



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT

2019

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2019

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Inhalt

GRUSSWORT	4
VORWORT	5
AUS DEN ABTEILUNGEN UND PROJEKTEN	6
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE	7
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE	10
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	13
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT.	16
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT	19
PROJEKT AUSBAU DER ONLINE-BERATUNG UND ONLINE-INFORMATION	22
PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG	23
PROJEKT ENERGIEBERATUNG	24
PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	25
PROJEKT MARKTWÄCHTER	25
PRESSE- UND EREIGNISSE	26
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN ZAHLEN	27
IM GESPRÄCH MIT VERBRAUCHERN, MEDIEN UND POLITIK.	29
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	32
AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG	33
ANFRAGEN UND KONTAKTE	35
BERATUNGEN UND VORTRÄGE	36
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2019	38
BILANZ 2019	40
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2019	41
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHER-ZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2019.	42



Liebe Leserinnen und Leser,

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erweitert ihre Angebote für die Verbraucherinnen und Verbraucher. Das ist für den Verwaltungsrat Auftrag und Erfolgsmeldung zugleich. Neue, interessante Angebote der Verbraucherinformation und in der Beratung bieten besseren Service und erschließen zugleich zusätzliche Zielgruppen, die in ihrer Informationssuche sowie Kommunikation stärker digital ausgerichtet sind. Für einige ist schlicht auch der Weg zur nächsten Beratungsstelle viel zu weit. Diese digitalen Angebote sind zusätzlich, die Verbraucherzentrale wird also weiter auch für diejenigen erreichbar sein, die die neuen Angebote nicht nutzen können oder wollen. Die Beratung, Vorträge und Workshops vor Ort, in der Beratungsstelle, Schule oder in der Begegnungsstätte verankern die Verbraucherzentrale in der Bevölkerung und sind niedrigschwellig für alle erreichbar.

Ich freue mich über den Ausbau in der Fläche – hin zu den Verbraucherinnen und Verbrauchern und Danke dem Landtag für die verlässliche Unterstützung und Finanzierung unserer Arbeit.

In 2019 wurden in die Satzung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. zwei Aufgabenfelder explizit aufgenommen, die eigentlich nicht neu sind: Die Verbraucherbildung und die Marktbeobachtung. Die Verbraucherbildung soll die Kompetenzen vermitteln, die zur Wahrnehmung der Verbraucherrechte wesentlich sind. Die Marktbeobachtung ist Grundlage dafür, Verbraucher kompetent zu beraten, Recht durchzusetzen und für eine bessere Rechtsetzung zu lobbyieren. Auch wenn dies also „alte“ Aufgaben sind, zeigt die Aufnahme in die Satzung doch die bisherige Entwicklung und besondere Bedeutung für die zukünftige Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. ●

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

Liebe Leserinnen und Leser,

im vergangenen Jahr 2019 haben die Verbraucherinnen und Verbraucher wieder viele ihrer Probleme an die Verbraucherzentrale herangetragen. Große Pleiten von Reiseunternehmen und Energieversorgern führten zu erheblichem Informations- und Beratungsbedarf bei Verbraucherinnen und Verbrauchern und zeigten den Verbesserungsbedarf im Verbraucherschutz überdeutlich. Neben der individuellen Beratung zeigte sich bei diesen und vielen anderen Themen noch einmal die Stärken der verschiedenen Instrumente der Verbraucherzentrale: Verbraucher benachteiligendes und gesetzwidriges Handeln wurde in die Öffentlichkeit und vor Gericht gebracht, politische Forderungen wurden an die Politik gerichtet. Das betraf Banken, die die Rechtsprechung des BGH seit 2004 zum Thema Zinsanpassung ignorieren und auch Energieanbieter, die mit allen Tricks Preiserhöhungen in ihren Schreiben verschleiern. Marktchecks der Verbraucherzentrale zeigen verbraucherpolitischen Handlungsbedarf auf, wie zum Beispiel bei der Kennzeichnung von Fleisch oder bei der Zusammensetzung, Dosierung und Bewerbung von Nahrungsergänzungsmitteln.

Manche Themen können wirksam nur mit Kooperationspartnern angegangen werden. So waren wir gemeinsam mit dem Landeskriminalamt aktiv gegen die Abzocke von Verbrauchern durch unseriöse Unternehmen, die Notlagen von Verbrauchern ausnutzen. Die Kooperation mit den Regionalen Energieagenturen bringt uns tolle neue Aktionsideen und eine stetig steigende Nachfrage.

Während des Jahres 2019 konnten mit Hilfe eines landesfinanzierten Projekts zahlreiche neue, digitale Angebote für Verbraucherinnen und Verbraucher realisiert werden. Die neue Podcast-Reihe „Durchleuchtet – der Verbraucherfunk“ greift aktuelle Themen politisch und mit konkreten Verbraucher-Tipps auf und erläutert Hintergründe. Die regelmäßig angebotenen Webinare ergänzten die Vorträge vor Ort und richteten sich auch an neue Zielgruppen. Zum Jahresende konnte die videogestützte Online-Beratung aufgenommen werden, die die bisherigen Beratungswege gut ergänzt und Verbraucherinnen und Verbrauchern eine ganz neue und auf ihren Bedarf zugeschnittene Beratungsmöglichkeit bietet. Die Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch die Verbraucherzentrale selbst, profitieren von diesen neuen Services und Möglichkeiten. In der Zeit der



aktuellen Einschränkungen durch das Corona-Virus ist die Verbraucherzentrale weiter erreichbar und präsent mit ihrer Hilfe für Verbraucher.

Der Anspruch der und an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, präsent zu sein und die unterschiedlichen Zielgruppen zu erreichen, steigt. In unserem Bundesland wird nun ebenfalls das Projekt Verbraucher stärken im Quartier starten. Dies hat den Ansatz einer aufsuchenden Verbraucherarbeit in einem strukturschwachen Stadtteil mit sozial benachteiligter Bevölkerung. In gleich einer Vielzahl von Projekten sind die Vortragsangebote der Verbraucherzentrale mit ihrer Expertise gefragt, das ist Ansporn und enorme Herausforderung zugleich.

Wir danken den Personen und Institutionen, die diese erfolgreiche Arbeit möglich gemacht und gefördert haben! Ohne diese, Ihre Unterstützung wäre die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg nicht möglich. ●

Cornelia Tausch

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

AUS DEN ABTEILUNGEN UND PROJEKTEN



ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

THEMEN DES JAHRES

Rechtswidrige Zinsänderungen in Sparverträgen

Trotz klarer Vorgaben, die der Bundesgerichtshof seit 2004 an die Transparenz von Zinsänderungsklauseln in langfristigen Sparverträgen stellt, berechnen Geldinstitute Zinsen weiterhin falsch. In den von uns nachberechneten Fällen haben sie durchschnittlich rund 2.500 Euro zu wenig Zinsen an ihre Kunden ausbezahlt, wie wir über unsere Beratung feststellen konnten. Bei 29 Instituten aus Baden-Württemberg sowie 131 weiteren Instituten haben wir auch im Rahmen des Projekts Marktwächter falsche Zinsberechnungen zum Nachteil der Verbraucher gefunden.

Es geht hierbei um langfristige Sparverträge, die seit 2001 auch als sogenannte Riester-Banksparpläne zur Altersvorsorge verkauft wurden. Rechtswidrige Klauseln wurden auch nach Bekanntwerden der ersten höchstrichterlichen Rechtsprechung in 2004 verwendet und sind bislang im Regelfall nicht durch neue, transparente Vereinbarungen zur Zinsanpassung ersetzt worden. Die Verbraucherzentrale veröffentlichte ihre Erkenntnisse im Rahmen einer Marktbeobachtung am 31. Juli 2019.

Riester Rente: Unzulässige Kosten schmälern Rentenhöhe noch weiter

Immer häufiger stellen wir in unserer Beratung fest, dass Anbieter von Riester-Verträgen während der Vertragslaufzeit ungerechtfertigte Abschluss- und Vertriebskosten

in Rechnung stellen. Diese Kosten reduzieren die Rente der Sparer. Die Anbieter behaupten im Zuge des Übergangs von Ansparphase zu Rentenbezugsphase, für die Vertragsfortsetzung, d.h. für den Rentenbezug sei ein neuer Vertrag erforderlich und stellen ihren Kunden dann Abschluss- und Vertriebskosten in Rechnung. Über die unterstellte Notwendigkeit eines neuen Vertrages für den Rentenbezug und dessen Kosten haben die Anbieter bei Abschluss der Verträge allerdings nicht transparent informiert. Den Verträgen sind lediglich Klauseln zu entnehmen, wonach bei Übergang in die Rentenbezugsphase „ggf. angemessene Abschluss- und Vertriebskosten“ anfielen, teilweise waren derartige Kosten vertraglich sogar explizit ausgeschlossen. Wir haben daher Maßnahmen der Rechtsdurchsetzung eingeleitet mit dem Ziel, Verbraucher vor einer Benachteiligung durch rechtswidrige Kostenklauseln zu schützen.

Von dem festgestellten Verhalten betroffen sind potentiell über 5 Millionen Kunden von Riester Banksparplänen, Riester Fondssparplänen sowie Riester-Bausparverträgen. Negativzinsen und Verwahrentgelte

Verwahrentgelte benachteiligen Verbraucher

Über die Verbraucherberatung stellten wir auch im vergangenen Jahr wieder fest, dass zunehmend mehr Kreditinstitute Verwahrentgelte für Endkunden eingeführt haben oder Entsprechendes planen. Das bedeutet: Kunden sollen für ihre Geldanlage zahlen, statt Geld zu bekommen. Ferner verlangten erste Institute für Girokonten neben einem Kontoführungsentgelt zusätzlich auch ein Entgelt für die Verwahrung des Guthabens auf diesem Konto. Das Verhalten der Institute benachteiligt Verbraucher, weil sie für eine Leistung zwei Entgelte bezahlen sollen. Dies ist nach ständiger Rechtsprechung des BGH aber rechtswidrig, weshalb wir hier rechtliche Schritte gegen entsprechende Kreditinstitute eingeleitet haben. Die Zinspolitik der EZB dient den Banken in erster Linie als Vorwand, um Akzeptanz für Preiserhöhungen zu schaffen.

Beratung nicht bedarfsgerecht

Schon seit 2011 haben wir immer wieder festgestellt, dass Verbrauchern zur Geldanlage und Altersvorsorge regelmäßig nicht bedarfsgerechte Verträge angeboten und verkauft werden. Unsere Verbraucherberatung zeigt, dass dieses Problem weiterhin besteht. Das beobachtete Marktversagen spiegelt sich bis heute in der hohen Zahl an Anfragen und Beratungen beim Thema Geldanlage und Altersvorsorge wider.

Kündigungswelle der Bausparkassen

Auch im vergangenen Jahr stellten wir über unserer Verbraucherberatung fest, dass Bausparkassen weiterhin fortlaufend Altverträge, welche sie Verbrauchern auch zur Geldanlage mit der Aussicht auf hohe Renditen verkauft haben, kündigten. Überdies wurden Verbrauchern außerdem noch vertraglich vereinbarte Zusatzleistungen in Form von Bonuszinsen oder Treueprämien nicht ausbezahlt. Verbrauchern, die etwa nach Kündigung durch die Bausparkasse die vertraglich vereinbarte „Treueoption“ nutzen wollten, um zumindest bis zum Vertragsende noch eine Treueprämie zu erhalten, wurde dies verweigert. Perfide an der Begründung der Bausparkasse: Die Kunden könnten die für den Erhalt der Treueprämie notwendige Wartezeit von 12 Monaten nicht mehr erfüllen – aufgrund der Kündigung der Bausparkasse mit 6-Monatsfrist. In anderen Fällen wurde ein Bonusanspruch abgelehnt, weil die Sparer nicht mehr auf ein Bauspardarlehen verzichten könnten. Auch hier besonders dreist die Begründung: Die Bausparkasse sei nicht verpflichtet, Bauspardarlehen unter einem in den Bedingungen festgelegten Betrag auszuzahlen, deshalb laufe der Verzicht ins Leere. Die Bausparkassen wurden den berechtigten Erwartungen ihrer Kunden auch im vergangenen Jahr oftmals nicht gerecht.

RECHTSDURCHSETZUNG

Zinsen falsch berechnet

In vielen langfristigen Sparverträgen berechnen Geldinstitute die Zinsen falsch. Die fehlerhafte Berechnung von Zinsen basiert auf der Verwendung unzulässiger Zinsanpassungsklauseln. Im Rahmen der veröffentlichten Marktbeobachtung vom 31. Juli 2019 hatte die Verbraucherzentrale bereits rechtliche Schritte gegen fünf Geldinstitute bekannt gegeben. Im Laufe des Jahres wurden gegen weitere Geldinstitute rechtliche Schritte eingeleitet. Sieben Institute gaben Unterlassungserklärungen ab. In zwei Urteilen setzte sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Interesse der Verbraucher gegen die beklagten Sparkassen durch. In beiden Fällen ging es um Zinsänderungen bei Riester-Sparverträgen (OLG Stuttgart, Az. 4 U 184/18, Urteil vom 27.03.2019, OLG Zweibrücken, Az. 7U 97/18, Beschluss vom 17.09.2019)

Zahlreiche Kündigungen verhindert

Mit einer weiteren erfolgreichen Klage konnte die Verbraucherzentrale eine neue Kündigungswelle bei Bausparver-

trägen ab 2020 verhindern. Das in den Bausparbedingungen der beklagten Bausparkasse formulierte generelle Kündigungsrecht 15 Jahre nach Vertragsbeginn benachteiligt Verbraucher unangemessen. Dies hatte nach dem Oberlandesgericht Karlsruhe auch das Oberlandesgericht Stuttgart entschieden. Die LBS Südwest zog die Revision vor dem Bundesgerichtshof im vergangenen Jahr kurz vor Verhandlungstermin zurück (Az. XI ZR 474/18).

Pauschales Entgelt nicht zulässig

Vor dem Landgericht München I hat die Verbraucherzentrale die Fidor Bank AG verklagt, die in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Klausel verwendete, nach welcher bei SEPA-Rücklastschriften mangels Deckung pauschal ein Entgelt in Höhe von 3 Euro vom Verbraucher verlangt würde. Eine Unterdeckung kann allerdings auch vom Verbraucher unverschuldet sein. Da die Bank mit der verwendeten Klausel jedoch ungeachtet eines möglichen Verschuldens eine Schadenspauschale geltend macht, ist diese Klausel rechtswidrig.

Die Bank erkannte den berechtigten Unterlassungsanspruch an, sodass ohne mündliche Verhandlung ein Anerkenntnisurteil erging (Az. 22 O 14738/19).

Ärger mit Extra-Prämie

Die Bodensee Sparkasse hatte Verbraucher angeschrieben und ihnen eine Extra-Prämie angeboten, wenn sie bestehende Prämiensparen flexibel Verträge vor Vertragsablauf auflösen. Dabei legte die Bank vorformulierte Rückschreiben bei, in denen der folgende Text enthalten war: „Mir ist bewusst, dass der Auszahlungsbetrag nach der regulären Vertragslaufzeit höher wäre, als der aktuell angebotene Auszahlungsbetrag. Über diesen Sachverhalt hat mich die Sparkasse ... ausführlich unterrichtet.“

Weder hatte im Vorfeld eine solche ausführliche Unterichtung stattgefunden, noch war den angeschriebenen Verbrauchern bewusst, auf welche Auszahlungsbeträge sie tatsächlich verzichten mussten. Die Angelegenheit konnte mit Abgabe einer Unterlassungserklärung der Sparkasse beigelegt werden.

VERBRAUCHERPOLITIK

Viele Zinsen falsch berechnet

2019 konnte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg Stellung zu einem Antrag einer Kleinen Anfrage im Landtag Baden-Württemberg nehmen. In ihrer Stellungnahme zum Antrag „Verbraucherschutz bei mutmaßlich fehlerhaften

Zinsanpassungsklauseln“ des Abgeordneten Klaus Hoher u.a. FDP/DVP (Drs 16/7318) konnte sie auf Grundlage der Erkenntnisse aus ihrer Verbraucherberatung sehr deutlich machen, dass es sich bei dem Problem falsch berechneter Zinsen nicht um Einzelfälle handelt, sondern um ein branchenweites Verhalten. Sie fordert daher, dass die Kreditinstitute das verbraucherbenachteiligende Verhalten falsch berechneter Zinsen umgehend einstellen, ihren Kunden die bisher nicht gewährten Zinszahlungen in voller Höhe auszahlen und ausschließlich BGH-konforme Zinsanpassungsklauseln verwenden.

Stellungnahme zur Immobilienrente

In ihrer Stellungnahme zur Kleinen Anfrage des Abgeordneten Daniel Born (SPD) „Verbraucherschutzrechtliche Standards bei der sogenannten Immobilienrente“ (Drs 16/6884) konnte die Verbraucherzentrale verdeutlichen, dass zum Zeitpunkt der Entscheidung für oder gegen eine Immobilienrente die Rentabilität ungewiss ist. Zumal die Rentabilität nur unter Festlegung von Annahmen (Wertentwicklung, Wertansatz eines Wohnrechts, Instandhaltungskosten, Lebenserwartung etc.) geschätzt werden kann. Ob diese Annahmen realitätsnah sind, ist zum Zeitpunkt der Schätzung ebenfalls ungewiss. Insbesondere hat die Verbraucherzentrale hervorgehoben, dass der Begriff ‚Immobilienrente‘ gesetzlich nicht definiert und der Anspruch der Verbraucher an der Immobilienrente bisher nicht durch gesetzliche Bestimmungen gegen die Insolvenz des Anbieters abgesichert ist.

Einsatz für Vorsorgefonds

Außerdem hat sich die Verbraucherzentrale auch 2019 intensiv an der Diskussion um die Einführung eines Standardprodukts zur privaten, kapitalgedeckten Altersvorsorge eingebracht und sich dabei auf ihr Konzept des Vorsorgefonds gestützt. Mit ihrem Konzept hat sie die Grundlagen und Anforderungen eines kostengünstigen, einfachen und transparenten Vorsorgefonds dargelegt. Dieses Konzept ist auch die Grundlage für ihre Bewertung der neuen kapitalgedeckten Altersvorsorge der Abgeordneten des baden-württembergischen Landtags. ●



AUS DER BERATUNG: SATTE NACHZAHLUNG BEI SPARVERTRAG



*Niels Nauhauser,
Abteilungsleiter Altersvorsorge,
Banken, Kredite*

Herr und Frau B. schlossen 1993 einen Prämiensparvertrag bei ihrer damaligen Sparkasse Radolfzell ab (jetzt Sparkasse Hegau-Bodensee). Über 25 Jahre schrieb die Sparkasse zu wenig Zinsen gut, weil sie die anfängliche Verzinsung von 3 Prozent im Laufe der Jahre nicht fair an aktuelle Marktverhältnisse angepasst hatte. Das Problem: die Sparkasse hatte eine Vertragsklausel verwendet, die sich später mit diversen Urteilen des Bundesgerichtshofs als rechtswidrig herausstellte: „Der jeweils gültige Zinssatz wird durch Aushang bekanntgegeben“. Die Verbraucher informierten sich bei der Verbraucherzentrale über ihre Ansprüche und forderten die Sparkasse zur Neuabrechnung des Vertrages auf, zunächst aber erfolglos. Angeblich sei die anhand der Rechtsprechung korrigierte Zinszahlung geringer als die tatsächliche. Die korrigierte Berechnung war allerdings fehlerhaft und berücksichtigte tatsächlich nicht die Vorgaben der Gerichte, weil die Zinsanpassung der Sparkasse eine absolute Zinsmarge in Höhe von 4,18 Prozent p.a. für die gesamte Dauer des Sparvertrags sicherte. Die Verbraucher konfrontierten die Sparkasse erneut mit der Argumentation der Verbraucherzentrale, wieder ohne Erfolg. Die sodann von den Verbrauchern angerufene Sparkassen-Schlichtungsstelle schloss sich der rechtlichen Argumentation der Verbraucherzentrale an und regte eine Neuberechnung durch die Sparkasse an. Schließlich bot die Sparkasse eine Nachzahlung von rund 2.000 Euro pro Sparvertrag im Rahmen eines Vergleichs an, über welchen die Verbraucher sich zu Stillschweigen verpflichten sollten. Die Verbraucher schlossen auf Anraten der Verbraucherzentrale den angebotenen Vergleich, allerdings ohne sich zu Stillschweigen zu verpflichten. Für die beiden Verbraucher hat sich das Beharren auf ihr Recht gelohnt. Statt sich mit variablen Zinsen in Höhe von 1.500 Euro abspeisen zu lassen, haben sie schließlich 3.500 Euro erhalten.



BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

THEMEN DES JAHRES

Die Tricks der Strom- und Gasanbieter

In einem schwierigen Marktumfeld mit vielen Mitbewerbern ist es für Energieanbieter schwer, neue Kunden zu gewinnen und Bestandskunden zu halten. Doch das ist noch lange kein Grund, Verbraucher mit zweifelhaften Methoden zum Wechsel ihres Vertrags zu animieren. Viele Unternehmen versuchen genau das allerdings trotzdem.

Gut verdeutlichen lässt sich das anhand der Bonustarife, also den sehr günstigen Angeboten für das erste Jahr, mit denen Verbraucher in die neuen Verträge gelockt werden. Im ersten Belieferungsjahr sind diese Verträge für die Anbieter kaum rentabel. Deshalb, so die Erfahrung der Verbraucherzentrale, wird nach einem Jahr der Grund- oder Arbeitspreis erhöht und gleichzeitig mit allen Tricks versucht, Verbraucher vom Wechsel abzuhalten.

Häufig erhöhen die Unternehmen ihre Preise nach dem ersten Jahr stark, verstecken und verschleiern die Preis-erhöhungen aber in ihren Schreiben, so dass diese nicht auffallen und Verbraucher ihr Recht auf Sonderkündigung nicht wahrnehmen. In vielen Fällen geht das Verhalten der Anbieter weit über die Grenzen des gesetzlich Erlaubten hinaus. Es ist nicht zulässig, dass Anbieter Erhöhungen in Schlussrechnungen, in Newslettern, in Informationen über Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstecken oder auch Hinweise auf das Sonderkündigungsrecht versteckt beziehungsweise unterschlagen werden.

Die Verbraucherzentrale hat diese „Tricks“ gesammelt und ausgewertet. Die Studie vom Mai 2019 finden Sie auf unserer Homepage.

Treppenlifte

Treppenlifte sind für ältere Verbraucher eine gute Sache, um möglichst lange im gewohnten häuslichen Umfeld zu bleiben. Denn dank dieser Hilfsmittel können sie auch bei körperlichen Einschränkungen alle Etagen im Haus erreichen. Ganz günstig ist die Investition jedoch nicht und die Hersteller versprechen viel, um Verbrauchern die teure Anschaffung schmackhaft zu machen.

Firmen wie die Lifta GmbH, Treppenlift GmbH, Sanimed GmbH, Practicomfort GmbH und ThyssenKrupp Home-solution machen dabei aber immer wieder Probleme. So berichten Verbraucher zum Beispiel über aggressive Vertriebsmethoden, bei denen ihnen Verträge untergeschoben wurden, obwohl sie zunächst nur ein unverbindliches Angebot angefordert hatten. Auch behaupten Anbieter, dass Verbraucher kein 14-tägiges Widerrufsrecht hätten – obwohl dieses Recht auch bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden, gesetzlich verankert ist.

Stattdessen wird Verbrauchern eine Kündigungsmöglichkeit angeboten, verknüpft mit einem hohen Schadenersatz von 2.500 bis 3.000 Euro. Die Forderungen werden dann aggressiv geltend gemacht und sofort Anwälte für das Inkasso eingeschaltet.

Ist der Treppenlift eingebaut, lässt leider auch die Nachsorge der Hersteller oft zu wünschen übrig. Verbraucher berichten hier von schleppenden Nachbesserungen und überteuerten Servicearbeiten.

Das Geschäft mit dem Notfall

Die Maschen der unseriösen Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen, wie Rohrreiniger, Schlüsseldienste, Stein- und Terrassenreiniger, begleiten die Arbeit der Verbraucherzentrale seit Jahren. Die Branche ist sehr findig und entdeckt immer wieder neue Maschen und Einnahmequellen. So tummeln sich beispielsweise Anbieter, die früher im Schlüsseldienstbereich waren, heute in der Schädlingsbekämpfung.

Bedingt durch die hohe Zahl von Verbraucherbeschwerden haben wir uns 2019 verstärkt mit unseriösen Teppichreinigern und Polstereien sowie mit Stein- und Terrassenreinigern beschäftigt.

Bei dieser Art von Kostenfallen arbeiten die unseriösen Firmen vor allem mit Flyern, die über die Tageszeitungen in Baden-Württemberg verteilt werden. Die Flyer dienen als Köder: Verbraucher werden durch besonders günstige Angebote animiert, die Anbieter anzurufen und geraten dabei oft in eine Falle, der sie nur schwer entkommen können. Die versprochenen Angebote werden nie eingehalten. Ziel der Anbieter ist es, in die Wohnung der Verbraucher zu kommen, um dann individuell Aufträge zu vereinbaren. Schnell wird aus einem vermeintlichen Schnäppchen eine handfeste Abzocke. Verbraucher berichten, dass sie ihr Eigentum nicht mehr zurückerhalten haben, dass die Firmen keine richtigen Adressen hatten und die beworbenen Ladenlokale nicht existieren. Sie erhielten außerdem keine ordentliche Rechnung und wurden gezwungen bar oder per mobilem Kartenverfahren zu bezahlen.

Um dieser Masche Einhalt zu gebieten, ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zusammen mit dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz auf die Zeitungsverleger zugegangen, um zu erreichen, dass die Anzeigenabteilungen der Tageszeitungen diese Flyer strenger auf Seriosität prüfen und im Zweifelsfall aussortieren.

RECHTS DURCHSETZUNG

Probleme mit Sofortbonus & Widerrufsbelehrung

Wenn Stromanbieter Verbraucher zum Wechsel überreden und dabei einen Sofortbonus ankündigen, der innerhalb von 90 Tagen nach Lieferbeginn ausgezahlt werden soll, dann müssen sie sich an diese Ankündigung auch halten. Die Unternehmen, in diesem Fall die 365 AG und ihre Tochtergesellschaft, die immergrün Energie GmbH, können sich nicht mit dem Argument zurücklehnen, dass der Verbraucher sie erst zur Auszahlung auffordern und die Kontoverbindung für die Auszahlung mitteilen müsse. Und noch in einem weiteren Punkt sahen die Richter die Rechte der Verbraucher verletzt. So hatten die beiden Unternehmen zwar einen Link auf die Widerrufsbelehrung eingestellt, die Widerrufsbelehrung selbst jedoch nicht auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt, sie den Verbrauchern also beispielsweise per Brief zugeschickt. Die Information über das Widerrufsrecht ist jedoch keine Holschuld, ein Unternehmer ist verpflichtet die Verbraucher von sich aus zu belehren.

Das Landgericht Köln hat mit seinen Entscheidungen vom 23.10.2019, Aktenzeichen 84 O 96/19 und 17.12.2019,

Aktenzeichen 81 O 57/19 der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg umfänglich Recht gegeben und die Unternehmen antragsgemäß verurteilt.

Widerruf bei Treppenliften:

Gerichte sind unterschiedlicher Meinung

Die Verbraucherzentrale hat im Jahr 2019 zwei Verfahren gegen Anbieter von Treppenliften geführt, in beiden ging es darum, ob Verbraucher ein Recht auf Widerruf haben.

Denn: Ausgenommen vom Recht auf Widerruf sind Waren, die nicht vorgefertigt sind und daher individuell hergestellt und angepasst werden müssen. Fraglich ist, ob die Lieferung und der Einbau von Treppenliften als Werklieferungsvertrag (kein Widerrufsrecht) oder als Werkvertrag einzustufen ist (Widerrufsrecht).

Das Landgericht Köln, Urteil vom 03.12.2019, Az. 81 O 72/19, vertrat die Auffassung, dass bei Kurventreppenliften, bei denen die Liftanlage konkret den jeweiligen Bedürfnissen angepasst werden muss, kein Widerrufsrecht besteht, da es sich um individualisierte Kaufverträge handelt. Ein Werkvertrag würde nicht vorliegen, da der Schwerpunkt des Vertrages auf der Anfertigung und Anlieferung der Schienen und des Sitzes liegen würde und die tatsächliche Montage marginal wäre. Mit dieser Begründung hat das Landgericht die Klage der Verbraucherzentrale abgewiesen, von uns wurde Berufung eingelegt.

Das Landgericht Düsseldorf hingegen ist in einer Parallelsache der Auffassung der Verbraucherzentrale gefolgt und hat klar festgestellt, dass es sich bei einem Vertrag über die Bestellung und den Einbau eines Treppenliftes immer um einen Werkvertrag handelte, mit der Folge, dass Verbrauchern bei einem Vertrag, der außerhalb der Geschäftsräume abgeschlossen worden ist, auch ein Widerrufsrecht zusteht (LG Düsseldorf, Urteil vom 26.11.2019, Az. 5 U 65/19).

Unseriöse „Handwerkerdienste“

Immer wieder gehen bei der Verbraucherzentrale Beschwerden von Verbrauchern über Abzocke von Schlüsseldiensten ein. So agieren bundesweit die Handwerker Engel GmbH (DHE) aus Regensburg. Diese und auch andere Notdienste stellen Aufträge in Rechnung, auch wenn diese von Verbrauchern noch vor der Durchführung des Auftrages gekündigt werden. In einem Verfahren vor dem Landgericht Regensburg erging insoweit ein Anerkenntnisurteil, Az. 2 HK O 77 /19, das es der DHE untersagt für stornierte Verträge einen Aufwendungsersatz zu fordern.

VERBRAUCHERPOLITIK

Preistransparenz bei öffentlichen Ladesäulen

Im Rahmen einer Stellungnahme zum Antrag des Abgeordneten Klaus Hoher u.a. FDP/DVP „Verbraucherschutz und Transparenz an Ladestationen für Elektroautos“ hat sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg intensiv mit der Transparenz bei Strompreisen für Elektroautos an öffentlichen Ladesäulen auseinandergesetzt.

In ihrer Stellungnahme konnte die Verbraucherzentrale aufzeigen, dass diese Transparenz bei den Strompreisen für Elektroautos an öffentlichen Ladesäulen nicht gegeben ist. Sie fordert daher, dass die Bestimmungen des Artikel 4 (10) der Richtlinie 2014/94/EU bundesdeutsches Gesetz werden und § 3 PAngV unbeschränkt umgesetzt wird. Von zentraler Bedeutung sind hierbei

- die ausschließliche Abrechnung nach Kilowattstunden (kWh). Die Abrechnung auf Basis einer Kilowattstunde (abgegebene Strommenge) ist grundsätzlich geboten, da dabei ein nachvollziehbarer und transparenter Preis, anlog zum bisher gewohnten Literpreis an Tankstellen, gegeben wäre. Problematisch ist hier jedoch, dass es noch keine eichrechtskonforme Kilowattstundenabrechnung gibt.
- eine Kennzeichnung, die schon beim Anfahren an die Ladesäule den Preis erkennbar macht und
- ein Informationssystem zur Ladesäuleninfrastruktur.

Preiserhöhungsschreiben

Schon im November 2018 registrierte die Verbraucherzentrale eine hohe Beschwerdezahl zu Preiserhöhungen auf dem Strom- und Gasmarkt. Die Erhöhungsrunde zog sich bis ins 1. Quartal 2019, da nicht alle Anbieter ihre Erhöhung zum Jahreswechsel vollzogen, sondern den Januar, Februar und März 2019 wählten. Etliche der eingehenden Preiserhöhungsschreiben waren intransparent, bei einem Schreiben fehlte der Hinweis auf das Sonderkündigungsrecht. Dies nahm die Verbraucherzentrale zum Anlass, die Mängel systematisch im Rahmen einer Marktbeobachtung „Strompreiserhöhungsschreiben“ zu untersuchen und die von Preiserhöhungen betroffenen Verbraucher aufzurufen, ihr Erhöhungsschreiben zur rechtlichen Prüfung an die Verbraucherzentrale zu schicken. Diese überprüfte, ob die Schreiben als Erhöhungsschreiben erkennbar waren und ob auf das Sonderkündigungsrecht hingewiesen wurde.

Die Marktbeobachtung „Strompreiserhöhungsschreiben“ war auch Gegenstand einer Stellungnahme. In dieser Stellungnahme zur Kleinen Anfrage des Abgeordneten Andreas Glück FDP/DVP „Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen“ (Drs 16/6337) hat die Verbraucherzentrale deutlich gemacht, dass die bestehenden gesetzlichen

Bestimmungen des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) und der Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV) nicht sicherstellen, dass Verbrauchern ermöglicht wird, Preiserhöhungsschreiben als solche zu erkennen. Zugleich hat sie in ihrer Stellungnahme aufgezeigt, dass die Regelungen über die Informationspflicht zum Sonderkündigungsrecht lückenhaft sind und Verbraucher dadurch benachteiligt werden. ●

AUS DER BERATUNG: EIN VERBRAUCHER BLEIBT STANDHAFT

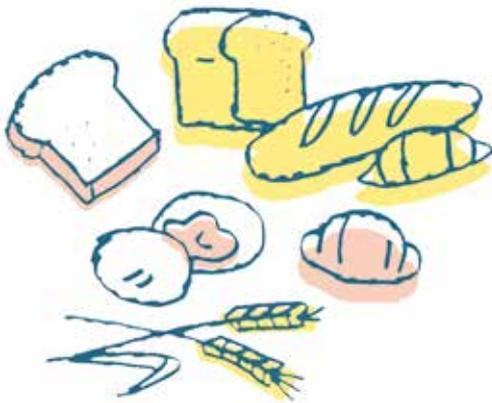


*Matthias Bauer,
Abteilungsleiter Bauen, Wohnen,
Energie*

Ausgerechnet an einem Sonntagnachmittag sperrte sich Herr K. aus seiner Wohnung aus. Beim Aufschließen der Tür brach der Schlüssel ab und blieb im Schloss stecken.

Über die Google-Suche fand er schnell einen Notdienst, die angegebene Mobilfunknummer führte zu einem Callcenter. Herr K. schien Glück zu haben: Das Callcenter teilte ihm mit, dass ein Monteur in der Nähe bei einem anderen Einsatz sei und er sich zeitnah bei ihm melde. Über Preise wurde nicht gesprochen. Eine Stunde später war der Monteur da, sah sich die Sache an und murmelte etwas von einer größeren Operation. Auf konkrete Nachfrage zu den Kosten hielt er sich bedeckt und nannte einen Preis von rund 200 Euro. Diesen Preis trug er in ein Formular ein, das der Kunde unterschreiben musste.

Der Monteur begann zu arbeiten und wies Herrn K. mehrfach darauf hin, dass das Schloss sehr aufwändig zu öffnen sei. Am Ende war die Türe zwar offen, aber auch beschädigt. Der Monteur spielte das herunter, nahm am Wohnzimmertisch Platz und füllte das Rechnungsformular aus. Doch statt der angekündigten 200 Euro sollte die Rechnung nun über 1.100 Euro betragen. Außerdem forderte er Herrn K. auf, sofort zu zahlen, bar oder mit EC-Karte. Als Herr K. ihn auf den ursprünglich genannten Preis hinwies, begann der Monteur ihn einzuschüchtern, mit Inkasso zu drohen und schließlich an K.s Gewissen zu appellieren. Doch K. bestand auf einer ordentlichen Rechnung oder den ursprünglichen Betrag. Der Monteur kündigte an, die Polizei zu rufen, K. war einverstanden und griff zum Telefon. Daraufhin schnappte sich der Monteur die 200 Euro und verließ fluchtartig die Wohnung.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

THEMEN DES JAHRES

Mehrwegnetze: Beim Wiegen hapert es

Nachrichten zum Klimawandel und zu Mikroplastik in den Meeren beschäftigen die Menschen. Viele Verbraucher interessieren sich für verpackungsarmes und/oder plastikfreies Einkaufen. Nicht alle können in „Unverpackt“-Läden einkaufen und versuchen, im Supermarkt auf Verpackungen zu verzichten. Obst und Gemüse eignen sich dafür besonders. Wir haben deshalb getestet, wie der Einkauf von Obst und Gemüse mit den Mehrwegnetzen des Lebensmitteleinzelhandels funktioniert.

Das Ergebnis war ernüchternd: Zwar konnten wir bei fast allen bekannten Handelsketten Mehrwegnetze als Alternative zu Einweg-Knotenbeuteln aus Plastik erwerben. Es war auch überall möglich, sowohl mit den händlereigenen als auch mit Netzen anderer Händler einzukaufen. Doch beim Wiegen der Ware an der Kasse haperte es noch gewaltig: Oft wurde das Netz einfach mitgewogen. Das ist aber nicht zulässig, denn es darf nur das Nettogewicht der Ware berechnet werden. Die angebotenen Netze unterscheiden sich je nach Händler in Material, Größe und damit auch im Gewicht. Doch nicht einmal das Gewicht des eigenen Händlernetzes wurde in allen Fällen korrekt berücksichtigt. Und beim Einkauf mit fremden Netzen ging es wild durcheinander: Einige Händler zogen das Netzgewicht gar nicht ab, andere kurzerhand das Gewicht des eigenen Netzes. Ein Händler berücksichtigte pauschal 22 Gramm, weil das dem höchsten Gewicht derzeit am Markt befindlicher Netze entspreche.

Das trifft zwar für Kunststoffnetze zu, nicht aber für deutlich schwerere Netze aus Baumwolle. Manchmal lag das Netz nicht vollständig auf der Waage, so dass hinterher gar nicht genau klar war, welches Taragewicht berücksichtigt wurde. Denn ob und welches Netzgewicht abgezogen wird, lässt sich am Kassenschein in der Regel nicht ablesen. Dort erscheint nur das berechnete Gewicht. Nur ein einziger Händler druckte das Taragewicht auf den Kassenschein. Bei zwei Händlern wurde die Ware aus fremden Netzen herausgenommen und lose gewogen. Das ist ein umständliches, aber korrektes Vorgehen.

Fazit und Forderung: Damit die Mehrwegnetze unabhängig vom Händler eine sinnvolle Alternative zu den bisher üblichen Einweg-Knotenbeuteln sein können, braucht es dringend ein einheitliches System des Handels. Denkbar ist, sich auf ein gemeinsames Taragewicht zu einigen oder Barcodes anzubringen, mit denen das Taragewicht von allen Händlern an der Kasse ausgelesen werden kann.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat auf ihrer Internetseite dazu weitere wichtige Informationen zusammengestellt: www.vz-bw.de/nachhaltiger-konsum. Dort finden sich neben Tipps zum Einkaufen ohne Verpackungsmüll beispielsweise Artikel zu Klimaschutz beim Essen und Einkaufen.

Gefördert wurde die Erstellung der Internetseite sowie die Durchführung der Marktuntersuchungen durch das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg im Rahmen des Arbeitsschwerpunkts „Nachhaltiger Konsum“.

Marktcheck: Isoflavone in den Wechseljahren?

Nahrungsergänzungsmittel mit Soja- oder Rotklee-Isoflavonen versprechen Abhilfe bei Wechseljahresbeschwerden. Die Verbraucherzentralen haben deshalb 2019 in einem bundesweiten Marktcheck 22 Produkte unter die Lupe genommen und Zusammensetzung, Dosierung und Werbeaussagen geprüft: Die Mehrheit der Produkte überschritt die von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) empfohlene maximale Tagesdosis für Isoflavone. Außerdem warben einige Anbieter mit unzulässigen gesundheitsbezogenen Angaben. Wichtige, empfohlene Warnhinweise zur maximalen Einnahmedauer (Produkte mit Soja-Isoflavonen: zehn Monate, Produkte mit Rotklee-Isoflavonen: drei Monate) fehlten auf 21 von 22 Produkten. Weil keine Daten zur Wirksamkeit und zur Sicherheit für Frauen in den Wechseljahren vorliegen,

raten wir von der Einnahme dieser Produkte ab. Wechseljahrsbeschwerden sollten mit der Ärztin oder dem Arzt besprochen werden und isoflavonhaltige Mittel nicht ohne ärztliche Empfehlung eingenommen werden.

Marktcheck: Werbung für Fleisch – Verwirrspiel im Supermarkt

Wer Fleisch mit besseren Tierhaltungsstandards kaufen will, muss im Handel aufwendig danach suchen. Das war das Ergebnis einer bundesweiten Stichprobe der Verbraucherzentralen. Wir überprüften die Werbeaussagen der Hersteller und Händler zur Tierhaltung von Schwein, Rind und Geflügel in Supermärkten und Discountern. Dabei stellten wir fest, dass Verbraucher einer unüberschaubaren Flut an Siegeln und Werbebotschaften ausgeliefert sind, die selten nachvollziehbar sind und kaum Orientierung beim Einkauf bieten.

So bot das konventionelle Fleischangebot in den 17 aufgesuchten Handelsketten nur vereinzelt verlässliche und nachvollziehbare Werbeaussagen für höhere Tierschutzstandards. Die EU-Vermarktungsnormen für Geflügel definieren beispielsweise eindeutig die „Extensive Bodenhaltung“, „Freilandhaltung“, „Bäuerliche Freilandhaltung“ und „Bäuerliche Freilandhaltung – Unbegrenzter Auslauf“. Sie schreiben genau vor, wie viel Platz und Auslauf die Tiere haben und wie sie gefüttert werden und bieten damit eine gute Orientierung. Solche Angebote waren allerdings selten.

Beim Schweine- und Rindfleisch war das Angebot sehr mager. Informationen zu den ausgelobten Haltungskriterien, beispielsweise „Weidehaltung“, fehlten sowohl bei ALDI, EDEKA, HIT, Lidl, REWE als auch bei real. Beschönigende Auslobungen zur Tierhaltung gab es bei allen Discountern und Supermärkten. Begriffe wie „artgerecht“, „tiergerecht“ oder „Tierwohl“ sind aber rechtlich nicht definiert und geschützt. Werbung mit irreführenden Begriffen, für Verbraucher nicht nachvollziehbare und nicht überprüfbare Angaben zu Haltungsbedingungen und ein Labeldschungel bieten aber keine Entscheidungshilfe. Der Gesetzgeber sollte daher endlich eine verpflichtende, mehrstufige staatliche Tierwohlkennzeichnung einführen.

RECHTS DURCHSETZUNG

Eier von Regionalen Anbietern

Ein Einzelhändler aus dem Landkreis Esslingen hatte Eier eines regionalen Erzeugers verkauft. Die gesamte Aufmachung des Eierkartons mit Symbolen einer kleinbäuerlichen Landwirtschaft und weiteren hofspezifischen Auslobungen erweckte den Eindruck, dass die Eier auf dem Hof selbst von eigenen Legehennen erzeugt worden waren. In der Verpackung aber befanden sich Eier aus einer

völlig anderen Region Baden-Württembergs, gut 100 Kilometer entfernt. Nachweisbar war das anhand des Erzeugercodes auf dem Ei. Durch eine solche Werbung werden die angesprochenen Verbraucher über die Herkunft und Regionalität des Produktes irreführt. In der zweiten Instanz haben sowohl der verklagte Erzeuger als auch der Einzelhändler den Unterlassungsanspruch der Verbraucherzentrale anerkannt, so dass das OLG Stuttgart ein Anerkenntnisurteil erlassen konnte, Urteil vom 18.04.2019, Az. 2 U 145/18.

Interessant ist das Urteil in zweierlei Hinsicht: Das Gericht bestätigte damit, dass bei Regionalitätswerbung stets auch die Verbrauchersicht berücksichtigt werden muss. In diesem Fall konnte selbst der korrekte Erzeugercode auf den Eiern nicht verhindern, dass Verbraucher durch die gesamte Aufmachung des Eierkartons über die Herkunft der Eier getäuscht wurden. Da es bei dem Tatbestand der Irreführung nicht auf ein Verschulden ankommt, ist auch der Händler, der eine solche verbrauchertäuschende Ware in den Verkehr bringt, für die Irreführung der Verbraucher verantwortlich.

Äpfel aus Deutschland

Auch weitere Unternehmer warben mit falschen Aussagen zur regionalen Herkunft von Produkten.

So hat Aldi im Herbst 2019 für „Bio-Äpfel aus Deutschland“ geworben. Tatsächlich jedoch stammten die Äpfel nicht aus Deutschland, sondern wurden aus Italien importiert. Die Verbraucherzentrale hat den Discounter wegen dieser Verbrauchertäuschung abgemahnt. Nachdem außergerichtlich die Unterlassungserklärung nicht abgegeben wurde, konnte der Rechtsstreit in der ersten Instanz mit einem Anerkenntnisurteil beendet werden, Landgericht Freiburg, Urteil vom 13.01.2020, Az. 12 O 88/19 KfH.

Grundpreisangabe

2019 veränderte der Hersteller von Felix-Katzenfutter die Füllmenge seines Produkts. So wurde der Inhalt der einzelnen Portionsverpackungen von 100 auf 85 Gramm reduziert. Die Kartonage der Umverpackung blieb gleich groß, wurde im Design leicht verändert und es wurde auf eine veränderte Rezeptur hingewiesen. Aufgrund der gleichen Größe der Umverpackung erreichten die Verbraucherzentrale zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern, die über die geringere Inhaltsmenge enttäuscht waren. Der Hersteller warb zusätzlich damit, dass keine Reste übrigbleiben, stimmt, die Katze blieb hungrig. Als Verstoß gegen die Preisangabenverordnung musste beanstandet werden, dass ein Händler an den Regalen den neuen Grundpreis für die veränderte Inhaltsmenge nicht auswies. In einem Verfahren vor dem Landgericht Freiburg erging insoweit ein Anerkenntnisurteil am 09.12.2019, Az. 12 O 76/19 KfH.

Zutaten, Werbung mit 100% Natur

Die Life Improve GmbH, ein Unternehmen, das online Nahrungsergänzungsmittel anbietet, hatte für das angereicherte Saftkonzentrat „Vital Ultra“ mit der Behauptung geworben, die Zusammensetzung des Produktes wäre zu 100% Natur. Tatsächlich aber waren dem Saftkonzentrat verschiedene Konservierungsstoffe und sonstige Zutaten zugesetzt, so dass die Werbung 100 % Natur irreführend war. Von dem Unternehmen wurde die angeforderte Unterlassungserklärung abgegeben, so dass ein gerichtliches Verfahren nicht erforderlich war. Werbung für Lebensmittel und Nahrungsergänzungsmittel muss klar und eindeutig sein und darf Verbraucher nicht irreführen.

Widerrufsrecht

Bei einem Verkauf über einen Onlineshop ist es für Verbraucher wichtig, dass ihnen das gesetzlich zustehende Widerrufsrecht eingeräumt wird. Verbraucher müssen die Möglichkeit haben, sich von dem Produkt zu überzeugen und dieses gegebenenfalls auch zurücksenden zu können. Wenn Online-Unternehmen Hygieneartikel anbieten, versuchen diese oft pauschal das Widerrufsrecht auszuschließen. Nach der Ausnahme in § 312 g Abs. 2 Nr. 3 BGB können Hygieneartikel dann vom Widerrufsrecht ausgenommen werden, wenn die Versiegelung der Ware nach der Lieferung entfernt wurde. Ein genereller Ausschluss vom Widerrufsrecht ist jedoch nicht zulässig. Seitens des abgemahnten Unternehmens wurde die angeforderten Unterlassungserklärung abgegeben.

●●●●● VERBRAUCHERPOLITIK

Die Verbraucherzentrale konnte im Rahmen des Experten-Hearings des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg ihre Position zur farblichen Nährwertkennzeichnung mittels „Nutri-Score“ erneut bekräftigen. Dabei konnte sie auf ihre Studie zur Nährwertkennzeichnung zugreifen, in der sie schon 2008 auf Grundlage der Analyse von wissenschaftlichen Studien eindeutig darlegte, dass nur eine farbliche Kennzeichnung dazu geeignet ist, die selbstbestimmte Entscheidungsfindung der Verbraucher zu unterstützen. Sie fordert weiterhin die umgehende Einführung des Nutri-Score auf nationaler und europäischer Ebene als verpflichtende Kennzeichnung.

Außerdem hat die Verbraucherzentrale mittels eines Marktchecks ihre Forderung nach der umgehenden Einführung einer verpflichtenden staatlichen Tierwohlkennzeichnung auf nationaler und europäischer Ebene untermauert. Eine freiwillige Kennzeichnung unterstützt die selbstbestimmte Kaufentscheidung der Verbraucher nicht, da sie keine Vergleichbarkeit gewährleistet. ●



AUS DER BERATUNG: MITGLIED WIDER WILLEN



*Christiane Manthey,
Abteilungsleiterin Lebensmittel und
Ernährung*

Auf der Suche nach Naturkosmetik oder Bio-Lebensmitteln gelangten zahlreiche Verbraucher auf den online-shop www.najoba.de der Mitrados & Co.KG, so auch Herr S. Er zahlte die dort bestellte Ware und erhielt eine Lieferung. Doch vier Wochen später wurden plötzlich weitere 59 Euro für eine 12-monatige Mitgliedschaft abgebucht. Herr S. beschwerte sich daraufhin bei der Verbraucherzentrale. Als Haken bei der Bestellung stellte sich heraus: Laut Allgemeiner Geschäftsbedingungen war ein Kauf im onlineshop nur für Mitglieder möglich. Als Herr S. im Shop bestellte, erhielt er allerdings keinen Hinweis darauf und auch die Bestellung war nicht eingeschränkt. Stattdessen startete die Mitrados GmbH mit dem Wareneinkauf einfach eine kostenlose 28-tägige Testmitgliedschaft. Diese ging automatisch in eine kostenpflichtige Mitgliedschaft über, wenn keine Kündigung erfolgte. Aus Sicht der Verbraucherzentrale war das rechtswidrig, Herrn S. und weiteren Betroffenen wurde im Rahmen der Bestellung eine kostenpflichtige Mitgliedschaft untergeschoben. Da die Verbraucher zwar über ihr Widerrufsrecht des Wareneinkaufs, nicht aber zum Widerruf der kostenpflichtigen Mitgliedschaft belehrt wurden, verlängerte sich die Frist für den Widerruf der Mitgliedschaft auf 12 Monate und 14 Tage. Die Verbraucherzentrale stellte Herrn S. und den anderen betroffenen Verbrauchern einen Musterbrief zur Verfügung. Mit Erfolg: Die Firma erstattete Herrn S. den Betrag in Höhe von 59 Euro.

Darüber hinaus mahnte die Verbraucherzentrale die Mitrados GmbH wegen Irreführung und rechtswidriger AGB ab. Da keine rechtzeitige Unterlassungserklärung zu allen Punkten eingegangen ist, hat die Verbraucherzentrale Klage eingereicht. Das Verfahren war bei Drucklegung dieses Geschäftsberichts für den 5. Mai 2020 terminiert.

VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT

THEMEN DES JAHRES

Berufsunfähigkeit und Kinderinvalidität

Das Erwerbseinkommen ist für fast alle Verbraucher das höchste finanzielle Gut. Will man weiterhin finanziell abgesichert sein, wenn man unfall- oder krankheitsbedingt nicht mehr arbeiten kann, ist eine Berufsunfähigkeitsversicherung wichtig.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben die Bedeutung des Risikos und die Wichtigkeit einer solchen Versicherung inzwischen erkannt: Die Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung die am häufigsten nachgefragte Versicherungsberatung bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. 398 Mal ermittelten die Beraterinnen und Berater verbraucherindividuell passende Tarife, erklärten Klauseln und halfen dabei, Zugangshürden zu überwinden.

Was für das Einkommen der Eltern gilt, gilt natürlich auch für deren Kinder: die Absicherung des zukünftigen Einkommens für den Fall einer krankheits- oder unfallbedingten Invalidität mit der entsprechenden Versicherung „Kinderinvaliditätsversicherung“ ist enorm wichtig und kann für einen großen finanziellen Ausgleich sorgen. Unsere Beratungserfahrung zeigt, dass Verbraucher zwar mittlerweile oft um die Existenz der Berufsunfähigkeits-, nicht aber um die Existenz der Kinderinvaliditätsversicherung wissen. Die Information und Beratung zu diesem wichtigen Aspekt der Absicherung und Verantwortung war im vergangenen Jahr daher ein Themenschwerpunkt. Denn wenn Verbraucher überhaupt nicht wissen, dass es eine solche Versicherung gibt, können sie ihren individuellen Bedarf gar nicht einschätzen und der Versicherungsbetrieb bietet diese Versicherung oder auch nur Informationen dazu selten an.

Für Verbraucher ist mit der gesetzlichen Rentenversicherung regelmäßig überhaupt keine Absicherung für den Fall der Berufsunfähigkeit oder Kinderinvalidität verbunden. Wer es aber neben den Beitragszahlungen für die gesetzliche Rentenversicherung bedarfsorientiert auf sich nehmen möchte, eine private Berufsunfähigkeitsversicherung – oder für Kinder eine Kinderinvaliditätsversicherung – abzuschließen, dem wird aus versicherungsmathematischen Gründen insbesondere wegen einer bestehenden gesundheitlichen Beeinträchtigung teils gar kein privater Versicherungsschutz angeboten oder zumindest ein Risi-

koausschluss oder zusätzlicher Beitrag abverlangt. Auch deshalb scheint Verbrauchern häufig aus finanziellen Gründen gar keine private Berufsunfähigkeitsversicherung erschwinglich.

Zugangshürden finden sich in vielfältiger Art auch in vielen anderen Versicherungssparten. Insbesondere für „verletzliche“ Verbraucher ist das Thema des Zugangs zu wichtigen Versicherungssparten ein sehr wichtiges Thema. Ein mangelnder Zugang zu wichtigen Versicherungen und einer vorgelagerten Versicherungsberatung verwehrt diesen Gruppen wichtige Schutzmöglichkeiten, grenzt diese Gruppen aus und benachteiligt sie.

Elementarschäden – Risiken der Natur

Elementarschäden in der Wohngebäudeversicherung abzusichern ist sinnvoll und wichtig. Baden-Württemberg hat die höchste Versicherungsquote aller Bundesländer. Gerade vor diesem Hintergrund ist essenziell, dass die Bedingungen verbraucherorientiert sind und keine überraschenden Einschränkungen haben. Doch gerade bei einem sehr wichtigen Versicherer in Baden-Württemberg findet sich eine im Schadensfall gegebenenfalls dramatische Einschränkung: die Gesamtentschädigungsleistung für alle (es sind sehr viele) Versicherte bei diesem Versicherer ist im Falle eines Erdbebens auf wenige Hundert Millionen Euro begrenzt. Nicht für jeden einzelnen Versicherten wohlgebetet, sondern für alle Versicherten dieses Versicherungsunternehmens zusammen. Dass diese Absicherung für eine so gewaltige Gefahr wie Erdbeben unzureichend ist, liegt auf der Hand – Hochrechnungen lassen befürchten, dass im Fall eines größeren Erdbebens einzelne Geschädigte nur circa 10 Prozent des Schadens erstattet bekämen. Konkret heißt das: Wenn ein Erdbeben das Eigenheim im Wert von 500.000 Euro zerstört hätte, bekämen Verbraucher vom Versicherer gerade einmal 50.000 Euro.

Besonders problematisch ist, dass der Versicherer darüber nur unzureichend aufklärt. Viele Verbraucher, die in unsere Beratungen kommen, kennen diese Begrenzung der Summe nicht. Es wird Zeit, dass auch die Versicherungsaufsicht des BaFin, der die Problematik bekannt ist, dieser Einschränkung ein Ende bereitet – oder der Versicherer endlich die für Verbraucher höchst riskante Begrenzung aufhebt.

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

Wenn Ärzte und Zahnärzte neben den von den gesetzlichen Krankenkassen übernommenen Leistungen weitere Angebote – sogenannte Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) machen, ist dies grundsätzlich in Ordnung.

Allerdings muss dann auch klar erkennbar sein, wann ein Arzt als Mediziner spricht und handelt, und wann er als „Verkäufer“ in eigener Sache tätig ist. Leider zeigt die Beratung zu den Themen Pflege und Gesundheit, dass das in der Praxis häufig nicht der Fall ist.

So wurden Verbraucher teils gedrängt, eine Erklärung zu unterschreiben, dass sie trotz Anraten keine IGeL Leistungen in Anspruch nehmen wollten. Verbraucher sind jedoch nicht verpflichtet, so etwas zu unterschreiben. Wären die Leistungen tatsächlich notwendig, stünden sie im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkasse. Durch solche Dokumente und die Verpflichtung zur Unterschrift soll oft nur erreicht werden, dass Patienten unsicher werden und diese Leistung dann doch – teils auch für viel Geld – in Anspruch nehmen. In einem anderen Fall lehnte ein Arzt sogar die Weiterbehandlung einer chronisch kranken Verbraucherin rundum ab, wenn diese keine zusätzlichen IGeL-Leistungen in Anspruch nehmen wollte.

Bezahlbares Pflegeheim

Ein gutes und bezahlbares Pflegeheim zu finden ist nicht einfach. An die Beratung zu Pflege und Gesundheit wandten sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher, die wissen wollten, welche Kriterien für die Auswahl eines Pflegeheims wichtig sind und was sie bei der Suche und der Auswahl eines Heimes außerdem beachten sollten.

Häufig suchten Verbraucher Rat, wenn die Eigenanteile für den Pflegeheimplatz immer weiter anstiegen. Dabei fielen die Erhöhungen teils drastisch und teils jährlich wiederkehrend aus – so wurde der Beratung zu Pflege und Gesundheit von einem Verbraucher berichtet, dass die Kosten für den Pflegeheimplatz seiner Mutter in drei Jahren um 82 Prozent gestiegen waren.

Die Begründungen von Anbietern zu den Erhöhungen bleiben dagegen oft vage und intransparent. So ist es Verbrauchern nur sehr schwer bis gar nicht möglich, zu überprüfen, ob die höheren Kosten angemessen sind. Teils schreckten die Anbieter noch nicht einmal davor zurück, die Pflegeheimbewohner unter Druck zu setzen, um eine Zustimmung zur Preiserhöhung zu bekommen.

Unser Beratungsangebot stellten wir Verbrauchern und Fachpublikum unter anderem auf der zentralen Veranstaltung der Landesregierung „Zukunft_Gesundheit_Digital“ in Tuttlingen im Juli im Rahmen von digital@bw auf einem großen Informationsstand vor und erläuterten unsere Positionen im Detail im Rahmen einer dortigen Podiumsdiskussion.



AUS DER BERATUNG: RESTSCHULDVERSICHERUNG – SCHLECHT BERATEN UND ZUNÄCHST OHNE LEISTUNG



*Dr. Peter Griebel,
Abteilungsleiter Versicherung,
Pflege, Gesundheit*

Damit im Todesfall mögliche Schulden aus einem Kreditvertrag nicht an die Angehörigen übergehen, können Kreditnehmer – als eine Möglichkeit – eine, wenn auch oft sehr teure, Restschuldversicherung abschließen. Doch was nützt die, wenn im Todesfall die Zahlung verweigert wird wegen einer katastrophalen Vermittlung? So erging es Familie R., die fast 16.000 Euro Restschuld zahlen sollte und sich ratsuchend an die Verbraucherzentrale wandte.

Als der Versicherungs- und Kreditnehmer verstarb, wandten sich die Angehörigen an die Bank, die neben dem Kredit auch die Restschuldversicherung vermittelt hatte, um diese in Anspruch zu nehmen. Mit dem Hinweis, dass ein Ausschluss vorläge, wurde die Zahlung abgelehnt. Dabei wäre es Aufgabe der Bank gewesen, darauf aufmerksam zu machen, dass der Versicherungsschutz sehr löchrig war und in bestimmten Fällen gar kein Versicherungsschutz bestehen sollte. Doch das unterblieb bei Vertragsabschluss. Nach dem Todesfall wollte sich die Bank dann genau darauf berufen. Hinzu kam: Die Versicherungsbedingungen waren zum Teil unverständlich formuliert, auch die Dokumentation des Verkaufsgesprächs im Beratungsprotokoll war vollkommen ungenügend.

Sicher war es nicht im Sinne des Versicherungsnehmers, dass die abgeschlossene Versicherung am Ende nicht tut, was in der Vermittlung versprochen wurde: Angehörige vor einem finanziellen Schaden zu bewahren. Der Versicherungsvertrieb zeigte sich auch nach Vermittlungsversuchen durch die Verbraucherzentrale uneinsichtig, erst der Versicherer lenkte ein leistete die versicherte Todesfalleistung von fast 16.000 Euro. Der Fall zeigt, wie wichtig es ist, dass in der Versicherungsvermittlung vernünftig beraten wird – auf keinen Fall sollten Verbraucher ungeprüft annehmen, dass in einer Bank gut zu Versicherungen beraten wird.

RECHTSDURCHSETZUNG

Kündigung Krankenversicherung

Weil sie arbeitslos wurde, kündigte eine Verbraucherin ihre private Krankenversicherung. Der Versicherer schickte daraufhin ein Schreiben, in dem der Verbraucherin angeboten wurde, den Vertrag stattdessen ruhen zu lassen. In diesem Schreiben wurde jedoch nicht darauf hingewiesen, dass durch Abgabe dieser Erklärung die bereits ausgesprochene Kündigung für unbeachtlich erklärt werden sollte. In einem weiteren Schreiben behauptete der Versicherer sodann, dass mit dem Ruhen des Vertrags die ursprünglich ausgesprochene Kündigung hinfällig geworden wäre.

Ein solches Geschäftsgebaren ist irreführend. Eine Kündigung stellt eine einseitig empfangsbedürftige Willenserklärung dar. Diese Kündigung wurde von der Verbraucherin, die aufgrund ihrer Arbeitslosigkeit wieder gesetzlich krankenversichert war, ausgesprochen. Die Kündigung ging dem Versicherungsunternehmen zu und war damit wirksam. Eine „Erklärung“ zum Ruhen der Versicherungsbeiträge führt nicht zum rückwirkenden Wegfall der wirksam zugegangenen Kündigung.

Die Verbraucherzentrale mahnte das Vorgehen des Versicherungsunternehmens ab. Dieses gab die angeforderte Unterlassungserklärung ab und erkannte die Kündigung der Verbraucherin an.

Beitragserhöhung

Die Verbraucherzentrale hat in einem weiteren Fall ebenfalls ein Versicherungsunternehmen abgemahnt, das Verbrauchern Schreiben zu einer Beitragserhöhung geschickt hatte.

Das Problem: Die Beitragserhöhung wurde mit einer Zusatzleistung begründet, die vom Verbraucher tatsächlich überhaupt nicht verlangt worden war. Darüber hinaus war in dem Schreiben festgehalten, dass der Verbraucher dieser unberechtigten und irreführenden Beitragserhöhung ausdrücklich widersprechen sollte, damit diese nicht durchgeführt würde.

Ein solches Schreiben ist schon allein dadurch irreführend und unzulässig, dass dem Verbraucher wegen einer überhaupt nicht bestellten Zusatzleistung eine Beitragserhöhung angekündigt wird. Irreführend und unzulässig ist es aber auch, das Schweigen eines Verbrauchers als Zustimmung zu werten. Es gilt der Grundsatz, dass das

Schweigen eines Verbrauchers in keinem Fall eine Willenserklärung darstellt.

Die Angelegenheit konnte außergerichtlich beigelegt werden. Das Versicherungsunternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab, in der er sich verpflichtete solche Schreiben künftig nicht mehr zu verwenden.

VERBRAUCHERPOLITIK

Verbraucherfreundliche Bedingungen schaffen

Die Beratung zu Berufsunfähigkeitsversicherung und zur Kinderinvaliditätsversicherung zeigt die hohe Bedeutung der genannten Risiken für Verbraucher und die Notwendigkeit staatlichen Handelns in diese Richtung. Dazu gehören sowohl gezielte staatliche Förderungen in Richtung dieser Absicherungsmöglichkeiten als auch in Bezug auf Hilfen zur individuellen Risikowahrnehmung und -priorisierung. Aus Verbrauchersicht ist es dabei irrelevant, ob die Absicherung über staatliche oder private Wege ermöglicht wird.

Auch bei der Elementarschädenversicherung wird durch die hohe Versicherungsquote und die Beratungserfahrung deutlich, dass eine entsprechende Absicherung in Zeiten extremer Wetterlagen richtig und notwendig ist. Umso wichtiger ist es, dass die Bedingungen verbraucherorientiert sind. Massive Einschränkungen bei einem wichtigen Risiko (Erdbeben) in Bedingungen stellen eine gravierende Verbrauchergefährdung dar.

IGel Leistungen

Durch die IGel Leistungen wird es Ärzten ermöglicht, sich einen Zusatzverdienst zu schaffen. Damit dies nicht auf Kosten der Patienten ausufert, müssen verbraucherorientierte Regelungen geschaffen werden.

Pflege

Viele Verbraucher befassen sich ungerne mit dem Thema Pflege, die Relevanz rückt oft erst dann ins Bewusstsein, wenn Familienangehörige oder die Betroffenen selbst älter oder pflegebedürftig werden. Für Verbraucher ist es häufig schwierig ein passendes Angebot für die Pflege zu finden, schon allein weil es an Angeboten mangelt. Durch die Gegebenheiten des Pflegemarktes – hier der stationären Pflege – können Preise intransparent festgelegt werden und Verbrauchern kann, bei Unstimmigkeiten im Rahmen von Erhöhungen mit den mit dem Rauswurf gedroht werden – wie auch die Beratungserfahrung zeigt. ●

TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT



Telekommunikation und Postdienstleistungen

Als größtes Themenfeld sind die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale mit digitalen Problemen der Verbraucher im Bereich Mobilfunk, Komplettpakete sowie Festnetz und Fernsehen beschäftigt. Im Bereich Telekommunikation waren zu langsames Internet, Leistungsunterbrechungen oder Probleme nach einem Umzug sowie beim Providerwechsel die häufigsten Beschwerdegründe.

Daneben sorgten verspätete und beschädigte oder verlorene Lieferungen für großen Frust bei Verbrauchern. Auch erhielten Kunden häufig unerwünschte Werbung und sahen sich mit Nachfasswerbung konfrontiert.

Für einen hohen Beratungsbedarf sorgten 2019 außerdem wieder falsche Vertragsschlüsse (Buttonlösung missachtet), untergeschobene Verträge oder der Einsatz von Schadsoftware.

Fake-Shops

Digitale Einkäufe sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Leider haben Fake-Shops inzwischen nicht nur zu Saisonzeiten wie dem Black Friday und den Cyber Monday oder in Krisenzeiten wie beispielsweise während Corona Hochkonjunktur. Die Betrüger agieren dabei immer professioneller. Das Hauptproblem: Fake Shop-Betreiber erhalten dank Bezahlung per Vorkasse ihr Geld sofort und ohne Gegenleistung. Nach kurzer Zeit schließen sie den Shop wieder, die Website ist nicht mehr erreichbar. Für Verbraucher ist es schwer bis unmöglich ihr Geld zurück zu bekommen.

Insolvenz von Thomas Cook

Die Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook im September 2019 offenbarte große Lücken im Verbraucherschutz. Reisende zahlen nach einer Buchung oft beträchtliche Beträge an und treten so in Vorleistung. Die gezahlten Gelder sollen durch eine sogenannte Reisegeldabsicherung geschützt werden. Thomas Cook hatte hierzu eine Versicherung mit der Zurich abgeschlossen und Pauschalurlaubern

einen Reisesicherungsschein ausgestellt. Problematisch dabei ist jedoch, dass die gesetzliche Gesamthaftungssumme des Versicherers auf 110 Millionen Euro pro Geschäftsjahr begrenzt werden kann. Da viele Reiseveranstalter die Kundengelder bei der Zurich abgesichert haben und im selben Geschäftsjahr viele Reiseveranstalter pleite gingen, wurde die Haftungsobergrenze deutlich überschritten. In der Folge bekamen viele Urlauber nur einen Bruchteil des vorausgezählten Geldes erstattet.

Viele reiserechtliche Probleme sind auch für die Zukunft zu erwarten, zumal mit der Coronakrise viele Anbieter in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten sind und hier erneut mit Insolvenzen von Reiseveranstaltern und Airlines zu rechnen ist.

VW-Musterfeststellungsklage

Rund 460.000 Kläger haben sich 2019 der Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes gegen die Volkswagen AG angeschlossen. Das Interesse der Verbraucher und der entsprechende Beratungsbedarf rund um die erste Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentralen war dementsprechend hoch. Da auch weitere Automobilkonzerne eine vergleichbare Manipulationssoftware verwendet haben, erreichen die Verbraucherzentrale bis zum heutigen Tage Beratungsanfragen.

Unlautere Geschäftspraktiken

Zahlreiche Verbraucher suchten im vergangenen Jahr Hilfe wegen untergeschobener Verträge an der Haustür, bei Telefonanrufen oder im Internet.

Im Anschluss dieser Kontaktaufnahmen durch die Unternehmen erhielten Verbraucher Rechnungen für nicht bestellte Leistungen. Dabei klagten besonders viele Verbraucher, dass ihnen im Rahmen von Gewinnspielen bzw. vermeintlichen Gewinnspielbenachrichtigungen Verträge, insbesondere für Zeitungen und Zeitschriften, untergeschoben wurden.

Im Telekommunikationsbereich zeigten sich viele Verbraucher verwundert über die Berechnung mehrerer Anschlüsse und Zusatzleistungen. 2019 wurde insbesondere die Übernahme von Unitymedia durch Vodafone genutzt, um Kunden wegen einem „Datenabgleich“ zu kontaktieren. Das Kontrollieren der angeblichen Verbraucherdaten diente dann alleinig dazu, Verbrauchern Internet- oder Streamingverträge unterzuschieben oder neue Verträge anzulegen.

Gerade der Bereich der untergeschobenen Verträge zeigt deutlich, dass eine schriftliche Bestätigungslösung unabdingbar ist, um Verbraucher vor Kostenfallen zu schützen.

Rechnungsstellung und Inkasso

Auch im vergangenen Geschäftsjahr beklagten sich viele Verbraucher über ärgerliche Inkassomethoden: Neben falsch berechneten Inkassoforderungen fielen insbesondere falsche Inkassoschreiben oder Inkassoschreiben mit unzulässigen Geschäftsmethoden (u.a. Drohungen) auf.

Viele Verbraucher wandten sich dabei an die Beratung, da sie ohne Rechnung Inkassoschreiben erhalten, oder aber die Inkassoforderung falsch berechnet wurde. In vielen Fällen wurden Verbrauchern nach untergeschobenen Verträgen oder ohne Rechtsgrund falsche Inkassoschreiben zugesendet. Gerade bei Fake-Inkassoschreiben fällt eine Firma im tschechischen Prag auf, die insbesondere für vorgebliche Erotikdienste gefälschte Inkassoschreiben verschickt.

Das von den Verbraucherzentralen zur Verfügung gestellte kostenfreie Internettool unter www.inkasso-check.de, mit dem Verbraucher prüfen können ob eine Inkassoforderung rechtmäßig ist, wird dabei sehr gut angenommen.

RECHTS DURCHSETZUNG:

Kündigung Premium-Mitgliedschaft

„Die Kündigung Ihrer Premium-Mitgliedschaft können Sie 12 Wochen vor Vertragsende der aktuellen Laufzeit in schriftlicher Form aussprechen.“ Diese Klausel hatte ein Unternehmer gegenüber Verbrauchern verwendet.

Tatsächlich gibt es nur einige wenige Rechtsbereiche, in denen eine schriftliche Kündigung zur Wirksamkeit erforderlich ist. So ist beispielsweise bei einer Kündigung eines Arbeitsvertrages eine schriftliche und eigenhändig unterschriebene Kündigung erforderlich. Auch ein Mietvertrag ist schriftlich zu kündigen. Bei anderen Rechtsverhältnissen, so auch bei der Kündigung einer Mitgliedschaft bei einer Partnervermittlung, genügt regelmäßig die Textform. Das heißt, die Kündigung kann auch über Fax oder E-Mail erfolgen. Die von dem Unternehmen verwendete Klausel war damit irreführend und unzulässig.

Das Landgericht Hamburg hat in dem Verfahren der Verbraucherzentrale ein Anerkenntnisurteil erlassen, Urteil vom 30.09.2019, Az. 406 HKO 95/19.

5-Jahres-Garantie

Samsung hatte auf seiner Webseite eine 5-Jahres-Garantie angekündigt. Ein Hinweis darauf, dass diese Garantie nur für den Kauf von Produkten innerhalb eines bestimmten Aktionszeitraumes gewährt werden sollte, war auf der Webseite nicht enthalten. Ein Verbraucher schloss online einen Vertrag mit dem Unternehmen ab und bat um eine schriftliche Bestätigung der zu diesem Zeitpunkt werblich angekündigten Garantie. Diese Garantiezusage wurde seitens des Unternehmens jedoch verweigert mit der Begründung, der Aktionszeitraum wäre abgelaufen. Für Ankündigungen auf der Webseite würde das Unternehmen keine Gewähr übernehmen. Eine Garantiezusage ist ein Beschaffenheitsmerkmal einer Ware. Eine Garantiezusage in der Werbung kann von einem Unternehmer nicht geleugnet oder zurückgenommen werden. Vor dem Landgericht Frankfurt am Main anerkannte Samsung den berechtigten Klaganspruch der Verbraucherzentrale, so dass Anerkenntnisurteil erging, LG Frankfurt, Urteil vom 16.09.2019, Az. 3 -08 O 86/19.

Grundlose Mahnschreiben

Eine Verbraucherin hatte online Waren bestellt und diese unter Angabe ihrer Kundennummer, ihres Namens und der Artikelbezeichnung bezahlt. Der Zahlungsdienstleister, der für den Vertragspartner die Forderungen abwickelt, hat die Verbraucherin trotz erfolgter Zahlung dazu aufgefordert, die angeblich offene Forderung auszugleichen. Dabei wurde in dem Mahnschreiben behauptet, dass ein Zahlungseingang nicht habe festgestellt werden können. Da jedoch die Forderung durch die Verbraucherin fristgerecht ausgeglichen war, stellte diese Behauptung eine nach § 5 Abs. 1 S. 1 UWG unwahre und damit irreführende Behauptung dar.

Im vorliegenden Fall hatte das Unternehmen die angeblich fälligen Mahngebühren als weitere Posten in der Abrechnung aufgeführt. Durch diese Auflistung und die Bezeichnung dieser Kosten als „Mahngebühren“ sowie die abschließende Aufforderung „insgesamt zu zahlen“, musste die angeschriebene Verbraucherin davon ausgehen, dass diese „Gebühren“ auszugleichen waren und dass diese Kosten tatsächlich auch angefallen waren. Da die Klausel Verbrauchern nicht den Nachweis gestattete, dass ein behaupteter Schaden überhaupt nicht, zumindest nicht in der geltend gemachten Höhe entstanden sei, ist diese Klausel unzulässig. Auch die weitere Ankündigung in dem Mahnschreiben, dass die Daten über den Vorgang an die Creditreform, Schufa, Infoscore und weitere Scoring Unternehmen weitergegeben werden würden, stellt eine

nach § 4 a Abs. 1 S. 2 Nr. 2 und Nr. 3 UWG unzulässige und aggressive geschäftliche Handlung dar. Ein Hinweis darauf, dass mit einem Bestreiten der Forderung eine Übermittlung der Forderungsdaten verhindert werden könne, enthielt das Mahnschreiben der Beklagten nämlich nicht. Das Kammergericht Berlin gab der Verbraucherzentrale mit seinem Urteil vom 26.11.2019, Az. 5 U 65/19, umfangreich Recht. Die Entscheidung ist allerdings noch nicht rechtskräftig.

●●●●● VERBRAUCHERPOLITIK

Untergeschobene Verträge verhindern

Die Verbraucherzentrale setzte sich auch 2019 für eine schriftliche Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen ein. Am Telefon untergeschobene Verträge sind seit Jahren ein massives Problem, das mit einer schriftlichen Bestätigung gut gelöst werden könnte. Bislang ist eine solche Bestätigungslösung nur im Gas- und Energielieferbereich vorgesehen, dies allerdings auch nur mit Einschränkungen.

Keine Vorkasse – weniger Abzocke!

Um Abzocke durch Fake-Shops zu vermeiden, fordert die Verbraucherzentrale eine gesetzliche Regelung, die ein Vorkasseverbot im Onlinehandel beinhaltet oder alternativ nur eine Bezahlung auf ein Schutzkonto erlaubt, so dass der Betrag erst freigeschaltet wird, wenn der Verbraucher die bestellte Ware auch erhalten hat. Daneben wäre auch ein Schutzmechanismus in Zusammenarbeit mit Unternehmen, die Registrierungen von Internet-Domains durchführen (u.a. Denic) wünschenswert, um bereits bei der Registrierung Anmelder zu authentifizieren und spätestens bei einer möglichen schnellen Abschaltung von Domains Verbraucher vor Abzocke zu schützen.



Mehr Schutz bei Insolvenz von Reiseanbietern

Die Insolvenz von Thomas Cook hat gezeigt wie reformbedürftig das Reiserecht ist. Das Problem: Reiseunternehmen vereinnahmen Gelder weit im Voraus, eine richtige Sicherung besteht aber nicht. Auch sind Individualreisende völlig ungeschützt, da es überhaupt keine Reisegeldabsicherung gibt. Da Reiseveranstalter Gelder weit im Voraus erhalten, sind Kundengelder für alle Reiseleistungen abzusichern. Nur durch eine Absicherung werden Reisende vor Insolvenzen der Anbieter geschützt und Reisende zukünftig gewillt sein, Reisen im großen Stil wie vor den Reisekrisen von Thomas Cook oder Corona auch weiterhin zu buchen. Der durch mangelnden Schutz der Verbraucher entstandene Imageschaden führt letztlich auch zu einem zurückgehenden Reiseverhalten der Verbraucher. ●

●●●●● AUS DER BERATUNG: TEURER START MIT DEM SMARTPHONE



*Oliver Buttler,
Abteilungsleiter Telekommunikation,
Internet, Verbraucherrecht*

Zum Geburtstag im Sommer 2019 erhält Herr J. von seiner Frau sein erstes Smartphone. Er nimmt die SIM-Karte aus seinem alten Mobiltelefon und nutzt sie fortan mit seinem neuen Handy. Die nächste Telefonrechnung wirkt wie ein schlechter Scherz: 14.562 Euro soll er für die Datennutzung zahlen.

Die Erklärung: Seinen Vertrag bei der Telekom hatte Herr J. bereits 2003 abgeschlossen, entsprechend hoch war der Preis für die zur Zeit des Vertragsabschlusses üblichen geringen mobilen Datenmengen. Seine Versuche, den Sachverhalt im Telekom-Shop aufzuklären, schlugen fehl. Er wandte sich an die Verbraucherzentrale. Erst nachdem diese die Telekom über die Rechtslage aufgeklärt hatte und die Bundesnetzagentur informiert wurde, lenkte der Anbieter ein und stornierte die Rechnung. Statt 14.562 Euro bot die Telekom nun einen Vergleich mit einem vergleichsweise niedrigen Eigenanteil von 400 Euro an, den Herr J. annahm.

PROJEKT AUSBAU DER ONLINE-BERATUNG UND ONLINE-INFORMATION

Das durch das **Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz** finanzierte Projekt „Ausbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg“ startete am **1. März 2018**. Ziel des Projekts war es, das **digitale Informations- und Beratungsangebot der Verbraucherzentrale auszubauen und neue Angebote zu schaffen**. Nach der **Aufbauphase in 2018 konnten mit Ablauf des Projekts Ende 2019 die Ergebnisse präsentiert und neue Angebote etabliert werden**.

Das Projekt ist in die drei Teilbereiche „Datenmanagement“, „Digitale Beratung“ und „Digitale Information“ unterteilt und mit je einer Referentenstelle ausgestattet.

Datenmanagement und elektronische Akten

Grundlage einer noch stärker digital und immer schon dezentral arbeitenden Organisation ist ein System zum Datenmanagement. In der Beratung entstehen laufend umfangreiche Unterlagen, die sicher und datenschutzkonform, aber auch entsprechend der Aufbewahrungspflichten gespeichert werden müssen. Die Einführung einer elektronischen Akte für die Beratungsvorgänge ist ein wesentlicher Bestandteil der Digitalisierungsstrategie. In einer solchen Akte sind alle Dokumente und Abläufe rund um eine Beratung zusammengefasst. Sie ermöglicht eine effiziente Zusammenarbeit verschiedener Bereiche der Verbraucherzentrale und einen verbesserten Service für die ratsuchenden Verbraucher. Darüber hinaus ermöglicht das System auch bessere Analysen, um die Probleme der Verbraucher auf den Märkten zu identifizieren und Maßnahmen wie Verbraucherinformationen, Lobbying für bessere Gesetze oder auch Rechtsdurchsetzung einleiten zu können.

Auf Basis von Bedarfserhebungen in den Abteilungen wurden Anforderungen an ein neues System formuliert, eines ausgewählt und eingerichtet. Der Start des Systems in 2020 wird erhebliche Neuerungen und Verbesserungen der Arbeit in der Verbraucherzentrale bedeuten.

Digitale Beratung

2019 wurde nach intensiver Vorbereitung (Auswahl des Systems, Anschaffung notwendiger Hardware, Schulung der Mitarbeiter) mit der digitalen Beratung in der Verbraucherzentrale begonnen. Mit der neuen Videoberatung, die nach ersten Testberatungen mit Verbraucherinnen und Verbrauchern im Oktober regulär am 11.11.2019 startete, wurde ein neues zeitgemäßes Beratungsinstrument in der Verbraucherzentrale eingeführt: Die Beratung bequem von zu Hause aus. Verbraucher vereinbaren einen Termin und erhalten per Mail einen Link, über den sie sich zum vereinbarten Termin in das Beratungsportal einwählen. Beratungskraft und Verbraucher können sich dann per Videochat unterhalten, gemeinsam zuvor hochgeladene Dokumente betrachten oder sogar Musterbriefe anpassen, die der Verbraucher herunterladen oder ausdrucken kann.

Digitale Verbraucherinformation

Im Rahmen des Projekts wurden bestehende Maßnahmen digitaler Verbraucherinformation erweitert und völlig neue Formate geschaffen. Ausgebaut wurde der Newsletter, der nun regelmäßig in zweiwöchigem Rhythmus mit redaktionell aufbereiteten Inhalten erscheint.

Neu eingeführt wurden Webinare: Seit Beginn des Jahres 2019 wird alle vierzehn Tage ein „digitaler Vortrag“ angeboten. Auf der extra geschaffenen Unterseite www.vz-bw.de/webinare-bw werden die Angebote zentral präsentiert. Die Themen reichen von Nahrungsergänzungsmitteln für Schwangere über die richtige Versicherung bis hin zu Geldanlage und digitalem Nachlass. Das Angebot wird gut angenommen, die Nachfrage ist im Laufe des Jahres kontinuierlich gestiegen.

Ebenfalls neu ist der Podcast „Durchleuchtet – der Verbraucherfunk“. Seit dem Start am Weltverbrauchertag am 15. März 2019 ist alle vierzehn Tage eine neue Folge erschienen. In dem Podcast kommen Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zu Wort. Sie erklären in einem Gespräch Hintergründe und Zusammenhänge aktueller Themen und geben Verbraucherinnen und Verbrauchern konkrete Tipps. Der Podcast wird auf der Internetseite der Verbraucherzentrale unter www.vz-bw.de/podcast zum Hören und als Download zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus werden einzelne Folgen in thematisch passenden Artikeln auf der Homepage direkt als „Webplayer“ eingebunden. Der Podcast ist außerdem über die gängigen Portale wie iTunes und Spotify zu finden und kann mit einer Podcast-App abonniert werden.

Die crossmediale Distribution von Inhalten konnte auf der Grundlage der neuen Angebote gestärkt werden. So kann die Verbraucherzentrale mittlerweile zu vielen verschiedenen Themen ganz unterschiedliche Formate in einem „digitalen Paket“ bestehend aus Webinar, Podcast, und Internettext anbieten.

Der Projektteil „Digitale Verbraucherinformation“ wird dank einer Projektverlängerung im Jahr 2020 fortgesetzt. Damit können die etablierten neuen Formate fortgesetzt und weiterentwickelt sowie weitere neue digitale Formate eingeführt werden. ●

PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG

Verbraucherbildung ist seit 2019 erklärte Satzungsaufgabe der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Selbstverständlich hat sich die Verbraucherzentrale auch schon zuvor umfangreich dem Thema Verbraucherbildung angenommen. Mit der Aufnahme der Verbraucherbildung in ihre Satzung betont sie jedoch deren besondere Bedeutung für die Wahrnehmung der Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher. Zugleich ist ihr Verbraucherbildung damit besondere Verpflichtung.

Bei ihrem Angebot der Verbraucherbildung stützt sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auf ihre mehr als 60-jährige Erfahrung. Im Fokus ihrer Verbraucherbildung steht die Vermittlung der Kompetenzen, die für Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Wahrnehmung ihrer wirtschaftlichen Selbstbestimmung von zentrale Bedeutung sind. So umfasst Verbraucherbildung etwa nicht nur die Information über Verbraucherrechte, sondern die Vermittlung der Kompetenz, seine Rechte wahrzunehmen und gegen Widerstände durchzusetzen.

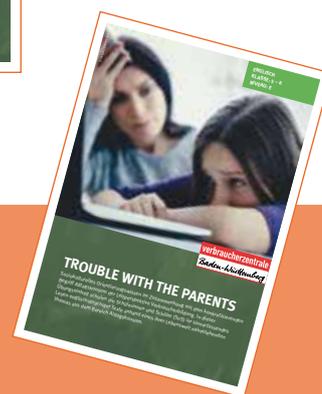
Mit ihrem Projekt ‚Verbraucherbildung‘ unterstützt die Verbraucherzentrale Lehrkräfte bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung in ihrem Unterricht. Zu diesem Zweck stellt sie mittlerweile 44 Unterrichtsmaterialien für Grundschule und Sekundarstufe I auf ihrer Homepage kostenfrei zum Download zur Verfügung. Das Angebot umfasst die Fächer Deutsch, Englisch, Ethik, Gemeinschaftskunde, Geografie, Geschichte, Mathematik, Musik, Kunst und Werken, Sachunterricht sowie die beiden Ankerfächer Alltagskultur, Ernährung und Soziales (AES) und Wirtschaft (WBS). Es reicht von klassischen Arbeitsblättern über Wimmelbilder bis zu Infografiken. In allen Materialien finden sich neben dem Schülermaterial eine fachspezifische Einordnung in den Bildungsplan und ein Vorschlag für die Umsetzung im Unterricht. Alle erstellten Unterrichtsmaterialien werden durch das Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ) begutachtet und stehen auch in der Datenbank SESAM des LMZ zur Verfügung. Für 2020 sind auch digitale Unterrichtsmaterialien wie Erklärvideos geplant.

Das Projekt wird vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg (MLR) gefördert.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist Mitglied im Beirat des vom MLR geförderten Projekts ‚Verbraucherbildung für Erwachsene und Familien in Baden-Württemberg‘. Dieses Projekt wird vom Volkshochschulverband Baden-Württemberg und der Evangelischen Landesarbeitsgemeinschaft der Familien-Bildungsstätten in Württemberg (LEF) durchgeführt. Projektziel ist ein flächendeckendes qualitätsgesichertes Angebot an Verbraucherinformation/-bildung in Erwachsenenbildungsstätten zur Verfügung zu stellen. Themenfelder sind ‚Digitale Welt und Telekommunikation‘ sowie ‚Finanzen

und Vorsorge‘. Aufgabe der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist die Unterstützung bei der Entwicklung der inhaltlichen Umsetzung, der so genannten Pilotregionen bei der Programmgestaltung und bei der Fortbildung der Referenten. Darüber hinaus stellt sie selbstverständlich aufgrund ihrer Expertise auch eigene Referenten.

Ein wichtiger Teil der Verbraucherbildung ist zudem die Kooperation mit dem Landesmedienzentrum. Im Rahmen dieser Kooperation erarbeitet sie Schulungsmaterialien zu Verbraucherrechten für die Multiplikatorenprogramme des LMZ. ●



Einen Überblick über unser gesamtes Angebot finden Sie unter:

www.vz-bw.de/bildung-bw

Das Projekt wird gefördert durch das
Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz
Baden-Württemberg

PROJEKT ENERGIEBERATUNG

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg konnte im Jahr 2019 ihre Erfolgsgeschichte fortsetzen und zum wiederholten Mal die Beratungszahlen deutlich steigern.

Die Zielvorgaben des Verbraucherzentrale Bundesverbands wurden in 2019 dahingehend verändert, dass die Beratungen nun in Kategorie 1 (stationäre Beratungen, lokale telefonische Beratungen und Energie-Checks), Kategorie 2 (vollständige Beratungen auf Messen, Online Beratung, Bundeshotline) und Kurzberatungen auf Messen unterteilt sind.

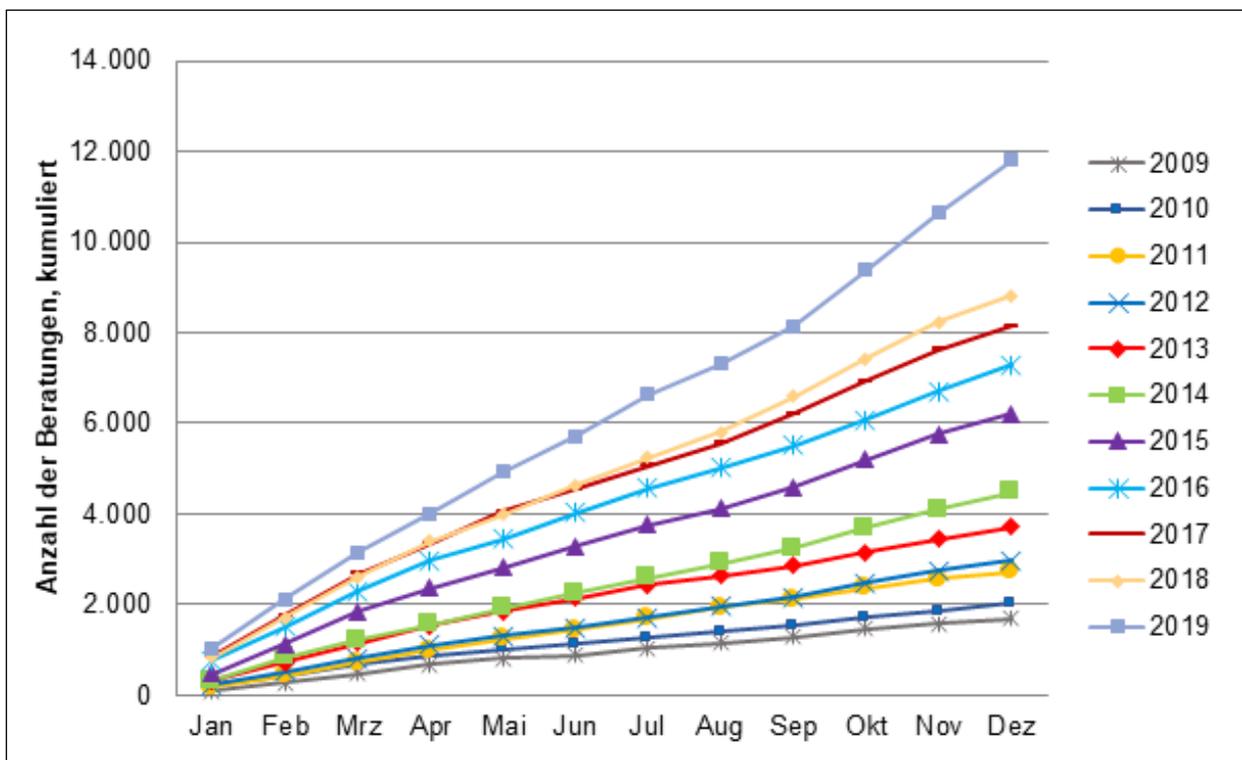
In beiden Kategorien wurden die Zielvorgaben übertroffen: Mit 10.523 Beratungen in der Kategorie 1 wurde die Zielvorgabe um 57 Prozent (Vorgabe: 6.700), mit 6540 Beratungen in der Kategorie 2 um 33 Prozent übererfüllt (Vorgabe: 4.600). Einschließlich der Kurzberatungen führten die Energieberaterinnen und -berater 2019 insgesamt 21.139 Beratungen durch. Das ist ein Anstieg der Beratungszahlen um knapp 30 Prozent.

In der unten stehenden Grafik ist die Summe aus der stationären Beratung, der vollständigen Messeberatungen, der telefonischen Beratungen und der Energie-Checks vor Ort dargestellt. Diese Beratungsformen summieren sich 2019 auf 11.724 Beratungen und konnten damit ebenfalls erneut gesteigert werden.

Darüber hinaus informierten und berieten die Energieberaterinnen und -berater auf 112 Messen in ganz Baden-Württemberg, insgesamt 3.982 Kurzberatungen sind das erfreuliche Ergebnis.

Nicht nur auf Messen und bei Beratungsterminen, auch bei verschiedenen Vorträgen können Verbraucher sich über das Thema Energie informieren. Bei 115 Vorträgen waren 3.693 Verbraucher zu Gast und erfuhren Wissenswertes rund um Energie sparen, Wärmedämmung und Heizungstausch erhalten.

Außerdem sind in der Gesamtsumme der 21.139 Beratungen noch 1.740 Beratungen enthalten, die über die Online- und Telefonberatung und Webinare des vzbv beraten wurden. Diese wurden der Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zugerechnet, da die Ratsuchenden aus diesem Bundesland kamen. ●



Anzahl der Beratungen im Vergleich der letzten 10 Jahre: Dargestellt ist die Summe aus stationärer Beratung, telefonischer Beratung, vollständigen Messeberatungen und Energie-Checks.

PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Wirtschaftlichen Verbraucherschutz (WVS) bereiten die Verbraucherzentralen bundesweit gemeinsam Informationen für die Öffentlichkeit auf.

Auch neue, innovative Wege werden dabei beschritten. Hier leistete die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg Pionierarbeit: In ihrer Verantwortung entstand 2019 der **Rendite-Rechner**, ein interaktives Online-Tool, das Verbraucher bei Entscheidungen im Bereich der Geldanlage unterstützt. Über eine Eingabemaske können Verbraucher feststellen wie sich das Verhältnis von Festgeld und Aktien auf die Rendite ihrer Geldanlage auswirkt und so entscheiden, wie viel Geld sie in sichere und wie viel sie in riskantere, aber langfristig ertragreichere Anlageformen wie Aktien und ETFs investieren wollen. Grundlage für die Ergebnisse ist die Analyse der Renditeentwicklung von Festgeld und Aktien der Industrieländer seit 1970. Für die Nutzung des Renditerechners sind keine besonderen Finanzkenntnisse notwendig. Verbraucher erhalten zudem Tipps für ihre Anlageentscheidung.

Treten bei einer Reise Probleme auf, bieten die Verbraucherzentralen auf Ihrer Homepage viele Informationen. Zusätzlich wurden im Rahmen des WVS unter Federführung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zum Thema Reiserecht Aufsteller, Informationsordner zum Auslegen, Aufkleber sowie ein Kurzfilm produziert, um die Sichtbarkeit in den Beratungsstellen zu erhöhen.

Ein weiteres Thema im WVS war die Frage, was nach dem Tod mit persönlichen Daten im Netz passiert. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg entwickelte dazu den Vortrag „Den digitalen Nachlass regeln – Daten erben leicht gemacht“, in dem anschaulich erklärt wird, wie die persönlichen, digitalen Daten am besten verwaltet werden können.

Um Verbraucher über diese und weitere Themen und Materialien nicht nur im Internet, sondern auch persönlich zu informieren, war der WVS zudem bei zahlreichen Veranstaltungen im Land präsent.

Das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg gefördert.

PROJEKT MARKTWÄCHTER

Das vorherrschende Thema des Jahres 2019 war die Kündigung langfristiger Sparverträge, wie auch schon im Vorjahr. Anhand des Beschwerdeaufkommens in den Verbraucherzentralen konnte der Marktwächter während des Projektzeitraums beobachten, wie die Kündigungswelle durch die Bundesrepublik zog: Am Anfang des Projektes waren vor allem die Bausparkassen betroffen. Unzählige Institute kündigten Bausparverträge, deren Bausparkredit von den Kunden nicht in Anspruch genommen worden war. Im Laufe des Jahres 2017 kündigten überwiegend Sparkassen aus Sachsen und Sachsen-Anhalt langfristige Banksparpläne. 2018 lag der Schwerpunkt in Brandenburg und im Jahr 2019 erreichte die Kündigungswelle Bayern. Die Sparkassen Nürnberg und München kündigten zusammen etwa 40.000 Verträge vorzeitig.

Der Bundesgerichtshof (BGH) entschied im Mai 2019 über die Rechtmäßigkeit der Kündigung einer Sparkasse aus Sachsen-Anhalt. Demnach muss die Sparkasse die vereinbarte Leistung erfüllen und kann nicht vorzeitig kündigen. Dem Marktwächter wurden im Laufe des Jahres zahlreiche weitere Sparverträge bekannt, die vor Erfüllung der vereinbarten Prämienstaffel gekündigt worden waren. So konnte der Marktwächter das rechtswidrige Verhalten einiger Kreditinstitute aufdecken, das von der BGH-Rechtsprechung teilweise nicht gedeckt war.

Im Rahmen der Prüfung gekündigter Sparverträge stellten die Berater der Verbraucherzentralen darüber hinaus Folgendes fest: Zahlreiche Verträge enthalten keine Vereinbarung darüber, unter welchen Voraussetzungen der vereinbarte Sparzins von der Bank oder der Sparkasse angepasst werden kann. Der Marktwächter überprüfte daraufhin rund 900 Sparverträge mit unwirksamer Zinsänderungsvereinbarung rechnerisch. Nach Abschluss wurden die BaFin und die Öffentlichkeit über den Sachverhalt sowie über das Verhalten der Kreditinstitute informiert. Verbraucher wurden dazu aufgerufen, vorhandene Sparverträge von den Verbraucherzentralen kontrollieren zu lassen.

Neben diesen Themen wurden weiterhin Fälle von nicht bedarfsgerechter Beratung zu Geldanlagen oder zur privaten Altersvorsorge gemeldet.

Das Projekt endete zum 31. Dezember 2019. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg setzt ihre Marktbeobachtung institutionell im Rahmen ihrer Möglichkeiten fort.

PRESSE UND EREIGNISSE

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN ZAHLEN

Genau 1340 Presseanfragen sind 2019 bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eingegangen. Zusammen mit 35 verschickten Pressemeldungen, vielen aktuellen Internettexten, 19 Podcast-Folgen seit der Einführung am 15.3.2019, 66 veröffentlichten Beiträgen für Kolumnen in verschiedenen Tageszeitungen und 29 verschickten Newslettern und der vier Mal im Jahr erschienenen Verbraucherzeitung ist die Verbraucherzentrale über verschiedene Kanäle in der Öffentlichkeit und in den Medien gut sichtbar. 203 Mal standen Mitarbeiter vor der Fernsehkamera, 142 Mal gaben Sie Hörfunkinterviews.

Medienecho

Auf großes Medienecho stieß beispielsweise die Veröffentlichung der Marktbeobachtung zu Zinsänderungen in Sparverträgen im Juni 2019. Die Verbraucherzentrale legte damit offen, dass viele Banken Kunden mit rechtswidrigen Zinsanpassungsklauseln benachteiligten. Die Ergebnisse liefen über mehrere Wochen in Medien in ganz Deutschland, über das Jahr verteilt entwickelte sich das Thema zu einem medialen Dauerbrenner. Das Beispiel zeigt außerdem, wie Themen über verschiedenen Medienkanäle mit Bezug zueinander verbreitet werden können: Neben der klassischen Pressemeldung wurden im Internet weitführende Informationen mit dem vollständigen Bericht, eine Seite mit Verbrauchertipps und ein Podcast veröffentlicht.

Ebenfalls medial gut aufgenommen wurde eine Untersuchung der Verbraucherzentrale zu Verschleierungen von Strompreiserhöhungen in vielen Schreiben verschiedener Anbieter. Die Ergebnisse und Auszüge aus den Anschreiben wurden aufbereitet und auf der Homepage veröffentlicht.

Neue Angebote

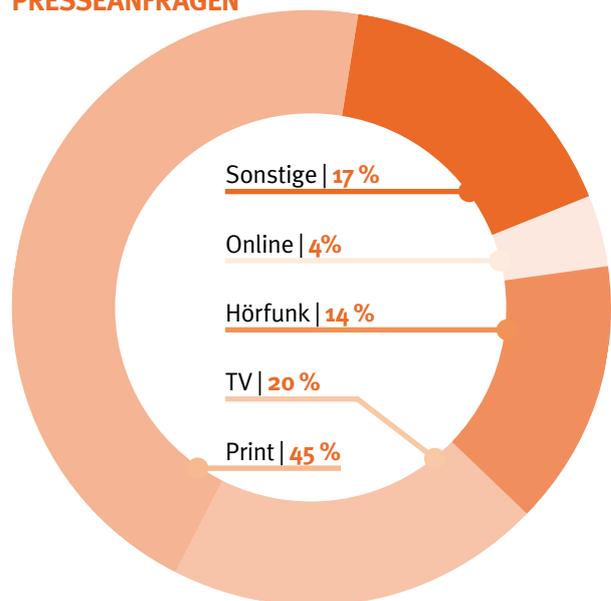
Mit dem Projekt „Digitale Verbraucherinformation“ lag der Fokus 2019 klar auf den neu entwickelten Formaten. Podcast und Webinare wurden 2019 erfolgreich eingeführt und haben sich im Informationsangebot der Verbraucherzentrale bereits fest etabliert. Der regelmäßige Versand eines Newsletters bildet eine weitere Basis für die verstärkte direkte Ansprache von Verbraucherinnen und Verbrauchern über digitale Kanäle.



Für die Internetseite wurde 2019 ein neues Format „Standpunkt“ entwickelt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale veröffentlichen hier Meinungsbeiträge und kommentieren aktuelle Entwicklungen.

Einen Beitrag zur Weiterentwicklung von digitalen Anwendungen konnte die Verbraucherzentrale mit der Entwicklung eines Online-Renditerechners leisten. Im Rahmen des WVS-Projektes wurde dieser unter baden-württembergischer Federführung entwickelt und für die Internetseite der Verbraucherzentralen zur Verfügung gestellt. In den Medien stießen die Pressemeldung und der Renditerechner selbst auf großes Interesse. Verbraucher wurden und werden auch weiterhin in Webinaren und in Beratungen auf den Rechner aufmerksam gemacht. ●

PRESSEANFRAGEN



Wenn König Kunde den Banken zur Last wird

Sparkassen kündigen immer mehr Prämienparverträge – Wann Verbraucher sich wehren sollten

Sparkasse Heidelberg reagiert

HEIDELBERG. Nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat die Sparkasse Heidelberg den Verbraucher

Vorsicht, Billiganbieter

Schon wieder ist ein Energieanbieter pleite, diesmal die Firma BEV. Tausende Kunden müssen um ihr Geld bangen. Der Fall zeigt, was Verbraucher bei der Suche nach einem günstigen Stromlieferanten beachten sollten

VON JAN SCHMIDBAUER
Nischen – Serierer kann ein Name kassieren, zumindest wenn man dem Preis

ordnung wie die Pleiten von Teildafax und Flexstrom, zumindest wenn man auf die Zahl der Betroffenen blickt. Mehr als 500.000 Kunden soll das Unternehmen zu

re Abschlagszahlungen versanden. Kunden, denen eigentlich ein hohes Guthaben zustehen würde, könnten womöglich gar nichts oder nur wenig davon wiedersehen.

an, beispielsweise für zwölf Monate. Im ersten Jahr lässt sich also viel sparen. Wer allerdings vergisst, rechtzeitig zu kündigen, muss im zweiten Jahr meist einen viel hö-



• **Beleuchtete** (Dunkel, Hühner und Fleisch) haben weniger Kalorien in gleichen Portionsgrößen als Fleisch, das nicht beleuchtet ist.

• **Keine Marke** (Die meisten Marken sind von der gleichen Fabrik) sind oft teurer als Markenprodukte.

• **Keine Marke** (Die meisten Marken sind von der gleichen Fabrik) sind oft teurer als Markenprodukte.

• **Keine Marke** (Die meisten Marken sind von der gleichen Fabrik) sind oft teurer als Markenprodukte.

Verbraucherschützer beklagen zu geringe Zinsen auf langfristige Sparverträge

Laut Verbraucherzentrale Baden-Württemberg haben 31 Banken und Sparkassen ihren Kunden über Jahre zu wenig Zinsen gezahlt haben. Ein Überblick.

Ist die Wurst vom glücklichen Schwein?

Kennzeichnungen und Werbung nur Tierhaltung verwirren die Verbraucher, statt sie zu informieren

Einige Schweine, Kühe oder Lämmer sind der Landwirtschaft. Das Schwein hat ein Glück, wenn es als Fleisch zum Essen verarbeitet wird. Das Schwein ist ein unglückliches Schwein, wenn es als Fleisch zum Essen verarbeitet wird. Das Schwein ist ein unglückliches Schwein, wenn es als Fleisch zum Essen verarbeitet wird.

Lebens-Risiken richtig absichern

KINDER-UNFALLVERSICHERUNG Wie sinnvoll ist sie – und welche Alternativen gibt es?



Dreiste Inkasso-Abzocke beim Onlinehandel

Versender und Geldinhaber greifen teils zu dubiosen Methoden – Verbraucherschützer warnen



Magere Infos bei Schweine- und Rindfleisch

Verbraucherzentrale fordert den Gesetzgeber zu mehrstufiger staatlicher Tierwohlkennzeichnung auf

Verbraucherthemen fesseln die Leser. Jeder hat schon einmal als Konsument negative Erfahrungen gemacht und ist

den „Extensive Bodenhaltung“, „Freilandhaltung“, „Bio-tierische Freilandhaltung“ und „Bäuerliche Freilandhaltung – Unbegrenzter Auslauf“. Für diese

und nicht überprüfbare Angaben zu Haltungbedingungen und ein Labelungsdurchgang bieten keine Entscheidungshilfe.

vollständige Ergebnis der bundesweiten Studie kann heruntergeladen werden unter www.vz-bw.de/marktcheck-fleischwerbung.

„Bank muss Vorschlag machen“

Unstrittene Zins-Klausel: Sparkasse Heidelberg gibt nach Angaben von Verbraucherschützern Unterlassungserklärung ab

HEIDELBERG. Wegen unstrittiger Klauseln in ihren Sparverträgen will die Verbraucherzentrale

Den Verbraucherschützern zufolge hat die Bank inzwischen eine Unterlassungserklärung abgegeben. Was heißt das?

Heidelberg unstrittig ist gut: Er war bis Ende 2007 die Voraussetzung. Ist allen Sparern mit entsprechenden Verträgen und

Vorsicht Abzocke

Seriöse Schlüssel- und Handwerker-Notdienste finden

Das Geschäft mit der Einsamkeit

Viel Geld gezahlt und doch kein Erfolg: Senioren setzen bei Partnersuche auf Agenturen / Tipps der Verbraucherzentrale

IM GESPRÄCH ...

Im Uhrzeigersinn: Die parlamentarische Staatssekretärin Rita Hagl-Kehl aus dem BMJV zu Gast in der Verbraucherzentrale | Minister Hauk testet auf dem baden-württembergischen Verbrauchertag die neue Videoberatung der Verbraucherzentrale | Der EU-Abgeordnete Rainer Wieland informiert sich bei Vorstand Cornelia Tausch über aktuelle Anliegen der Verbraucherarbeit





... MIT VERBRAUCHERN, MEDIEN & POLITIK

Im Uhrzeigersinn: SWR-Dreharbeiten für die Sendung Marktcheck mit Sabine Holzäpfel | Landtagsabgeordneter Martin Grath im Gespräch mit Martina Brehme an einem Infostand der Verbraucherzentrale | Manuel Döbele informiert Verbraucher in Tuttlingen | Ministerpräsident Winfried Kretschmann im Gespräch mit Meike Militz am Stand der Energieberatung ●



ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG

Seit der Gesetzgeber Ende der 60er Jahre Verbandsklagen zugelassen hat und Verbraucherverbände auch klagebefugt sind, ist die Rechtsdurchsetzung ein wichtiger Bestandteil in der Arbeit der Verbraucherzentralen. Als erste Verbraucherzentrale bundesweit hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht.

Auslöser für die Abmahnungen sind meistens Verbraucherbeschwerden. Diese Abmahnungen richten sich entweder gegen rechtswidrige Klauseln in AGB oder gegen unlauteres wettbewerbliches Verhalten der Unternehmen. Indem der Unternehmer eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abgibt, kann er das Verfahren schnell beenden. Dabei verspricht er entweder, zukünftig nicht mehr gegen geltendes Recht zu verstoßen oder rechtswidrige AGB Klauseln im Zusammenhang mit Verbraucherverträgen nicht mehr zu verwenden.

Gibt der Unternehmer eine solche Unterlassungserklärung nicht ab, folgt in der Regel die Verbandsklage, die mit einem hohen Kostenrisiko für den Unternehmer verbunden ist. Denn gut 98 Prozent der eingeleiteten Verfahren werden zu Gunsten der Verbraucherzentrale entschieden.

Auffallend ist, dass die meisten dieser Verfahren nicht vor Gericht ausgetragen werden müssen. Viele der abgemahnten Unternehmen sind innerhalb der meist 14 tägigen Frist bereit, eine Unterlassungserklärung abzugeben und vor allem, die AGB entsprechend anzupassen beziehungsweise das rechtswidrige Verhalten einzustellen. Sie erkennen an, dass das abgemahnte Verhalten rechtswidrig ist und daher auch Prozesse mit Verbrauchern nach sich ziehen könnte. Diese sind normalerweise mit deutlich höheren Kosten verbunden als die Kosten der Abmahnung.

Ein Ergebnis der Verfahren ist auch, dass Verbraucher in ihrer eigenen Angelegenheit häufig nicht mehr selbst gerichtlich gegen den Vertragspartner vorgehen müssen. Sie bekommen ihr Recht nun von dem abgemahnten Vertragspartner eingeräumt, beispielsweise indem ihre Kündigung akzeptiert oder ihnen nun doch ihr Widerrufsrecht gewährt wird.

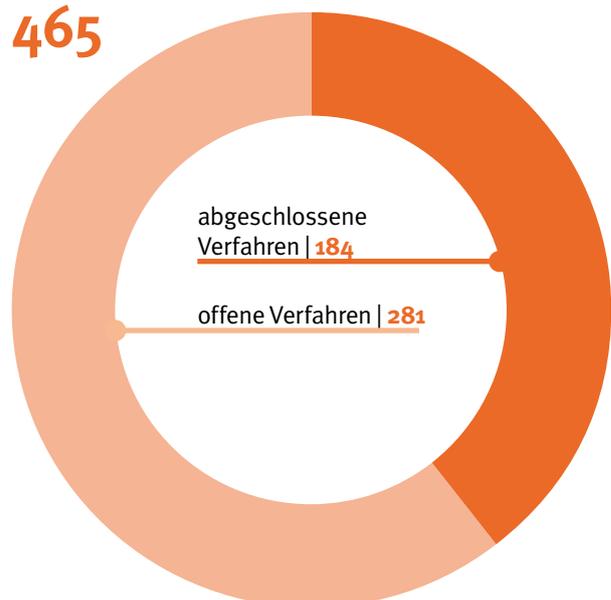
Verstößt der Unternehmer gegen seine Unterlassungserklärung wird gegenüber der Verbraucherzentrale eine empfindliche Vertragsstrafe fällig. Denn durch die Unterlassungserklärung schließt der Unternehmer einen Vertrag mit der Verbraucherzentrale ab, sich zukünftig rechtmäßig zu verhalten oder aber eine Vertragsstrafe zu bezahlen.

Natürlich dienen einige Verfahren auch der Rechtsfortbildung, da bei ihnen Rechtsfragen auftreten, die bisher gerichtlich nicht eindeutig geklärt sind. In der Praxis heißt das: Im Interesse der Verbraucher scheuen wir uns nicht davor, ein Verfahren bis zur letzten Instanz zu führen.

Die Ende 2018 eingeführte Musterfeststellungsklage ist ein weiteres, inzwischen auch schon erprobtes, Rechtsmittel um Verbraucherrechte durchzusetzen. Mit großem Interesse haben wir daher das gerade beendete Verfahren des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) gegen VW mitverfolgt und uns mit den Kolleginnen und Kollegen des vzbv intensiv ausgetauscht. Basierend auf den dort gemachten Erfahrungen prüfen wir gerade Möglichkeiten, als Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine eigene Musterfeststellungsklage durchzuführen.

GESAMTZAHL VERFAHREN

465



Da bis zur mündlichen Hauptverhandlung 50 Kläger dem Klageregister beigetreten sein müssen, sind vor allem große oder mittelständische Unternehmer als Gegner einer Musterfeststellungsklage möglich, da die gesetzlich festgelegte Anzahl der Kläger sonst nur schwer zu erreichen ist.

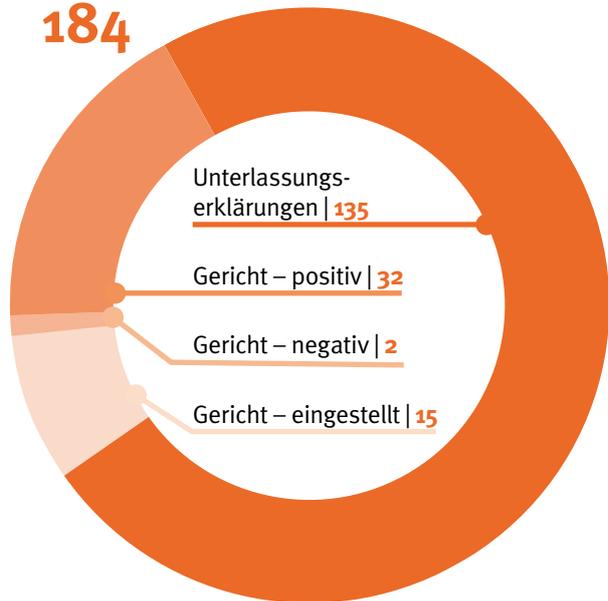
Insgesamt hat die Verbraucherzentrale im Jahr 2019 465 Verfahren geführt.

Davon konnten 184 Verfahren im vergangenen Jahr beendet werden, 134 durch Unterlassungserklärungen, 32 durch gewonnene und 2 durch negative Urteile. 15 Verfahren wurden eingestellt, weil entweder der Unternehmer nicht mehr ermittelbar, das Unternehmen insolvent war, oder ein Gerichtsverfahren unverhältnismäßig gewesen wäre.

Neu gestartet wurden im vergangenen Jahr 288 Verfahren, von denen bereits 178 noch im selben Jahr beendet werden konnten. Wie lange ein Verfahren dauert ist höchst unterschiedlich. Je nachdem ob es zu einem Gerichtsverfahren kommt und wie viele Instanzen bis zu einem Urteil benötigt werden, liegt die Dauer zwischen drei Wochen und drei Jahren. Dies gilt es bei den Verfahrenszahlen und möglichen Schwankungen der Zahlen zu beachten. ●

GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN

184



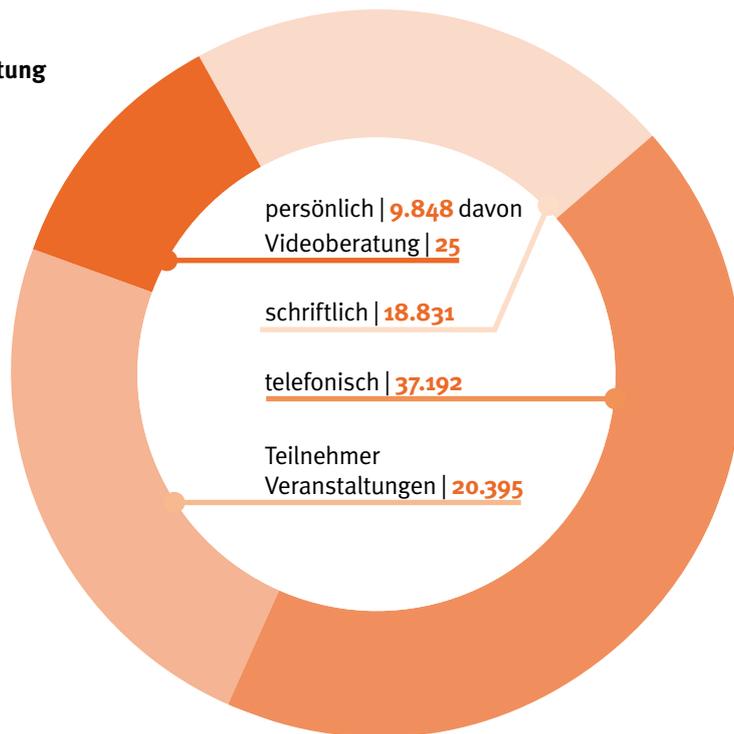
NEU EINGELEITETE VERFAHREN

288



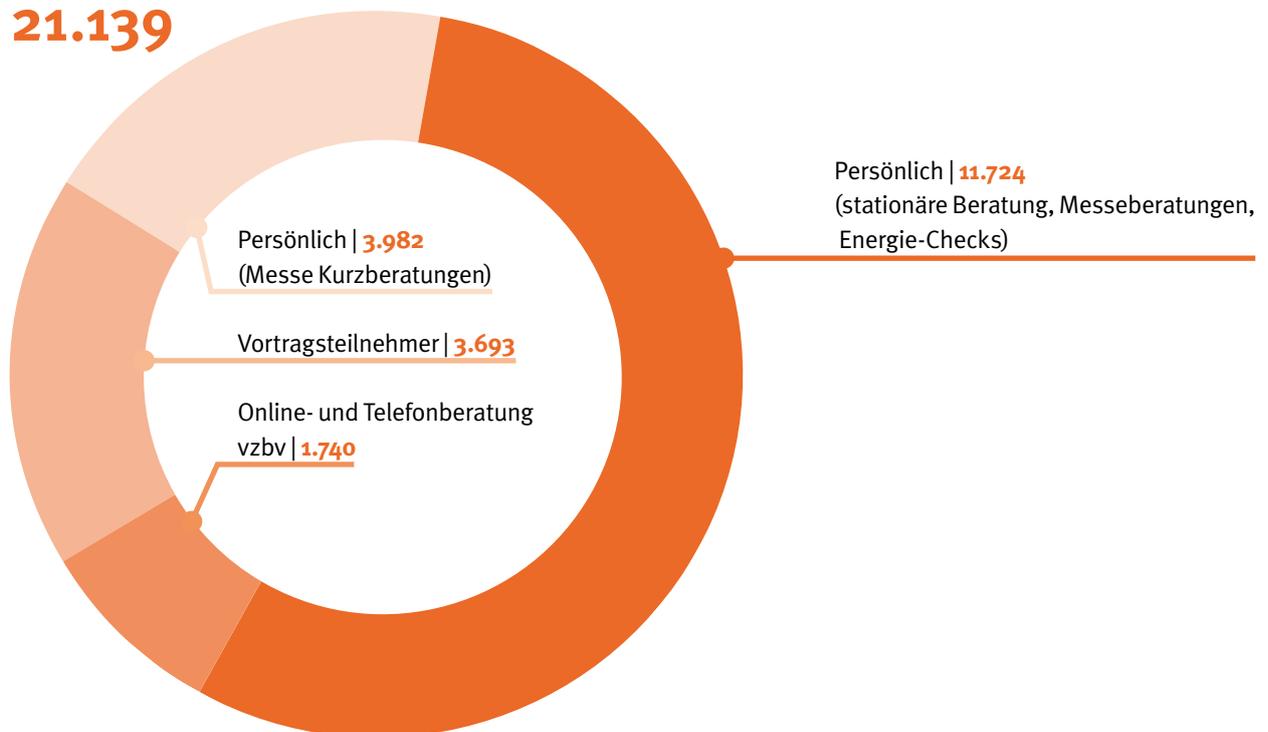
ANFRAGEN UND KONTAKTE
Ohne das Projekt Energieberatung

86.291

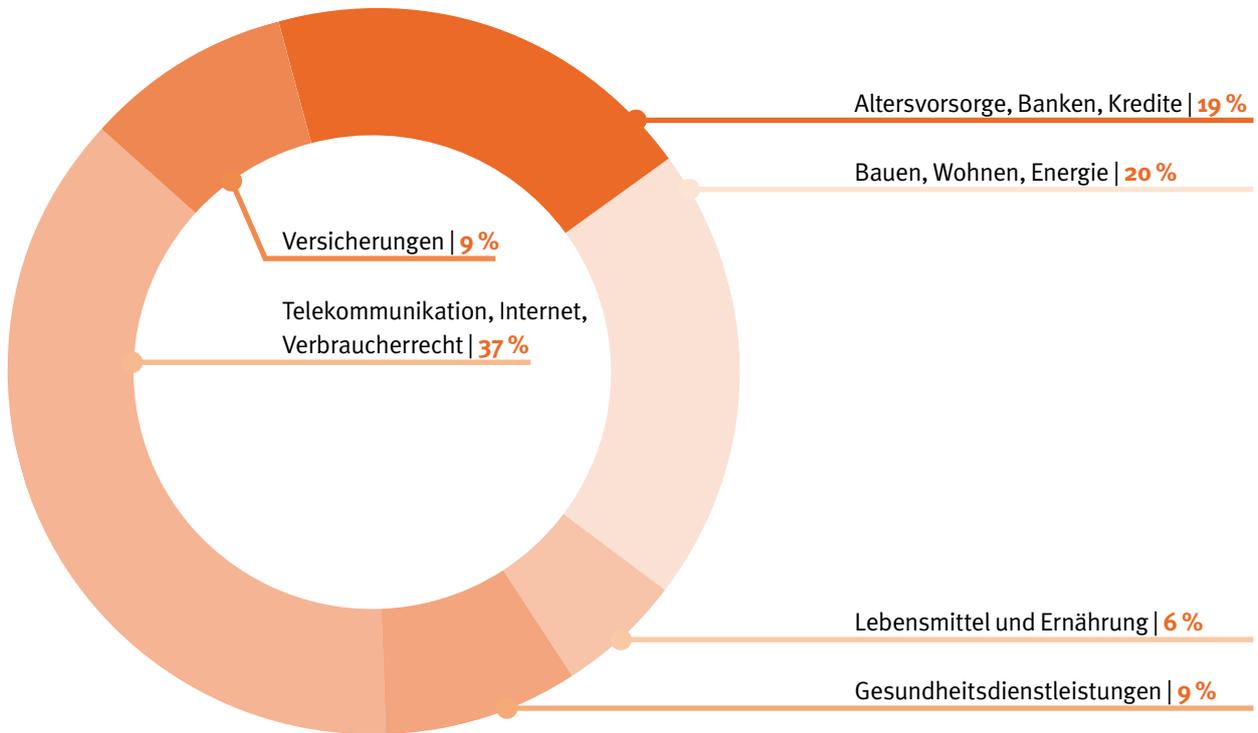


PROJEKT ENERGIEBERATUNG KONTAKTE

21.139

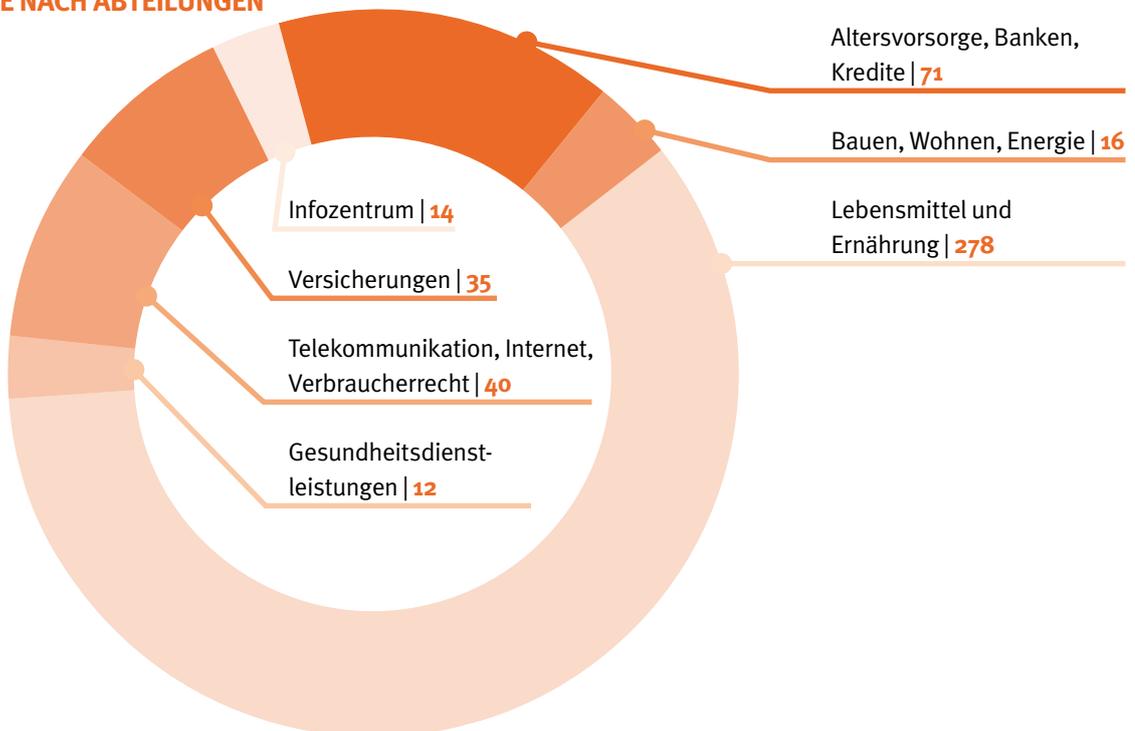


ANZAHL DER BERATUNGEN NACH ABTEILUNGEN



VORTRÄGE NACH ABTEILUNGEN

466



DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2019

Verwaltungsrat

- Nikolaos Sakellariou (Vorsitzender)
- Dr. Friedrich Bullinger
- Udo Casper
- Marie-Luise Linckh
- Martin Grath MdL

Vorstand Cornelia Tausch

Beirat

- Ute Baur-Matthäus
- Martin Eisenmann
- Gerhard Glaser
- Prof. Dr. oec. Ingrid Gottschalk
- Sabine Hagmann
- Dr. Iris Häuser
- Wolfgang Münz
- Prof. Dr. Tobias Brönneke
- Thomas Rathgeb
- Bernd Müller
- Prof. Dr. Astrid Stadler
- Karen Wunderlich

103 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 59 Teilzeitbeschäftigte
- 39 Vollzeitbeschäftigte
- 5 Aushilfen

Außerdem 176 Honorarkräfte: Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlageberater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwälte

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

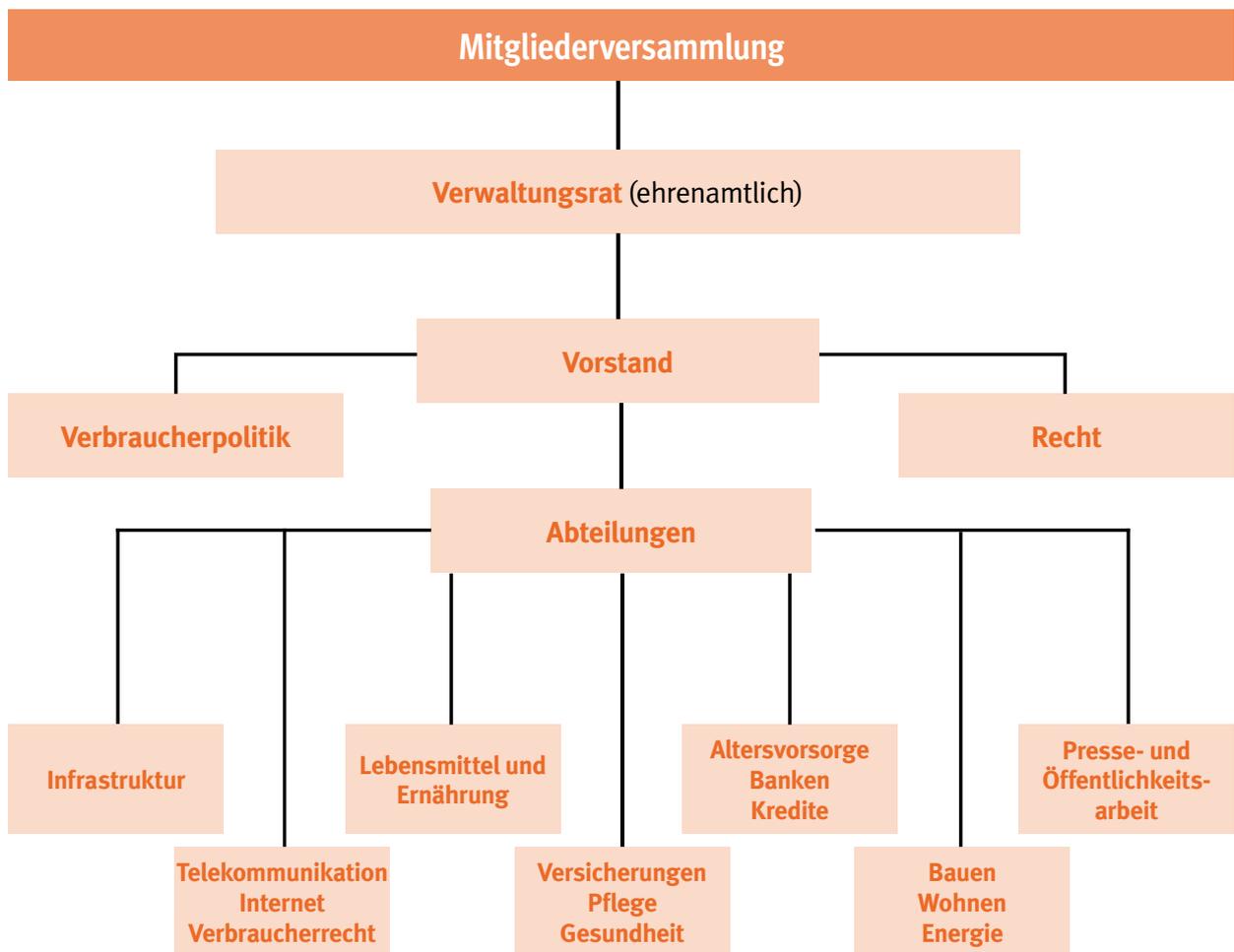
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2019 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 2.682 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, bis 02/2019
- 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-Rheinhausen-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 2019

AKTIVA		€
Anlagevermögen		
Immaterielle Vermögensgegenstände		
Software	6.377,00	
Sachanlagen		
Mietereinbauten	72.489,00	
Betriebs- und Geschäftsausstattung	246.501,00	
Summe Anlagevermögen		325.367,00
Umlaufvermögen		
Vorräte		
Fertige Erzeugnisse und Waren	7.474,49	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	85.076,02	
Sonstige Vermögensgegenstände	55.474,02	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	685.374,39	
Summe Umlaufvermögen		833.398,92
Rechnungsabgrenzungsposten		25.189,16
SUMME AKTIVA		1.183.955,08
PASSIVA		
Eigenkapital		
Rücklagen LBBW Verbraucherfonds	8.101,71	
gebundenes Zuschusskapital	196.308,99	
Jahresüberschuss	268.412,20	
Summe Eigenkapital		472.822,90
Rückstellungen		
sonstige Rückstellungen		244.403,00
Verbindlichkeiten		
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	126,05	
Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	124.207,83	
sonstige Verbindlichkeiten	53.875,30	
Summe Verbindlichkeiten		178.209,18
Rechnungsabgrenzungsposten		288.520,00
SUMME PASSIVA		1.183.955,08

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2019

Erhaltene Zuwendungen

€

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Institutionelle Förderung	3.363.000,00
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 der VZBW	319.000,00
Projekt Nachhaltiger Konsum	10.000,00

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Projekt Lebensmittel & Ernährung	216.727,00
Projekt Gut Essen macht stark	7.363,91

Bundesministerium der Justiz und für den Verbraucherschutz

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
Projekt Marktwächter Finanzen, Digitale Welt und Energie	450.902,93

Bundesministerium Wirtschaft und Energie

Projekt Energieeinsparberatung	288.695,80
--------------------------------	------------

Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg

Koordination Energieeinsparberatung	80.884,99
-------------------------------------	-----------

Weitere Zuwendungsgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband - Netzwerkgruppen und sonstige Einnahmen	11.866,40
Kommunen	56.448,78

Rückzahlungen Zuwendungen

– 39.860,99

Summe Zuwendung

5.767.800,82

Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträge und Ratgebern)	307.207,22
Fördermitglieder	61.420,36
sonstige betriebliche Erträge (Einnahmen aus Vertragsstrafen, Spenden und sonstige)	383.679,91

Aufwendungen

€

Materialaufwand

Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen)	– 129.662,64
Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen)	– 539.980,29

Summe Materialaufwand

– 669.642,93

Personalaufwand

Löhne und Gehälter	– 3.632.430,20
soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	– 937.326,21

Summe Personalaufwand

– 4.569.756,41

Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	– 117.296,85
--	--------------

sonstige betriebliche Aufwendungen

Büromaterial, Fachzeitschriften	– 27.970,45
Post- und Telefonkosten	– 63.753,48
Mieten und Pachten	– 311.503,79
Bewirtschaftung betrieblicher Räume	– 134.476,92
Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	– 87.909,30
Honorare, Rechts- und Beratungskosten	– 67.889,36
Mitgliedsbeiträge	– 760,00
sonstige betrieblicher Aufwand	– 200.308,35

Summe sonstige Aufwendungen

– 894.571,65

sonstige Zinsen und Erträge	0,15
-----------------------------	------

Zinsen und ähnliche Aufwendungen	– 428,42
----------------------------------	----------

Jahresüberschuss

268.412,20

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2019

...❖ **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

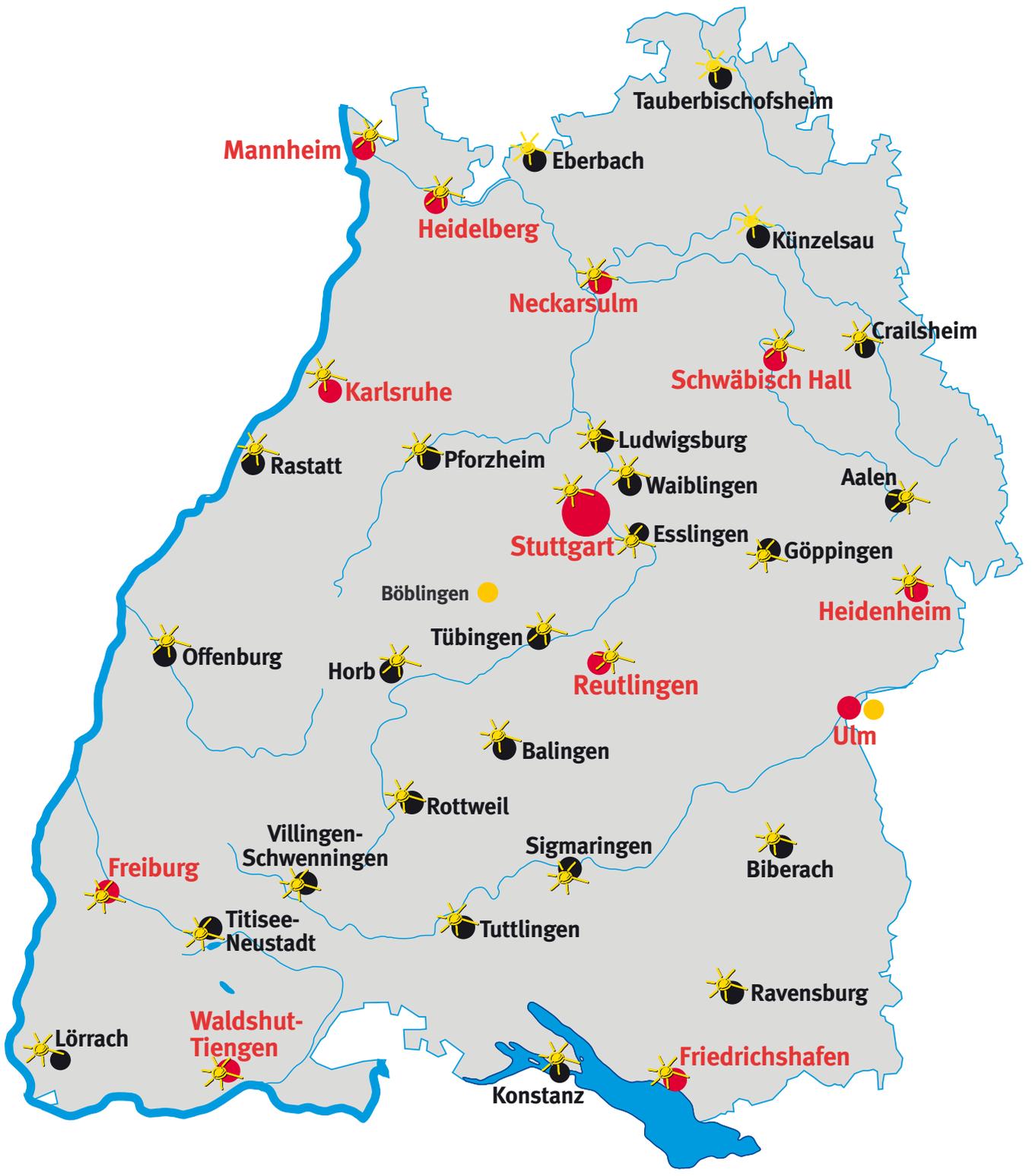
• Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung

...❖ **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: Juni 2020

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Grafiken: © hisa-nishiya / Adobe Stock