargestellt. Diese Beratungsformen summierten sich 2018 auf 8.824 Beratungen und konnten damit ebenfalls erneut gesteigert werden. Darüber hinaus wurden 4.366 Kurzberatungen auf 110 Messen und Aktionstagen in ganz Baden-Württemberg, zum Beispiel in Unterschneidheim, Deißlingen, Ettenheim und in Konstanz, durchgeführt. Bei 95 Vorträgen haben 1.696 Vortragsteilnehmer Wissen rund um die Themen Energie sparen, Wärmedämmung und Schimmel erhalten. Darüber hinaus sind in der Gesamtsumme 1.382 Beratungen von Ratsuchenden aus Baden-Württemberg enthalten, welche über die bundesweite Online- und Telefonberatung beraten wurden.

Als Ergänzung zum bestehenden Angebot wurde im Sommer 2018 der Eignungs-Checks Solar erfolgreich eingeführt. Dieser neue Check informiert Verbraucher über die Möglichkeiten, mittels einer Solarwärmanlage die Warmwasserbereitung und/oder die Heizung zu unterstützen oder auch darüber, ob auf dem Haus eine Photovoltaikanlage sinnvoll ist.

Seit dem Start der ersten Kooperation der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit einer regionalen Energieagentur (rEA) im Jahr 2008 konnten bis Dezember 2018 mit insgesamt 29 regionalen Energieagenturen Kooperationsverträge abgeschlossen werden. Die Agentur für Klimaschutz Kreis Tübingen gGmbH hat in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Frühjahr

2018 die Beratungen und Messeauftritte aufgenommen. Außerdem gab es einen medienwirksamen Presseauftakt gemeinsam mit dem Landrat des Kreises Tübingen.

Im Zuge der Kampagne „Photovoltaik/Fördermittel“ fanden in 11 Städten zusammen mit den jeweiligen rEAs Aktionstage auf Wochenmärkten und in Fußgängerzonen statt. Die Idee war, den Verbrauchern Beratungen vor Ort anzubieten. Die Aktionstage wurden über verschiedene Wege mit Pressemitteilungen, Anzeigen, Groundpostern und im Fahrgast TV in Ulm beworben. Insgesamt sind die Aktionstage „Photovoltaik/Fördermittel“ sehr gut angenommen worden. Auch die rEAs fanden das Konzept ansprechend, so dass die Aktionstage auch 2019 weitergeführt werden.

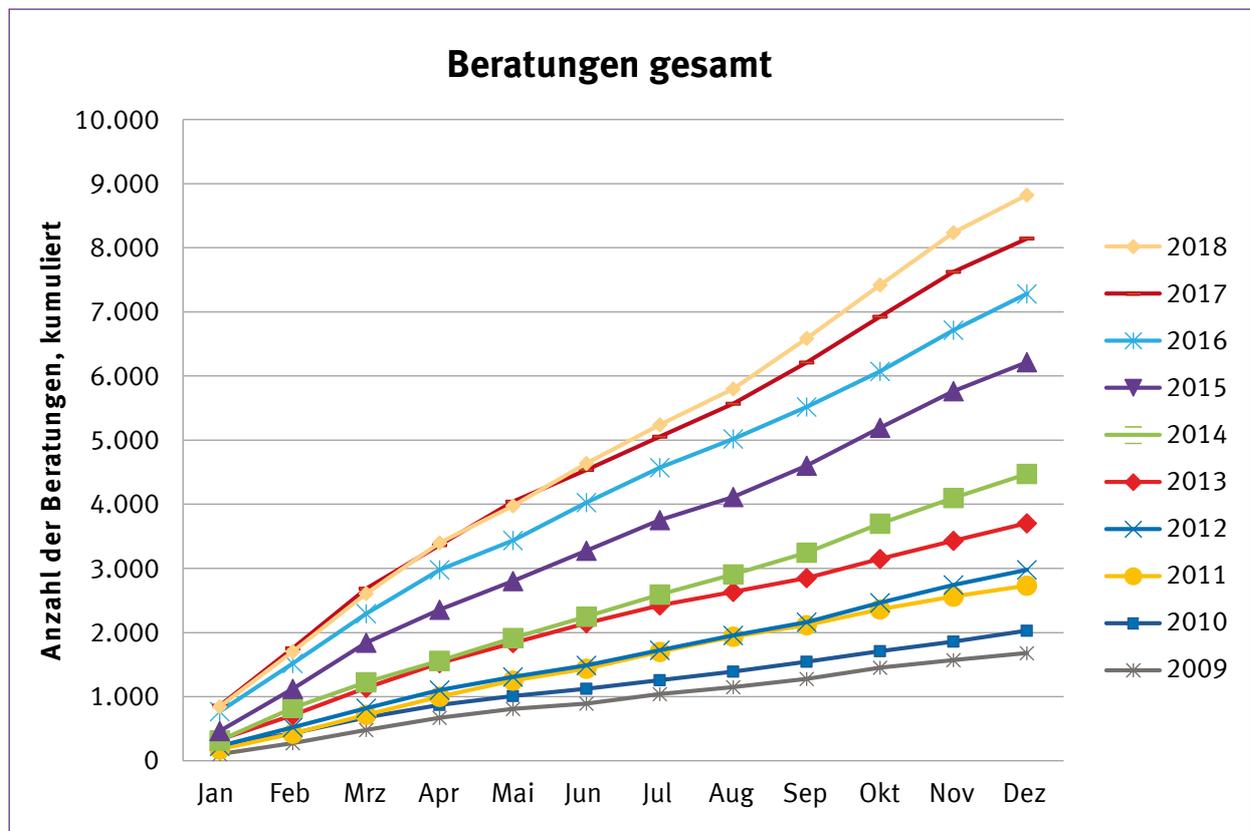
40 JAHRE ENERGIEBERATUNG

2018 feierte das Projekt Energieberatung der Verbraucherzentralen in einem Festakt in Berlin am Weltverbrauchertag sein 40-jähriges Bestehen. Auch in Baden-Württemberg wurde dies am 16. Mai 2018 zum Anlass genommen, um mit Vertretern der Politik, Förderern des Projekts und bestehenden und vielleicht zukünftigen

Kooperationspartnern zu feiern. Neben Reden der Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, Friedlinde Gurr-Hirsch MdL, und des Staatssekretärs im Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft, Dr. Andre Baumann, gab es auch Rückblicke auf das Wirken des Projekts in Baden-Württemberg und Ausblicke auf dessen Zukunft.

Die Feierlichkeiten boten den Kooperationspartnern nicht nur eine Möglichkeit des ungezwungenen Austauschs und der Vernetzung untereinander, sondern sie konnten dabei auch mit der Leitung des Gesamtprojekts aus Berlin und der Verbraucherzentrale in Baden-Württemberg in Kontakt kommen.

Für das Jahr 2019 ist ein weiterer Ausbau der Zusammenarbeit mit den noch nicht kooperierenden Energieagenturen angedacht. Auch bestehende Kooperationspartner werden weiterhin über neue Ideen zur Weiterentwicklung der Energieberatung informiert. Hier sind vor allem Kooperationen der rEAs mit Städten und Gemeinden in deren Landkreis und der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vorgesehen. ●



Beratungszahlen der Energieberatung 2009 bis 2018

PROJEKTE WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHER-SCHUTZ – GEMEINSAME THEMEN MIT EINEM ZIEL: VERBRAUCHER INFORMIEREN UND BERATEN

Über die zwei in gleicher Höhe geförderten Projekte „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz und des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg werden verschiedene Maßnahmen zu gemeinsamen Themen und Zielen bearbeitet. Für den Zeitraum 2017 bis 2019 stehen die Themen Junge Leute, Pflege sowie Verbraucherrechte und Verbraucherinformation im Fokus.

•••• VERBRAUCHERRECHTE

Mit einem Marktcheck zur Verweigerung von **Gewährleistung und Garantie** wurde erneut festgestellt, dass in 92 Prozent der Fälle ein Verstoß gegen die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen festgestellt wurde. Beispielsweise werden Kunden fälschlicherweise an den Hersteller verwiesen oder ihnen wird die Reklamation komplett verweigert.

Wer plötzlich vor verschlossener Tür steht, sucht häufig erste Hilfe im Internet. **Unseriöse Schlüsseldienste** werben mit Callcenter-Nummern. Am 1. Juni 2018 wurde mit einer Marktbeobachtung der Notdienste für das Land Baden-Württemberg begonnen. So konnten unter anderem Rufnummern von Callcentern über die Bundesnetzagentur abgeschaltet werden.

Zur Änderung des **Pauschalreiserechts** zum 1. Juli 2018 wurden zahlreiche Informationsmaterialien erstellt.

•••• JUNGE LEUTE

Ein besonderer Schwerpunkt für die Zielgruppe „Junge Leute“ waren im vergangenen Jahr die Themen **Altersvorsorge und Versicherungen für Berufsstarter**. Neben Informationsständen in der Fußgängerzone oder auf Veranstaltungen wurde eine **Rendite-Drehscheibe** entwickelt. Diese zeigt auf Grundlage historischer Daten, wie sich, abhängig vom Mischungsverhältnis zwischen Festgeld und Aktien, das Gesamtvermögen und die Rendite einer Geldanlage über einen gewählten Zeitraum entwickeln könnten. Sie dient Verbrauchern zur Unterstützung der Anlageentscheidung.

•••• PFLEGE

Im Bereich **Pflege** wurden viele Verbraucher mit Vorträgen und Beratungen zur Pflegezusatzversicherung, Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht und mit Hilfe zahlreicher Informationsmaterialien rund um das Thema Pflege erreicht.



PRESSE UND EREIGNISSE

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

PRESENTE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN ZAHLEN

Auch in diesem Jahr waren es wieder knapp über 1.600 Presseanfragen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beantwortet haben. Die Nachfrage von Journalistinnen und Journalisten verschiedener regionaler und überregionaler Medien ist ungebrochen, die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist mit ihrer unabhängigen Expertise als Ansprechpartnerin bei den Medien fest verankert. Mit 58 Pressemeldungen und 77 eigenen Beiträgen für verschiedene Zeitungen informiert sie außerdem einen großen Kreis interessierter Medienvertreter über die Ergebnisse ihrer Arbeit und aktuelle Gerichtsurteile oder gibt konkrete Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher.

VERBRAUCHERINFORMATION – ANALOG UND DIGITAL

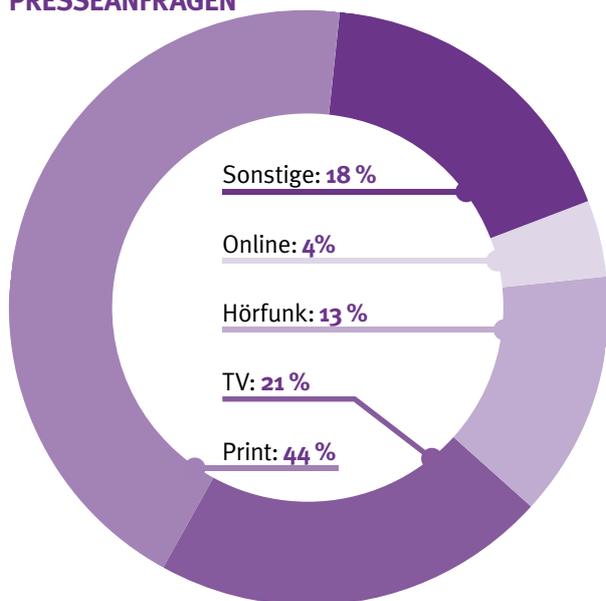
Immer wichtiger wird die direkte Ansprache von Verbraucherinnen und Verbrauchern: Mit der vierteljährlich erscheinenden Verbraucherzeitung, vielen Flyern und Broschüren ist die Verbraucherzentrale auf ganz klassischen Wegen schon lange sehr erfolgreich. Um den sich verändernden Informationsgewohnheiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern nachzukommen, müssen immer auch neue Wege gegangen und neue Formate erprobt werden. Im Rahmen des Projekts „Ausbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.“ wurden Mittel für den Ausbau einer zeitgemäßen digitalen Verbraucherinformation zur Verfügung gestellt. Mit einer neuen Referentenstelle „Social Media und Internet“ in der Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit konnten wir 2018 unsere vorhandene digitale Verbraucherinformation stärken und neue Formate in Angriff nehmen: Angefangen mit dem regelmäßigen Newsletter, dem Ausbau unserer Aktivitäten auf Twitter, einer schnellen und direkten Reaktion auf Kommentare und Anfragen, die über Social Media-Kanäle zu uns kommen, stehen für 2019 weitere Neuerungen an, deren Konzeption und Planung 2018 abgeschlossen wurde: die Einführung von regelmäßigen Webinaren, ein Verbraucher-Podcast und Erklärvideos. Ein weiteres neues digitales Format wurde im Rahmen des 60-jährigen Jubiläums der Verbraucherzentrale erprobt: In einer Webdoku erzählen wir sechs Geschichten aus 60 Jahren Verbraucherzentrale.

Besonderes Highlight sind die spannenden Videos aus dem SWR-Archiv, die wir in die Homepage einbinden konnten.

60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG

Für das Jubiläum haben wir die Geschichte aufleben lassen: Neben der Webdokumentation haben wir die spannende Geschichte der Verbraucherzentrale in einer Sonderausgabe der Verbrauchzeitung gewürdigt und in einer kleinen Ausstellung im Infozentrum der Beratungsstelle in Stuttgart sichtbar gemacht. ●

PRESSEANFRAGEN



„Neue Qualität der Abzocke“

Angebliche Anwaltskanzlei fordert in Massenbriefen 891,31 Euro

Verbraucherthemen fesseln die Leser. Jeder hat schon einmal als Konsument negative Erfahrungen gemacht und ist für jeden Tipp froh, um nicht in eine andere Falle zu geraten. Experten der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg schreiben regelmäßig aus ihrer Taube in dieser Kolumne, was sie und die Konsumenten bewegt.

Pho. Lila, Berlin: Gemacht mit 891,31 Euro wegen einer begangenen Urheberrechtsverletzung. Dazu die Absicherung des offensichtlich gefälschten. Der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg liegen Schreiben vor, die scheinbar gleich sind. Es unterzeichnet sich lediglich der Name des Empfängers. Bisher die Anwaltskanzlei und die Verbraucherzentrale sind in diesem Zusammenhang in den vergangenen Monaten.

Tipps für Verbraucher

Lebens-Risiken richtig absichern

EINER UNFALLVERSICHERUNG. Wie sinnvoll ist sie - und welche Alternativen gibt es?

Das Risiko, einen Unfall zu erleiden, ist ein Thema, das viele Menschen beschäftigt. Eine Unfallversicherung kann dabei eine wichtige Rolle spielen. Doch wie sinnvoll ist eine solche Versicherung? Und welche Alternativen gibt es?

Obst und Gemüse statt Kapseln

Experten warnen: Nahrungsergänzungsmittel können schaden

Stärkt die Einnahme von Vitamin C die Immunabwehr? Oder schadet sie? Experten warnen vor übermäßiger Einnahme von Vitaminen und Mineralstoffen. Ein Übermaß kann zu gesundheitlichen Problemen führen.

Fastenzeit für Stromfresser

Weiche Kosten Fernseher, Geschirrspüler und Co. jedes Jahr verursachen - und wie sich diese senken lassen

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat eine Liste von Stromfressern zusammengestellt. Fernseher, Geschirrspüler und Co. verursachen jedes Jahr hohe Kosten. Doch wie kann man diese Kosten senken?

Kreditinstitute drängen Bausparer zur Kündigung

Mit fragwürdigen Praktiken werden Verträge vor Zuteilungseife beendet

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat eine Liste von Kreditinstituten zusammengestellt, die Bausparer drängen, ihre Verträge zu kündigen. Dies geschieht oft ohne dass der Kunde es möchte.

VOLLES ROHR ABGEZOCKT

Rentner Josef Klemmer (87) musste 1652,37 Euro für die Reinigung eines verstopften Abflusses zahlen

Ein Rentner musste für die Reinigung eines verstopften Abflusses 1652,37 Euro zahlen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat ihn auf die Kosten aufmerksam gemacht.

„Oft reine Werbung“

Oliver Buttler, Experte von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, rät, genau abzuwägen, ob und was man sammelt.

Oliver Buttler, Experte von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, rät, genau abzuwägen, ob und was man sammelt.

Geschlossene Fonds: Experten warnen Immobilien-Anleger

Verlustgeschäft für Tausende in Stuttgart - Verbraucherschützer kritisieren hohe Provisionsansätze

Verbraucherschützer warnen vor dem Kauf von geschlossenen Immobilienfonds. In Stuttgart sind Tausende Anleger in Verlust geraten. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kritisiert die hohen Provisionsansätze der Anbieter.

Neuer Ärger wegen Strafzinsen

Verbraucherschützer mahnen die Kreisparkasse Tübingen wegen Negativzinsen in einem Riester-Vertrag ab. Sie fordern die Politik auf, die Altersvorsorge effizienter zu gestalten. Auch Politiker äußern sich kritisch.

Verbraucherschützer mahnen die Kreisparkasse Tübingen wegen Negativzinsen in einem Riester-Vertrag ab. Sie fordern die Politik auf, die Altersvorsorge effizienter zu gestalten. Auch Politiker äußern sich kritisch.

Der Händler ist in der Pflicht

Bei Mängeln darf er nicht auf den Hersteller verweisen

Schon zwei Tage nach Anschluss des

Bei Mängeln darf der Händler nicht auf den Hersteller verweisen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat dies klargestellt.

Nahrungsergänzungen für Kinder sind selten nützlich

Verbraucherschützer warnen: Bunte Drops und lustige Bärchen mit Vitaminen sind häufig zu hoch dosiert

ERNÄHRUNG Jedes zehnte Kind bekommt täglich Nahrungsergänzung. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg warnt vor übermäßiger Einnahme von Vitaminen und Mineralstoffen bei Kindern.

Versicherung to go

Die Branche hat das Geschäft mit den Mini-Versicherungen entdeckt. Doch viele Probleme sind bei

Die Branche hat das Geschäft mit den Mini-Versicherungen entdeckt. Doch viele Probleme sind bei

Unerwünschte Werbung

Flüssigwaschmittel landet ungefragt im Briefkasten

Als Frau B. ihren Briefkasten öffnete und darin Probepackungen eines Flüssigwaschmittels fand, war sie damit nicht einverstanden. Verärgert über

Wie seriös sind fahrende Handwerker

?

Wie seriös sind fahrende Handwerker? Ein Fragezeichen steht für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Oh du fröhlicher Weihnachtsbraten

Nicht alle Gütesiegel unterliegen unabhängigen Kontrollen / Regional einkaufstour Transportwege

Nicht alle Gütesiegel unterliegen unabhängigen Kontrollen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat dies festgestellt.

Wieder Streit um Negativzinsen

Tübingen (dpa). Die Entscheidung über umstrittene Negativzinsen bei der Kreisparkasse Tübingen soll am 29.

Die Entscheidung über umstrittene Negativzinsen bei der Kreisparkasse Tübingen soll am 29.



Beraterin der Verbrauchergemeinschaft Karlsruhe am Informationsstand, ca. 1965

60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG

Am 30. September 2018 wurde die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 60 Jahre alt. In der Webdoku „Vom Butterstreik zur Buttonlösung. Sechs Geschichten aus 60 Jahren“ (<https://vz-geschichte.de>) konnten wir einige Höhepunkte aus den sechs spannenden Jahrzehnten noch einmal neu erlebbar machen.

Die Frauen um Dr. Ilse Krall und Elisabeth Kamm, die am 30. September 1958 die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gründeten, hatten eine Vision: Sie wollten Verbrauchern eine bessere Position am Markt verschaffen. Mit wenig Geld und viel Engagement gelang es den Gründerinnen, innerhalb weniger Jahre eine Organisation aufzubauen, die gehört wurde. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale unterstützten überall im Ländle Hausfrauen bei Reklamationen, informierten mit dem „Einkaufsberater“ über aktuelle Preise und klärten in Warenausstellungen über Produkte und Gütesiegel auf.

Die streitlustige Verve der Gründerinnen, die sich von mächtigen Männern in den Chefetagen von Unternehmen und Parteien nicht einschüchtern ließen, sondern unbeirrt für die Rechte von Verbrauchern eintraten, prägte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. In den 1970er Jahren ging sie mit ihren Schwarzbüchern öffentlichkeitswirksam gegen Abzocke in den verschiedensten Geschäftsbereichen vor – und bekam dafür jede Menge Gegenwind von den Berufsverbänden der Wirtschaftszweige, die sie anprangerte. Gleichzeitig nutzte sie als erste Verbraucherzentrale in Deutschland die Klagebe-

fugnis gegen Verstöße gegen das Gesetz gegen Unlauteren Wettbewerb – und das mit großem Erfolg.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale fanden immer wieder neue Möglichkeiten, trotz beschränkter Mittel viel zu erreichen. Ihr größter Trumpf angesichts der monetären Übermacht von Lobbyverbänden war dabei die Unterstützung durch die Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg. Keine Verbraucherzentrale hat so viele Mitglieder. Prozesse, wie den zur Wertstellung bei Banküberweisungen 1987–1989, konnte die Verbraucherzentrale nur vor den Bundesgerichtshof bringen, weil Verbraucher einen dafür aufgesetzten Prozesskostenfonds freigiebig mit Spenden füllten.



Kein Wunder also, dass wir stolz auf 60 Jahre erfolgreiche und innovative Arbeit zurückblicken. Wir haben viel erreicht – und werden garantiert nicht nachlassen! Denn, so hat es eine unserer Mitarbeiterinnen treffend formuliert:

„Wir müssen halt gucken, dass ein bisschen Gerechtigkeit herrscht ...“

In unserer Webdoku tauchen Sie ein in die sechs ausgewählten Geschichten aus unserer bewegten Geschichte: <https://vz-geschichte.de>

 **AUSZUG AUS DER WEBDOKU:**

Kämpferische Hausfrauen

1955 schlossen sich die Frauen um Elisabeth Kamm, die den Butterstreik in Karlsruhe 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.

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

Verbraucherinnen wollen's wissen

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.

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 **Tip 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 Menschen 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. ●

Lesen Sie mehr in unserer Webdoku:
<https://vz-geschichte.de>



IM GESPRÄCH ...

Im Uhrzeigersinn: Franz Untersteller, Umweltminister Baden-Württemberg besucht uns auf der Nachhaltigkeitsmesse | Axel Müller, Mitglied des deutschen Bundestages, in der Verbraucherzentrale in Stuttgart | Marktwächter-Tour in Stuttgart | Gut geschützt beim Tag des Einbruchschutzes, Polizeipräsidium Ludwigsburg, mit Innenminister Strobl | Cornelia Tausch, Vorstand, im Gespräch mit Karin Maag, Mitglied des deutschen Bundestages

Foto: Polizeipräsidium Ludwigsburg





... MIT VERBRAUCHERN, MEDIEN & POLITIK

Im Uhrzeigersinn: Mit unseren Infoständen informieren wir VerbraucherInnen – hier in Stuttgart | Unser Energieteam feiert „40 Jahre Energieprojekt“ | Parlamentarischer Abend | Lehrercafé in der Verbraucherzentrale | Besuch von Dr. Johannes Fechner, Mitglied des deutschen Bundestages, in der Verbraucherzentrale ●



ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Als qualifizierte Einrichtung nach dem Unterlassungsklagegesetz kann die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 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. Eine weitere Möglichkeit zur Abmahnung ergibt sich bei Verstößen gegen Verbraucherschützende Normen. So können wir beispielsweise gegen Unternehmen vorgehen, die unerlaubt Werbung zusenden, wenn dies nur durch unbefugte Weitergabe von Adresdaten möglich wurde.

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. Aus den Schilderungen entnehmen wir aber auch die Verhaltensweisen der Unternehmer und können dann weitere Schritte planen.

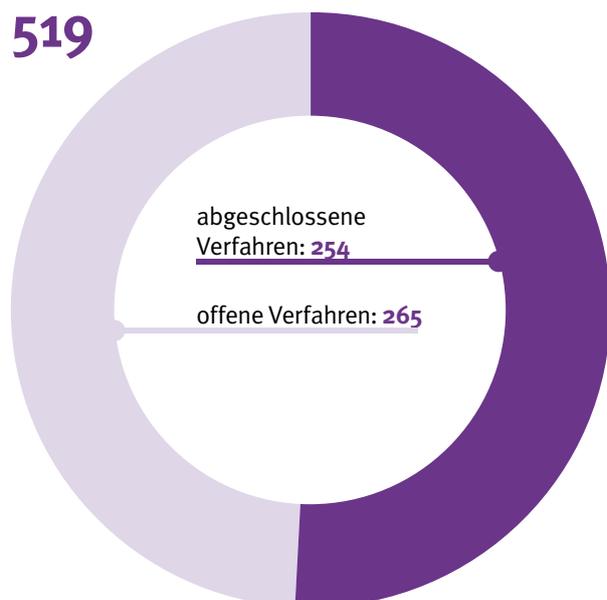
Neu dazugekommen ist durch Gesetz am 1. November 2018 die Musterfeststellungsklage. Diese ermöglicht es auch der Verbraucherzentrale, mit einer Klage zum Nutzen vieler Betroffener bestimmte Sachverhalte rechtlich verbindlich bewerten zu lassen, sodass der Einzelne im Nachgang nur noch seinen individuellen Schaden vor Gericht geltend machen muss. Notwendig hierfür sind mindestens zehn Betroffene mit gleichartigen Fällen. Eintragen müssen sich in einem vom Gericht ausgeschriebenem Register dann weitere 50 Betroffene, damit eine Klage angenommen wird. Wir erhoffen uns von diesem Instrument, dass mehr Verbraucher den Weg bis zur Durchsetzung ihrer Rechte, notfalls eben auch auf dem Gerichtsweg, gehen. Diese Klageform wird derzeit in einem großen Verfahren zugunsten eines Teils der Diesel-Affäre-Geschädigten durch den Verbraucherzentrale Bundesverband durchgeführt. Erste Verhandlungstermine werden frühestens im Jahr 2019 erwartet.

Die Verbraucherzentrale hat im Jahr 2018 insgesamt 519 Verfahren geführt. Neu eingeleitet wurden 315 Verfahren. Die übrigen Verfahren wurden in den Vorjahren bereits eingeleitet und fanden in 2018 ihre Fortsetzung. 254 der insgesamt geführten Verfahren konnten beendet werden. Die übrigen werden in 2019 fortgeführt.

Positiv beenden durch Unterlassungserklärung der Gegenseite konnte die Verbraucherzentrale 215 Verfahren.

GESAMTZAHL VERFAHREN

519



In 28 weiteren Fällen war die Verbraucherzentrale bei Landgerichten erfolgreich per Versäumnisurteil, Anerkenntnisurteil oder durch reguläres Urteil zu Lasten der Gegenseite. Vor den Oberlandesgerichten wurden zwei Verfahren positiv abgeschlossen, vor dem BGH wurden drei Verfahren zugunsten der Verbraucherzentrale entschieden.

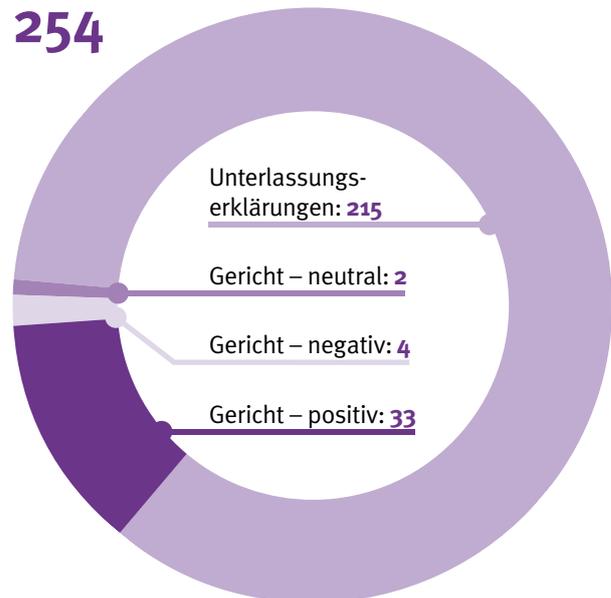
Vom BGH dem EuGH vorgelegt wurde ein Verfahren, das Ende 2018 noch anhängig war. Die Germanwings GmbH bot 2014 deutschen Verbrauchern im Internet Flüge an unter Angabe von Preisen in britischen Pfund. Wir fordern Preisangaben in inländischer Währung.

Schwerpunkte der Abmahn- und Klagetätigkeit lagen in den Bereichen Freizeitparks/Indoorspielplätze, Fitness-Studios, Versandhandel, Lebensmittel, Handwerker- und Bauleistungen. Weitere Verfahren betrafen den Elektrohändler, Reise, Banken/Bausparkassen, Versicherungsmakler und Geldanlage.

Im Bereich der Verfahren aufgrund eines Wettbewerbsverstoßes nach UWG wurden vor allem Verstöße durch Irreführung über Rechte der Verbraucher geahndet. Im Weiteren gingen wir fehlerhaften und fehlenden Widerrufsbelehrungen nach. Auch allgemeine 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 gingen wir unerlaubter Telefon- und E-Mail-Werbung nach. ●

GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN

254



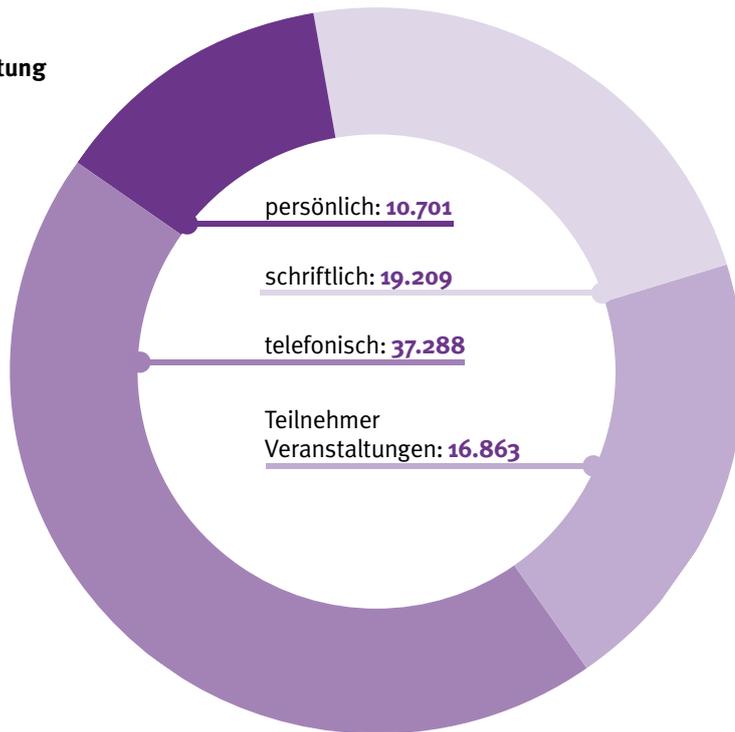
NEU EINGELEITETE VERFAHREN

315



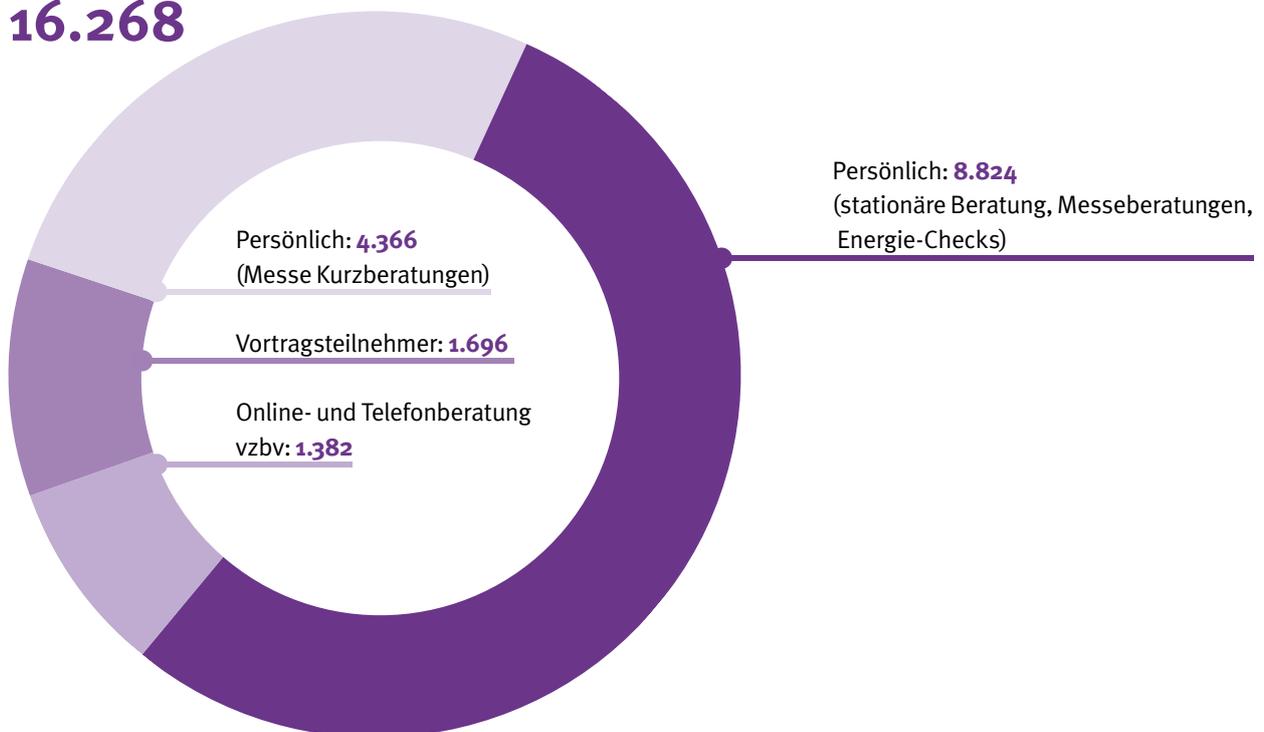
ANFRAGEN UND KONTAKTE
Ohne das Projekt Energieberatung

84.061

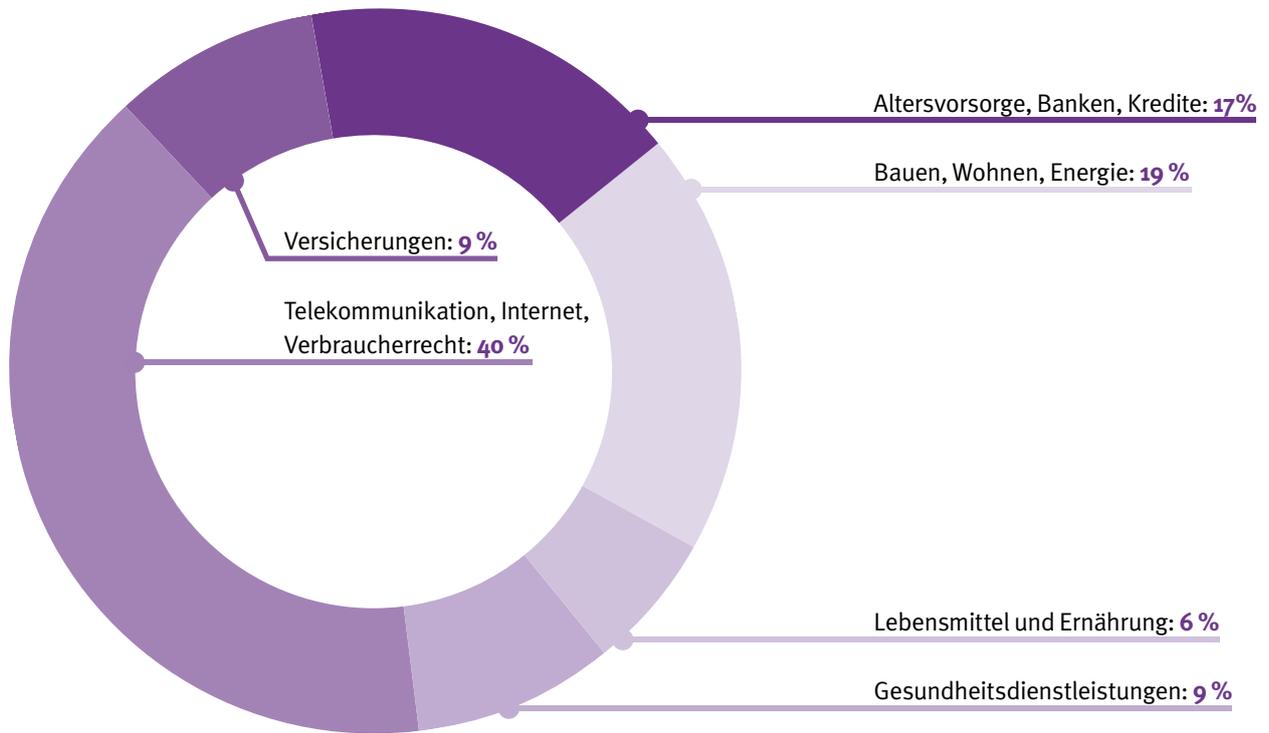


PROJEKT ENERGIEBERATUNG KONTAKTE

16.268

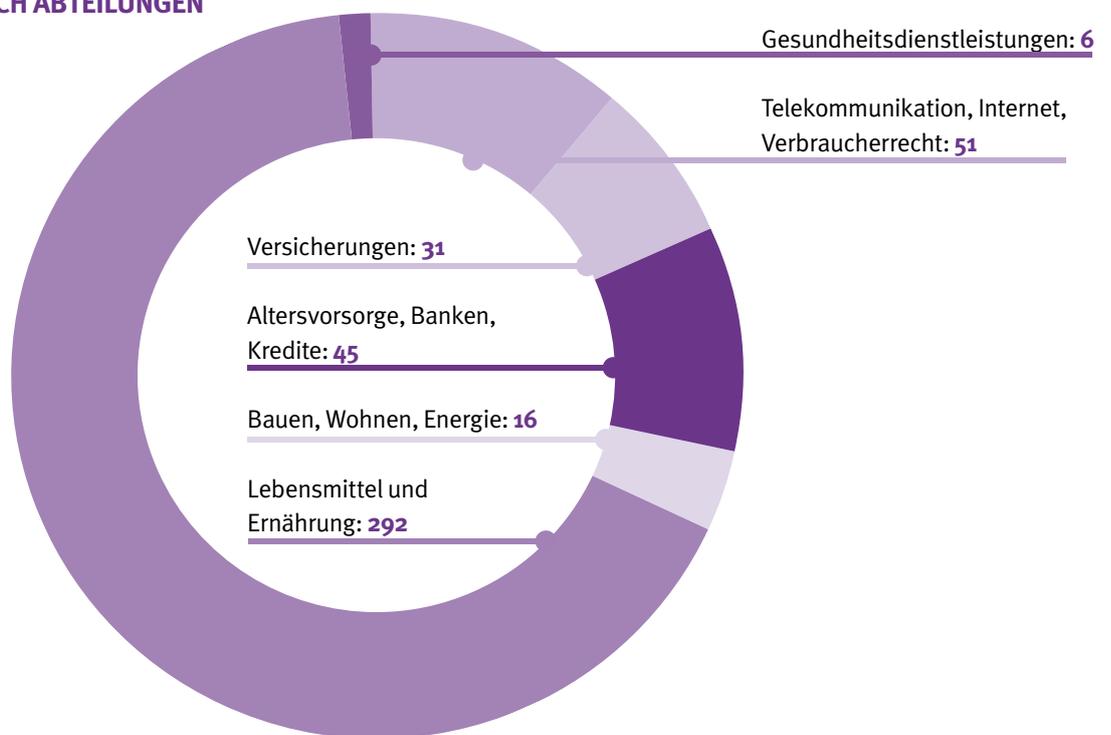


BERATUNGEN NACH ABTEILUNGEN



VORTRÄGE NACH ABTEILUNGEN

516



DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2018

Verwaltungsrat

- Nikolaos Sakellariou (Vorsitzender)
- Dr. Friedrich Bullinger
- Udo Casper
- Marie-Luise Linckh
- Thekla Walker (bis 7. Mai 2018)
- Martin Grath MdL (ab 7. Mai 2018)

Vorstand Cornelia Tausch

Beirat

- Ute Baur-Matthäus
- 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
- Bernd Müller
- Prof. Dr. Astrid Stadler
- Karen Wunderlich

98 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 54 Teilzeitbeschäftigte
- 36 Vollzeitbeschäftigte
- 8 Aushilfen

Außerdem 162 Honorarkräfte: Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlageberater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwälte

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

ist Mitglied bei

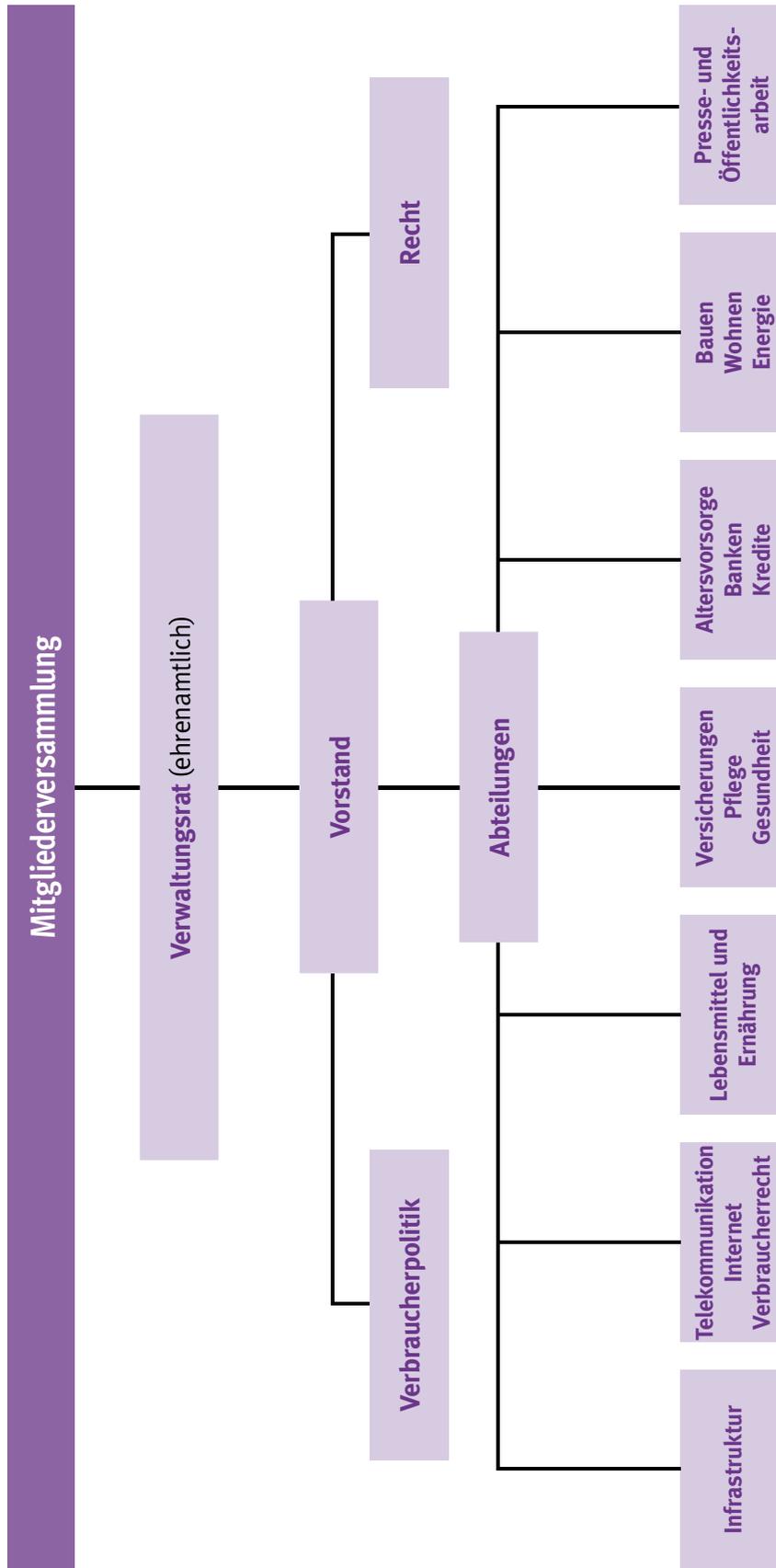
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2018 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 2.764 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 Haushaltsführenden e. V., LV Baden-Rheinhesen-Pfalz
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden 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.



12 Beratungsstellen
 Freiburg • Friedrichshafen • Heidelberg • Heidenheim • Karlsruhe • Mannheim • Neckarsulm • Reutlingen • Schwäbisch Hall • Stuttgart • Ulm • Waldshut-Tiengen

BILANZ 2018

AKTIVA		€
Anlagevermögen		
Sachanlagen		
Mietereinbauten	78.232,00	
Betriebs- und Geschäftsausstattung	130.018,00	
Summe Anlagevermögen		208.250,00
Umlaufvermögen		
Vorräte		
Fertige Erzeugnisse und Waren	8.976,89	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	71.404,90	
Sonstige Vermögensgegenstände	24.655,83	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	808.231,23	
Summe Umlaufvermögen		913.268,85
Rechnungsabgrenzungsposten		341,27
SUMME AKTIVA		1.121.860,12
PASSIVA		€
Eigenkapital		
Rücklagen LBBW Verbraucherfonds	8.101,24	
gebundenes Zuschusskapital	145.403,95	
Jahresüberschuss	50.421,54	
Summe Eigenkapital		203.926,73
Rückstellungen		
sonstige Rückstellungen		224.780,50
Verbindlichkeiten		
Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	120.958,59	
sonstige Verbindlichkeiten	49.594,30	
Summe Verbindlichkeiten		170.552,89
Rechnungsabgrenzungsposten		522.600,00
SUMME PASSIVA		1.121.860,12

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2018

Erhaltene Zuwendungen

€

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Institutionelle Förderung	3.113.000,00
Projekt Lebensmittel & Ernährung	300.000,00
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
Projekt Verbraucherbildung	239.000,00
Projekt Ausbau der Online-Beratung und Online-Information bei der VZ BW	121.000,00

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Projekt Lebensmittel & Ernährung	216.727,00
Projekt Gut Essen macht stark	12.100,75

Bundesministerium der Justiz und für den Verbraucherschutz

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
Projekt Marktwächter Finanzen, Digitale Welt und Energie	482.214,62

Bundesministerium Wirtschaft und Energie

Projekt Energiesparberatung	209.492,84
-----------------------------	------------

Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg

Koordination Energieeinsparberatung	70.000,00
-------------------------------------	-----------

Weitere Zuwendungsgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband – Netzwerkgruppen und sonstige Einnahmen	25.389,00
Kommunen	56.448,78

Rückzahlungen Zuwendungen

– 109.363,53

Summe Zuwendung

5.199.781,46

Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträge und Ratgebern) 340.754,82

Fördermitglieder 62.699,49

sonstige betriebliche Erträge (Kostenerstattung Rechtsdurchsetzung, Spenden und sonstige) 301.663,82

Aufwendungen

€

Materialaufwand

Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen)	– 142.457,53
Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen)	– 521.975,64

Summe Materialaufwand

– 664.433,17

Personalaufwand

Löhne und Gehälter	– 3.458.300,36
soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	– 883.456,70

Summe Personalaufwand

– 4.341.757,06

Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen – 64.311,79

sonstige betriebliche Aufwendungen

Büromaterial, Fachzeitschriften	– 21.499,61
Post- und Telefonkosten	– 64.213,40
Mieten und Pachten	– 311.882,95
Bewirtschaftung betrieblicher Räume	– 114.741,46
Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	– 70.687,96
Honorare, Rechts- und Beratungskosten	– 35.954,25
Mitgliedsbeiträge	– 826,00
sonstige betrieblicher Aufwand	– 163.654,70

Summe sonstige Aufwendungen

– 783.460,33

sonstige Zinsen und Erträge 0,26

Zinsen und ähnliche Aufwendungen – 515,96

Jahresüberschuss

50.421,54

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2018

...❖ **Stuttgart** | Paulinenstr. 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** | Kaiserstr. 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** | Schindlerstraße 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 | 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** | Steinerer 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



- Beratungsstellen
- ☀ Energieberatung

INFO- UND TERMINELEFON

(0711) 66 91 10

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

TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Sie können Ihren Beratungstermin bei uns
auch bequem online vereinbaren:
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

BERATUNGSTELEFON

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: Mai 2019

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Grafiken: © TeraVector / Fotolia | Verbraucherzentrale Baden-Württemberg