

**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

# **GESCHÄFTSBERICHT**

## **2022**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.



## INHALT

GRUSSWORT . . . . .	4
VORWORT . . . . .	5
DIE VERBRAUCHERZENTRALE IM GESPRÄCH . . . . .	6
<b>AUS DEN ABTEILUNGEN UND PROJEKTEN</b>	
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE. . . . .	9
VERBRAUCHERPOLITIK. . . . .	11
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE. . . . .	12
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG . . . . .	15
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT . . . . .	18
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT . . . . .	21
VERBRAUCHERBILDUNG . . . . .	24
PROJEKT: VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER . . . . .	25
PROJEKT: ENERGIEBERATUNG. . . . .	27
PROJEKT: ENERGIEBERATUNG FÜR EINKOMMENSCHWACHE HAUSHALTE . . . . .	28
PROJEKT: INFORMATION UND BERATUNG FÜR FLÜCHTLINGE UND IHRE HELFER. . . . .	29
PROJEKT: WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ . . . . .	30
STABSSTELLE RECHT. . . . .	31
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT . . . . .	35
<b>ZAHLEN • DATEN • FAKTEN</b>	
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2022 . . . . .	39
BILANZ 2022 . . . . .	42
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2022 . . . . .	43
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG . . . . .	44



## Liebe Leser:innen,

wieder einmal hat die Verbraucherzentrale in schwierigen Zeiten bewiesen, wie wichtig ihre unabhängige Beratung für die Bürger:innen in Baden-Württemberg ist: Kaum war eine Entspannung der durch die Coronapandemie gestiegenen Beratungsnachfrage in Sicht, kam mit der Energiekrise die nächste Beratungswelle auf die Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale zu. Und wieder konnten sie der großen Nachfrage nachkommen und halfen den Ratsuchenden mit Informationsangeboten und Beratung. Drastische Energiepreiserhöhungen, unlauteres Verhalten mancher Anbieter, völlig neue Rahmenbedingungen und neue politische Maßnahmen wie Entlastungspakete und Preisbremsen warfen viele Fragen auf und führten zu einer gestiegenen Beratungsnachfrage. Dem Nachzukunft ging nur mit viel Engagement aller Mitarbeiter:innen, für das ich mich herzlich bedanken möchte.

Doch trotz dieses Einsatzes ist das unabhängige Beratungsangebot in Gefahr: Die vom Landtag beschlossenen Mittelkürzungen wirken sich unmittelbar aus. Offene Stellen werden nicht ausgeschrieben, bei freiwerdenden Stellen findet keine Nachbesetzung statt. Damit wird die Struktur der Verbraucherzentrale und ihrer Beratungsstellen im Land geschwächt, das Beratungs- und Vortragsangebot sinkt, trotz weiter steigenden Bedarfs und großer Nachfrage.

Hinzu kommen neue Herausforderungen, beispielsweise durch die kommende Neuregelung der Verbandsklage, durch die Verbraucheransprüche gerichtlich künftig leichter geklärt und durchgesetzt werden können. Ein gutes und wichtiges Instrument für mehr Verbraucherrechte, dessen Umsetzung aber nicht ohne zusätzliche Mittel zu leisten ist. Das wäre vor dem Hintergrund der bisher sehr erfolgreichen Rechtsdurchsetzung der Verbraucherzentrale besonders schade, denn auch 2022 hat die Verbraucherzentrale mit 427 rechtlichen Verfahren viel für Verbraucher:innen erreicht!

Ich werde mich weiter für eine solide und den vielfältigen Aufgaben und neuen Herausforderungen gerecht werdende Finanzierung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg einsetzen. ■

*Dr. Friedrich Bullinger, Verwaltungsratsvorsitzender  
der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.*

## Liebe Leser:innen,

das vergangene Jahr wird uns allen in Erinnerung bleiben. Die organisatorischen Herausforderungen und die vielen Verbraucheranliegen aus der Corona-Zeit lagen noch nicht hinter uns, da griff Russland die Ukraine an. Die Energiepreise stiegen in bisher unbekannte Höhen und verunsicherten viele Verbraucher:innen. Bereits seit dem Sommer 2021 hatten wir uns vermehrt mit massiven energierechtlichen Problemen von Verbraucher:innen befasst. In dieser Zeit waren es zunächst besonders „günstige“ Anbieter, die reihenweise ihre kurzfristig beschafften Energiemengen nicht mehr bezahlen oder die zuvor günstig erstandenen Mengen den Verbraucher:innen nicht mehr vertragsgemäß liefern wollten. Doch wie sich der Energiemarkt nach Kriegsbeginn entwickelte, lag jenseits unserer Vorstellung. Mehr zu dem, was dann folgte, finden Sie in den Zahlen und Informationen in diesem Geschäftsbericht.

Organisatorisch bedeuten die jeweils hohen Anfrage-Wellen zu bestimmten Themen, dass die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit anderen und anders organisierten Angeboten wie Online-Vorträgen und -Informationen schnell auf die neue Lage reagierte. Es gibt aber einen erkennbar dauerhaft höheren Bedarf an juristischen, individuellen Beratungen, nicht nur im Bereich Energie. Besonders enttäuscht sind wir daher, dass Landesregierung und Landtag den explizit auf 2022 befristeten Teil innerhalb der institutionellen Zuwendung in 2023 nicht weiter finanzieren. Auf ein Jahr befristet sind neue Mitarbeiter:innen nicht mehr zu gewinnen. Im Vergleich zum Vorjahr haben wir in 2023 damit eine deutliche Kürzung der Zuwendungen.

Im Ergebnis wird das Netzwerk der Beratungsstellen und der Online-Beratungsangebote ausgedünnt – bei gleichbleibend sehr hoher Nachfrage. Zu viele Verbraucher:innen müssen schauen, ob sie sich mit den online verfügbaren Informationen selbst helfen können. Einige können dies, andere nicht – und viele Fragen lassen sich ohne Sichtung von Unterlagen und individueller Rechtsberatung nicht beantworten.

Im Juli 2023 wird es ein neues Rechtsinstrument ermöglichen, für eine Gruppe von Verbraucher:innen direkt Abhilfe einzuklagen. Durch das Gesetz ist die Verbraucherzentrale überdies verpflichtet, umfänglich zusätzlich über alle Fälle der Rechtsdurchsetzung in der Öffentlichkeit zu informieren. Doch auch trotz dieser neuen



Aufgabe sah die Landesregierung keinen Anlass, die Ressourcen der Verbraucherzentrale nicht zu kürzen oder gar zu erhöhen.

Das Jahr 2022 haben wir mit gemischten Gefühlen beendet: Glückselig und stolz, einer extrem großen Anzahl an Verbraucher:innen geholfen zu haben, Multiplikator:innen und Öffentlichkeit umfangreich informiert zu haben. Enttäuscht, dass dies nicht ausreichte, um die dafür notwendige finanzielle Förderung zu bekommen. Und darauf hoffend, dass sich dies im Laufe des Jahres 2023 noch ändern wird.

Trotzdem wünsche Ihnen eine spannende Lektüre unseres Geschäftsberichts mit Berichten über die Aktivitäten und Themen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. des Jahres 2022. Denn er zeigt einmal mehr die große Themenvielfalt, das große Engagement unserer Mitarbeiter:innen und die gesellschaftliche Bedeutung unserer Arbeit. ■

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

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE ...



**April 2022 | Verbraucherschutz im Netz: Die Verbraucherzentrale auf dem Cyber-SicherheitsForum im Haus der Wirtschaft.**



**Oktober 2022 | Das Team der Energieberatung auf der Cleverländ-Roadshow in Biberach.**



**September 2022 | Ministerpräsident Winfried Kretschmann informiert sich bei Nadja Barocke über das Projekt „Energieberatung für Einkommensschwache Haushalte“.**



**April 2022 | Podiumsdiskussion auf dem 4. CyberSicherheitsForum 2022**

**April 2022 | Chris Kühn, Parlamentarischer Staatssekretär im Umweltministerium, im Gespräch mit Cornelia Tausch**



**Juni 2022 | Wieder in Präsenz: Auf der Mitgliederversammlung wurde der langjährige Verwaltungsratsvorsitzende Nikolaos Sakellariou (z.v.l.) nachträglich offiziell verabschiedet. Nachfolger ist bereits seit 2021 Friedrich Bullinger (r.).**



# IM GESPRÄCH



April 2022 | Cornelia Tausch im Interview mit dem SWR.

Juli 2022 | Lebensmittelexpertin Sabine Holzäpfel beim Dreh für „Marktcheck checkt...“ zur Produktrückverfolgung mit „fTrace“ bei Kaufland.



September 2022 | Energieberater Michael Maucher (rechts) bei Regio TV



November 2022 | Infostand des Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ in Mannheim.

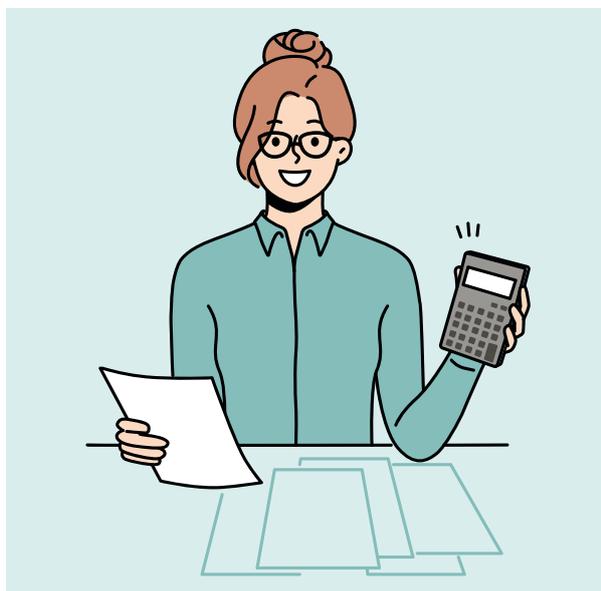
Oktober 2022 | Das Team der Beratungsstelle Karlsruhe auf der Ausbildungsmesse Horizon.



September 2022 | Heike Silber (Abteilung Lebensmittel und Ernährung) auf der Ernährungsfachtagung der Uni Hohenheim.

**AUS DEN ABTEILUNGEN  
UND PROJEKTEN**

# ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE



## THEMEN UND EREIGNISSE

### Bausparkassen weiterhin Beschwerdetreiber

Die Bausparkassen sorgten mit ihrem Verhalten für hohe Beschwerdezahlen. Im vergangenen Jahr standen insbesondere Maschen im Vordergrund, mit denen die Bausparkassen versuchten, sich um die Zahlung vertraglich vereinbarter Bonuszinsen zu drücken. Zunehmend rigoros setzten die Bausparkassen ihre Kundinnen und Kunden auch mit Aufforderungen unter Druck, angeblich rückständige Regelsparraten nachzuzahlen. Diese Aufforderungen dienen dazu, anschließend eine Rechtsgrundlage für eine Kündigung zu schaffen: Zahlen Verbraucher:innen nach, ist der Vertrag wegen Übersparung kündbar. Weigern sie sich nachzuzahlen, ist der Vertrag aus einem vertraglichen Kündigungsrecht kündbar. Besonders negativ aufgefallen ist dabei die Bausparkasse Schwäbisch Hall. Bei dieser Bank häuften sich Beschwerden darüber, dass die Bausparkasse die Kündigungsandrohung beziehungsweise die Kündigung selbst lediglich in ein elektronisches Postfach zugestellt habe statt wie vertraglich vereinbart per Post. Zum Jahresende hin sorgte ein Urteil des Bundesgerichtshofs für einen Beschwerdeanstieg. Dieser hatte am 15. November 2022 entschieden, dass Kontoführungsgebühren in der Sparphase unzulässig sind. Berechtigte Forderungen der Verbraucher wurden aber vielfach abgewimmelt.

### Top Thema: Geldanlagen und Altersvorsorge

Die Nachfrage der Verbraucher:innen nach Finanzberatung durch die Verbraucherzentrale ist weiterhin wesentlich größer als das Angebot. Um möglichst vielen Ratsuchenden dennoch eine Unterstützung für ihre Anlageentscheidungen anbieten zu können, bauten wir unser Angebot an Online-Seminaren aus. Die Zahl der Teilnehmenden stieg ebenfalls an. Im Kalenderjahr 2022 erreichte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Rahmen von 91 Vorträgen mit Schwerpunkt Online-Seminaren 5.909 Verbraucher:innen und verdoppelte damit die Vorjahreswerte (Vorjahr: 49 Vorträge, 2.914 Teilnehmende). Hieran hat die erfolgreiche Kooperation mit den Volkshochschulen im Rahmen des vom Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg geförderten Projekts Verbraucherbildung einen wachsenden Anteil.

Außerdem stellte die Verbraucherzentrale im Rahmen der von ihr durchgeführten Beratung fest, dass Verbraucher:innen zur Geldanlage und Altersvorsorge regelmäßig nicht bedarfsgerechte Verträge verkauft wurden und auch heute noch angeboten werden. Aufgrund der Entwicklungen an den Kapitalmärkten, insbesondere des dramatischen Zinsanstiegs, nahmen auch Beschwerden über Falschberatungen von Rentnerinnen und Rentnern wieder zu. Diese wurden noch bis Anfang 2022 unter Druck gesetzt, entweder eine Vereinbarung über Verwahrrentgelte zu akzeptieren oder ihr Geld anderweitig anzulegen, insbesondere in langlaufende Versicherungen oder riskantere Investmentfonds. Manche der Betroffenen verloren dabei wegen der Provisionen und der Kursverluste infolge des Zinsanstiegs im Jahresverlauf bis zu 20 Prozent des angelegten Geldes, obwohl sie ein derartiges Risiko nicht eingehen wollten.

### Rechtswidrige Riester-Klauseln: Zinsen, Kosten und Rentenkürzungen

Anbieter von Riester-Sparverträgen, insbesondere Sparkassen und Volksbanken, stellen während der Vertragslaufzeit mit dem Wechsel der Anspar- in die Auszahlungsphase Abschluss- und Vertriebskosten in Rechnung, die anfangs vertraglich nicht vereinbart waren. Sie behaupten im Zuge des Übergangs von Ansparphase zu Rentenbezugsphase für die Vertragsfortsetzung, das heißt für den Rentenbezug, sei ein neuer Vertrag erforderlich und stellen ihren Kunden dann Abschluss-

und Vertriebskosten in Rechnung. Eines der von der Verbraucherzentrale geführten Verfahren geht nun zum Bundesgerichtshof.

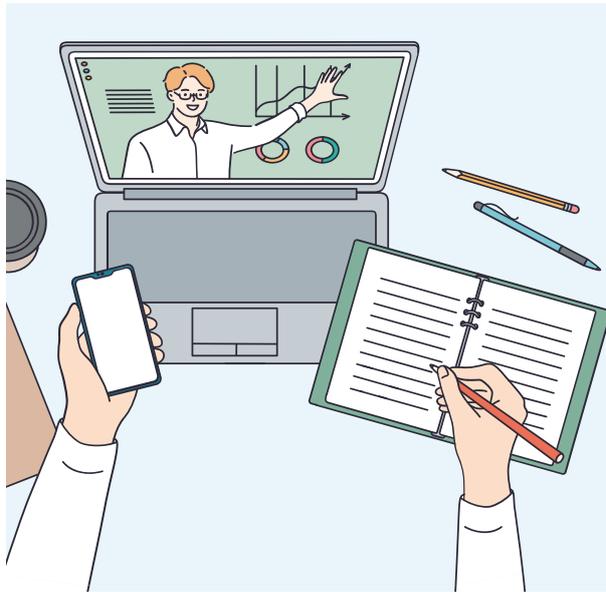
Vielfach haben Sparkassen außerdem intransparente Zinsanpassungsklauseln in Riester-Sparverträgen bis heute nicht durch rechtskonforme Zinsvereinbarungen ersetzt. Ärgerlich: Nur wer seine Rechte kennt und sich beschwert, mit Unterstützung der Verbraucherzentrale oder eines Rechtsanwalts, kommt zu seinem Recht.

Riester-Rentenversicherungen versprechen eine bestimmte Höhe der monatlichen Rente von Beginn des Ruhestands bis zum Tod. Doch nachdem die Zinsen immer weiter gesunken sind hat unter anderem auch die Allianz Lebensversicherungs-AG in Riester Verträgen den vertraglich vereinbarten Rentenfaktor und damit die Höhe der zu erwartenden Rentenzahlungen um rund 20 Prozent gekürzt. Sie berief sich dabei auf eine in der Branche übliche Treuhänderklausel. Diese Klausel lässt die Verbraucherzentrale nun gerichtlich überprüfen.

### RECHTS DURCHSETZUNG

#### **Irreführung durch Zuteilungsbenachrichtigung der Bausparkasse**

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall und die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg haben ein gerichtliches Verfahren mit einem Vergleich beendet. Die Verbraucherzentrale hatte kritisiert, dass die Bausparkasse ihre Kundinnen und Kunden mit einem Anschreiben, in welchem sie die Zuteilungsreife des Bausparvertrags mitteilte, über ihre vertraglichen Optionen täuschte. Die Option, den Vertrag unverändert fortzusetzen und weiterhin die hohe Verzinsung zu erhalten, war in dem von der Bausparkasse vorformulierten Antwortformular nicht vorgesehen. Wer das Formular wie erbeten zurückschickt, beauftragt die Bausparkasse, das Bausparguthaben auszuzahlen. Mit Beschluss des LG Stuttgart vom 21. Dezember 2022 (Az. 35 O 82/22 KfH) wird die Bausparkasse in Schreiben an Verbraucher:innen ab dem 1. Februar 2023, in denen die Verbraucher:innen über die erstmalige Zuteilungsreife eines Bausparvertrages informiert werden, auch unmissverständlich darauf hinweisen, dass nicht nur die Gewährung des Darlehens beziehungsweise die Auszahlung des Bausparguthabens möglich ist, sondern, dass auch die Fortsetzung des Vertrages als Alternative zur Verfügung steht.



#### **Riester Kosten- und Zinsklausel rechtswidrig**

Die Verbraucherzentrale ist gegen die Sparkasse Günzburg-Krumbach rechtlich vorgegangen, weil die von ihr in einem Riester-Vertrag zur Zinsanpassung verwendete Klausel Verbraucher:innen benachteiligt. Die Sparkasse hätte aufgrund dieser Klausel negative Grundzinsen berechnen können, was dem Grundgedanken eines Sparvertrags zur Altersvorsorge widerspricht und deshalb rechtswidrig ist. Bezüglich der Zinsklausel ist das Urteil rechtskräftig (OLG München, Urteil vom 20. Oktober 2022, Az. 29 U 2022/21).

Ferner hatte die Sparkasse in demselben Riester-Altersvorsorgevertrag in sogenannten „Sonderbedingungen“ eine Klausel verwendet, nach der im Falle des Übergangs von der Ansparphase zur Auszahlungsphase für die Vereinbarung der Leibrente gegebenenfalls Abschluss- und Vermittlungskosten belastet werden konnten. Das OLG München bewertete auch diese von der Sparkasse verwendete Kostenklausel als rechtswidrig. Das Urteil des OLG München steht damit in deutlicher Abgrenzung zu einer Entscheidung des OLG Zweibrücken (AZ 7 U 106/20, Urteil vom 6. Juli 2022) in der wir in einem vergleichbaren Fall gegen die Kreissparkasse Kaiserslautern geklagt hatten. Denn das OLG München wertete diese Sonderbedingung eindeutig als Klausel, die der Inhaltskontrolle unterliegt. Bezüglich der Kostenklausel ist das Verfahren am OLG München aber noch nicht rechtskräftig, sodass sich nunmehr der Bundesgerichtshof damit befassen wird (BGH Az. XI ZR 290/22).

### Freibetrag für Verwahrentgelt nicht nach Belieben reduzierbar

Die Fondsdepotbank GmbH informierte ihre Kundinnen und Kunden mit einem Anschreiben darüber, dass die Vertragsbedingungen geändert werden sollen. Sie bat die Angeschriebenen um ihre Zustimmung zu den geänderten Bedingungen und Preisen, sowie zu der Einführung eines Verwahrentgeltes. Teil der Vereinbarung sollte ein Freibetrag für die Erhebung eines Verwahrentgelts über 5.000 Euro sein. Zugleich erklärte die Bank, dass sie „zunächst“ einen Freibetrag von 100.000 Euro anwenden würde, diesen aber jederzeit auf 5.000 Euro reduzieren könnte, ohne weitere Information. Zusätzliche Angaben, unter welchen Voraussetzungen diese Anpassung erfolgen könne, enthielt die Vereinbarung nicht. Diese Praxis ist nach Auffassung der Verbraucherzentrale unlauter. Um Verbraucher:innen eine informationsgeleitete Entscheidung zu ermöglichen, sind ihnen die wesentlichen Informationen in transparenter Weise mitzuteilen. Die Bank hat den Verbraucher:innen nicht mitgeteilt, unter welchen Bedingungen sie „jederzeit“ den Freibetrag von 100.000 Euro auf 5.000 Euro reduzieren könne. Das Institut lenkte nach Einreichung der Klage schließlich ein, sodass das Verfahren mit einem Anerkenntnisurteil beendet wurde (LG Stuttgart, Az 35 O 82/22 KfH, Beschluss vom 21. Dezember 2022).

### ●●●●● VERBRAUCHERPOLITIK

#### Position zur Immobilienrente

Verbraucher:innen, die Eigenheimbesitzer:innen sind, werden auch Finanzprodukte angeboten, die den Vermögenswert des Eigenheims bei Renteneintritt der Eigenheimbesitzer:in in ein Zusatzeinkommen umwandeln. Für diese Produkte hat sich der Begriff „Immobilienrente“ etabliert. Dieser Begriff ist gesetzlich jedoch nicht definiert. Bei den Angeboten der Immobilienverrentung handelt es sich um Vertrauensgüter. Ihre Eigenschaften beziehungsweise die Bedarfsgerechtigkeit sind für Verbraucher:innen weder vor noch nach dem Kauf am Produkt selbst verifizierbar. Diesen strukturellen Vorsprung an Informationen, den Verbraucher:innen nicht aufholen können, nutzen Anbieter aus, indem sie Verträge verkaufen, die sich nicht am Bedarf der Verbraucher:innen ausrichten, die hohe Risiken sowie hohe Kosten bergen. Die Gefahr dieser systematischen Benachteiligung kann nur durch gesetzliche Regelungen zur Kennzeichnung und Überwachung überwunden werden. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat eine erste Positionierung entwickelt und im vergangenen Geschäftsjahr veröffentlicht. ■

### ●●●●● FALL AUS DER BERATUNG



*Niels Nauhauser,  
Abteilungsleiter Altersvorsorge,  
Banken, Kredite*

#### Widerruf von teuren Finanzverträgen

Vermögensverwaltung und Geldanlage ist eine komplizierte Angelegenheit – und gerade deshalb ein Markt, auf dem Vermittler:innen viel Geld mit der Unwissenheit von Verbraucher:innen verdienen können. So wandte sich auch Frau K. an einen Finanzvermittler, um eine Einschätzung zu ihren bestehenden defensiven Union Investment Mischfonds zu bekommen. Der Vermittler riet ihr, ihre bestehenden Fonds zu verkaufen und ein neues Depot bei einem anderen Kreditinstitut zu eröffnen. Während der Beratung erzählte der Vermittler Frau K. lediglich von den angeblichen Vorteilen einer solchen Geldanlage, jedoch nichts von Kosten und Risiken. Im Vertrauen auf den Vermittler unterschrieb

Frau K. die Depoteröffnung und den Antrag für den sogenannten „Kombiplan“ – ohne aussagekräftige Unterlagen aus dem Beratungsgespräch ausgehändigt zu bekommen. Erst einige Tage später bekam sie Post und stellte beim Sichten der Unterlagen fest, dass den angeblichen Vorteilen des „Kombiplans“ wider Erwarten erhebliche Kosten gegenüberstanden. Im Kleingedruckten waren Ausgabeaufschläge, Verwaltungs- und Depotkosten aufgeführt. Frau K. wandte sich deshalb an die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, um sich unabhängigen Rat einzuholen. In der Beratung stellte sich heraus, dass sowohl der Quelfonds als auch die Zielfonds zum einen viel zu teuer sind. Zum anderen waren die ausgewählten Fonds viel zu riskant für die Verbraucherin. Doch Frau K. konnte den Vertrag mit Hilfe der Verbraucherzentrale widerrufen, sodass ihr keine finanziellen Schäden durch die falsche und provisionsgeleitete Beratung des Finanzvermittlers entstanden. So konnte Frau K. sich für eine Anlage von rund 20.000 Euro über 10 Jahre Provisionen und Kosten von rund 6.000 Euro sparen. ■

# BAUEN, WOHNEN, ENERGIE



## THEMEN UND EREIGNISSE

Das Jahr 2022 war ein bisher nie gekanntes Berichtsjahr für die Abteilung Bauen Wohnen Energie der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Zwar hatten sich die Verwerfungen auf den Energiemärkten schon im letzten Quartal 2021 angedeutet, jedoch waren wir der Meinung, die Schwierigkeiten und extremen Preisausschläge, die wir bis zum Jahreswechsel 2021/2022 gesehen hatten, seien vorübergehender Natur und würden sich im Laufe des Frühsommers 2022 wieder auflösen.

Doch der Einmarsch der russischen Armee in die Ukraine hatte massive Auswirkungen auf den Energiemarkt zur Folge. Die Politik versuchte schnell durch Entlastungspakete und Sicherungsmaßnahmen die Lage zu stabilisieren. Oberstes Gebot war, zumindest bis Oktober 2022, die Energieversorgung – vor allem bei Gas – zu sichern. Im Laufe des Jahres tendierte der Bund zu Entlastungen durch die Gas- und Energie- sowie die Strompreisbremse. Kundinnen und Kunden von Heizöl und Pellets, also nicht leitungsgebundenen Energien, sollen über eine Härtefallregelung entlastet werden.

### Steigende Energiepreise, steigende Anfragen

Mit Ablauf des ersten Quartals 2022 hatte sich die Lage in unserer Abteilung dramatisch verändert. In der Verbraucherberatung waren wir mit einer Verdopplung der Verbraucherkontakte, also einfache Auskünfte,

Beschwerden und Beratungen konfrontiert. Hatten wir in unserer Abteilung bis etwa September 2021 im Monat etwa 500 Anfragen bearbeitet, lag die Zahl der Anfragen ab Oktober 2021 über das ganze Jahr 2022 monatlich in der Regel zwischen 900 bis 1.100. Die starke Nachfrage nach Beratung und Informationen hat sich auch über die Jahreswende 2022/2023 kaum abgeschwächt. Weiter stellten wir fest, dass Beratungsfelder wie Maklerprobleme, Handwerkerfragen und unseriöse haushaltsnahe Dienstleistungen, die früher sehr wichtig waren, kaum noch eine Rolle spielten. Etwa zwei Drittel aller Verbraucherkontakte betrafen den Bereich der Energie.

Waren zu Beginn des Jahres 2022 vor allem Gas- und Stromkunden von massiven Preiserhöhungen betroffen, dehnten sich die Probleme bedingt durch den Ukrainekrieg auf alle Energieträger aus. Nicht nur Gas und Strom wurden von Monat zu Monat teurer, auch Heizöl, Benzin und Diesel, Pellets und Holz sowie Kohle und Flüssiggas waren betroffen. Die Verbraucherpreise für Energie explodierten regelrecht und verteuerten die Energieträger in der Regel um das Vierfache, bei Gas um das Sechsfache.

Der Hochlauf der Energiepreise dauerte etwa bis Mitte/Ende Oktober an. Seither sind die Energiepreise stetig und deutlich abgeschmolzen, jedoch weiterhin auf einem hohen Niveau. Man wird sagen können, dass die Preise, die wir noch im Jahr 2021 gekannt haben, sicher nicht wieder erreicht werden. Noch im vierten Quartal 2021 kostete eine Kilowattstunde Gas zwischen fünf und acht Cent, im Oktober 2022 fast 40 Cent pro Kilowattstunde und nun (Ende März 2023) rund 10,2 Cent pro Kilowattstunde.

Ähnlich war die Entwicklung beim Strom, obgleich durch den Wegfall der EEG-Umlage zum 01. Juli 2022 kurzfristig eine Entlastung erkennbar war. Von rund 25 bis 30 Cent pro Kilowattstunde wurde die Preisspitze für Neukundenpreise mit rund 70 Cent pro Kilowattstunde Ende Oktober erreicht. Ende März 2023 lag der Neukundenpreis bei 33,5 Cent pro Kilowattstunde.

Wer einen neuen Heizölvertrag abschließt, zahlte dafür Ende März 2023 durchschnittlich 100 Euro pro 100 Liter. Das sind 38 Prozent weniger als noch vor einem Jahr. Im Jahr 2021 betrug der Durchschnittspreis in Baden-Württemberg für 100 Liter allerdings noch 75 Euro.

### Probleme mit Energieanbietern

Verbraucher:innen trafen die ungünstigen Entwicklungen auf dem Energiemarkt massiv. Vielen wurde zum nächstmöglichen Termin der Strom- oder Gasvertrag gekündigt. Preiserhöhungen und Kettenpreiserhöhungen ließen Verbraucher:innen oft keine andere Wahl, als das Vertragsverhältnis durch eine Sonderkündigung zu beenden und zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln. Viele Versorger entledigten sich aber auch durch unseriöse Tricks ihrer Kundschaft. Abschlagszahlungen, die nach dem Gesetz erst mit einer Schlussrechnung veränderbar sind, wurden einseitig drastisch erhöht, Verbraucher:innen erhielten trotz bestehender Preisgarantie Schreiben, in denen Versorger Preiserhöhungen ankündigten. Die zum Teil massiven Erhöhungen waren nicht nachvollziehbar und intransparent. Es gab Probleme bei Kündigung und Erstattung von Schlussrechnungen.

Mehrere Stromanbieter, deren Geschäftsmodell nicht mehr aufging, stellten unangekündigt die Strom- und Gasversorgung ein. Rund drei Millionen Verbraucher:innen in Deutschland waren davon betroffen und rutschten in die Grundversorgung. Manche Grundversorger, meist Stadtwerke, teilten die Betroffenen dann in einen gesonderten Grundversorgungstarif (Neukundentarif) ein, der teurer war als der Grundversorgungstarif für die Bestandskunden.

Dem Misstand der gespaltenen Grundversorgungstarife hat der Bundesgesetzgeber im Juli 2022 mit einer Gesetzesnovelle einen Riegel vorgeschoben. Künftig darf ein Versorger nur noch einen einheitlichen Grundversorgungstarif anbieten.



Allerdings eröffnete dieses Gesetz den Grundversorgern auch eine neue Möglichkeit, zumindest einen Teil der neuen Kund:innen zeitweise in teurere Verträge zu schieben. Denn den Grundversorgern ist es nun erlaubt, für die Ersatzversorgung höhere Preise als in der Grundversorgung zu verlangen. Eigentlich fallen in die Ersatzversorgung nur die Verbraucher:innen, deren Energievertrag überraschend und ungeplant endet, beispielsweise weil der Anbieter insolvent geht oder weil der Wechsel nicht geklappt hat. Doch die Folge war, dass die Grundversorger entgegen den gesetzlichen Bestimmungen wechselnde Verbraucher:innen dennoch in die teure Ersatzversorgung steckten.

Immer wieder hat die Verbraucherzentrale Verbraucher:innen aufgefordert, gegen diese Praxis zu protestieren und immer war der Protest erfolgreich. Dennoch bedeutet ein solches Verhalten der Versorger Mühe und Stress für die Betroffenen. Und sicher gibt es eine hohe Zahl von Verbraucher:innen, die zu viel gezahlt haben, da sie die genaue Rechtslage nicht kannten und so drei Monate in der teuren Ersatzversorgung blieben, bevor sie automatisch in die Grundversorgung rutschten.

### Der Markt verändert sich

Im Jahr 2022 waren die Grundversorgungstarife fast immer die günstigste Option. Es ist deshalb anzunehmen, dass sich die Märkte von den Sonderversorgern 2022 wieder zurück auf die Grundversorger verlagert haben. Bis etwa 2021 hatten Sonderversorger immer größere Marktanteile im Strom- und Gasbereich übernommen, dieser Trend hat sich 2022 komplett umgekehrt. Ob die Grundversorger die für sie günstige Lage genutzt haben, ist derzeit schwer zu bewerten; sicher ist aber, dass sich Grundversorger und kommunale Unternehmen nicht mit Ruhm bekleckert haben. Sehr häufig haben sie, wie ihre Konkurrenz der Sonderversorgung, gekündigt, massiv Preise angehoben und mit allen Tricks versucht, Kundinnen und Kunden abzustößen.

Die Suche nach neuen Energieanbietern war für Verbraucher:innen extrem schwierig, auch weil die Wechselportale 2022 deutliche Schwächen zeigten. Die Portale waren oft nur bedingt aussagekräftig, das Datenmaterial war häufig nicht aktuell und aufgrund des Umstands, dass viele – auch unseriöse – Anbieter sich vom Markt verabschiedeten hatten, waren die Seiten nur noch mit einer Handvoll Angeboten bestückt. Letzteres dürfte jedoch im Jahr 2023 nicht mehr gelten. Noch im Dezember 2022 konnten wir feststellen, dass vermehrt Anbieter an den Markt zurückkehren. Dadurch haben Verbraucher:innen

## 14 | Aus den Abteilungen und Projekten

zwar wieder mehr Auswahl, allerdings sind unter den Rückkehrern auch sehr problematische Firmen, die uns in den vergangenen Jahren bereits öfter negativ aufgefallen sind und von uns abgemahnt wurden.

### Ärger mit der Fernwärme

Auch im Energiesegment der Fernwärme haben uns Verbraucher:innen viele Probleme gemeldet. Die Bundesregierung hatte schon Ende 2021 angekündigt, den immer noch unregulierten Markt der Nah- und Fernwärme gesetzlich zu überarbeiten. Bis heute ist es nur bei Ankündigungen geblieben. Im Krisenjahr 2022 waren deshalb Klagen der Verbraucher:innen zu Intransparenz der Preisregelungen und Vertragsinhalte sowie die extreme Abhängigkeit der Fernwärmekunden ein immerwährendes Thema. Dazu kommt noch eine massive Teuerung der Wärmepreise mit Preissteigerungen von bis zu 90 Prozent.

### Steigende Nachfrage nach Selbstversorgung

Energiesparen ist angesichts der Preiskrise ein großes Thema. Verbraucher:innen nutzen jede Möglichkeit, die eine Ersparnis bringen kann. Anlässlich eines Seminars zu „Stecker-Solargeräten“, die auf Balkonen oder Terrassen zur Stromerzeugung eingesetzt werden können, nahmen über 600 Interessierte teil. Der Gedanke, im Eigenheim oder auch als Mieter selbst Strom zu erzeugen, scheint so verlockend, dass sich Verbraucher:innen mit jeder möglichen Alternative beschäftigen.

### Unsicherheit bei Neubauten

Auch für Verbraucher:innen, die einen Neubau planen, zogen im Januar 2022 erste dunkle Wolken auf: Die KfW durchkreuzte mit dem Förderstopp der Bauförderung

für effiziente Gebäude (BEG-Förderung) viele Pläne und Träume bauwilliger Verbraucher:innen. Wer den Bau eines Effizienzhauses geplant hatte, stand nun auf einmal ohne Förderung da. Im April 2022 war dann klar, dass das Effizienzhaus 40 sowie das Effizienzhaus 55 nicht mehr gefördert und dass mit Beginn des Jahres 2023 eine komplett neue Förderstruktur greifen wird.

## RECHTS DURCHSETZUNG

### Unzulässige Werbeanrufe, veraltete Widerrufsbelehrung

Werbeanrufe sind nur mit Einwilligung von Verbraucher:innen zulässig. Die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt nur bei einer wirksamen Widerrufsbelehrung. Ein Anbieter von Photovoltaik-Anlagen hatte einen Verbraucher auf dem privaten Telefonanschluss kontaktiert, um in dessen Wohnung eine Beratung durchzuführen. Eine Einwilligung zu solchen Anrufen konnte vom Anbieter nicht nachgewiesen werden. Der später ausgeübte Widerruf hinsichtlich des Vertrages, der bei dem anschließenden Hausbesuch abgeschlossen wurde, wurde als verspätet zurückgewiesen, obwohl die dem Verbraucher ausgehändigte Belehrung fehlerhaft und veraltet war. Das Gericht entschied, dass Werbeanrufe ohne vorherige Einwilligung zu unterlassen sind. Auch darf ein Widerruf nicht als verspätet zurückgewiesen werden, wenn die Widerrufsbelehrung fehlerhaft war und daher die Frist noch nicht abgelaufen ist. Entsprechend durfte eine Stornogebühr nicht gefordert werden, da der Vertrag nicht gekündigt, sondern widerrufen wurde. ■

## FALL AUS DER BERATUNG



Matthias Bauer,  
Abteilungsleiter Bauen, Wohnen,  
Energie

Der Grundsatz „Verträge sind zu halten“ (pacta sunt servanda) im Bürgerlichen Gesetzbuch ist unumstößlich. Anbieter und Versorger achten sehr genau darauf, dass Verbraucher:innen ihre Verträge einhalten und erfüllen.

Selbst nehmen sie es oft aber nicht so genau. Unbestritten war das Jahr 2022 für viele Energieversorger

nicht leicht. Nicht nachvollziehbar ist es aber, wenn Anbieter noch zum Beginn des Jahres 2022 vollmundig Preisgarantien versprechen und sich dann kurz darauf nicht mehr daran halten wollen, weil sie merken, dass sie sich verzockt haben. So ist es vielen Verbraucher:innen im vergangenen Jahr ergangen, die Verträge bei sogenannten „Billiganbietern“ hatten. Trotz einer bestehenden Preisgarantie wurden sie mit Preiserhöhungsschreiben traktiert. Erfreulicherweise haben hier nicht nur die Gerichte, sondern auch die Bundesnetzagentur klar Stellung bezogen und diese Praxis für eindeutig rechtswidrig erklärt. Ein solches Verhalten ist nicht nur ein Vertragsbruch gegenüber den Kunden:innen, sondern auch eine massive Wettbewerbsverletzung gegenüber anderen Marktteilnehmern. ■

# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG



## THEMEN UND EREIGNISSE

### Untergeschobene Verträge von Bonafair und Mönchshofer

Untergeschobene Verträge und unerwünschte Anrufe beschäftigten die Verbraucherzentrale 2022 intensiv, zwei Unternehmen standen dabei weiterhin besonders im Fokus – Die Bonafair AG und die Mönchshofer AG. Die Rechtslage ist klar: Werbeanrufe sind grundsätzlich verboten, wenn Verbraucher:innen vorab nicht ausdrücklich zugestimmt haben, dass ein Unternehmen sie zu einem bestimmten Zweck anrufen darf. Doch auch nach dem Urteil des Landgerichts Offenburg (5 O 25/21 KfH) im Januar 2022, das der Bonafair AG die Anrufe zusätzlich untersagte, rief die Firma weiterhin bevorzugt ältere Verbraucher:innen unerlaubt an. Während dieser Telefonate verwickelten Mitarbeiter:innen sie in ein Gespräch und schoben ihnen Aboverträge über Nahrungsergänzungsmittel unter. Auch wenn keiner Belieferung zugestimmt wurde, erhielten Betroffene kurz darauf ein Päckchen mit Nahrungsergänzungsmitteln samt saftiger Rechnung und der Ankündigung von Folgelieferungen. Die Angerufenen konnten sich häufig nicht mehr genau an den Gesprächsverlauf oder gar den Anruf erinnern. Oft wandten sich Angehörige stellvertretend an die Verbraucherzentrale. Im Laufe des Jahres bearbeiteten wir über 100 Beschwerden über die Bonafair AG. Um Betroffene niedrigschwellig zu unterstützen, erarbeiteten wir ein umfangreiches Informationsangebot auf unserer

Internetseite samt Musterbrief, mit dem Betroffene sich gegen unbestellte Ware wehren können. Mit diesem Angebot konnten wir weitere Verbraucher:innen erreichen, der Brief wurde im Laufe des Jahres über 3.250 Mal heruntergeladen.

Kurz nach dem Urteil im Januar gingen zahlreiche Beschwerden über die Mönchshofer AG bei uns ein, die nach dem exakt gleichen Schema wie die Bonafair AG vorging. Das und die Tatsache, dass die beiden Anschreiben exakt gleich lauten und sich sowohl Firmensitz als auch Logistikzentrum an derselben Adresse wie die der Bonafair AG befinden, lässt darauf schließen, dass die Mönchshofer AG in die Fußstapfen der Bonafair AG getreten ist. Da die Mönchshofer AG nicht bereit war, eine Unterlassungserklärung abzugeben und sich damit zu verpflichten, künftig Verbraucher:innen nicht mehr unerlaubt anzurufen und Nahrungsergänzungsmittel irreführend zu bewerben, reichten wir auch gegen die Mönchshofer AG Klage ein. Die Verhandlung fand am 27. Februar 2023 statt. Im Anschluss an die mündliche Verhandlung gab die Mönchshofer AG ein Anerkenntnis ab, so dass ein Anerkenntnisurteil durch das Landgericht Kassel erlassen wurde (Az. 11 O 1331/22).

### Versteckte Preiserhöhung bei Margarine

Gleicher Preis – weniger Inhalt: Versteckte Preiserhöhungen sind ein beliebtes Instrument von Herstellern, um Preiserhöhungen zu verbergen. Da der Preis gleichbleibt, merken viele Verbraucher:innen erst beim Öffnen zu Hause, dass in der Verpackung plötzlich weniger drinsteckt als gewohnt. 2022 erhielten wir vor allem Beschwerden über versteckte Preiserhöhungen bei Margarine wie Rama oder Sanella. Beide wiesen nach einer versteckten Preiserhöhung mit 400 statt bislang 500 Gramm satte 20 Prozent weniger Inhalt auf. Die Verpackung hatte der Hersteller nur geringfügig geändert, die Änderungen werden nur im direkten Vergleich deutlich. Besonders dreist: Die Verpackung von Sanella wirkte durch eine zusätzliche Alufolie nun sogar größer als das Vorgängermodell.

Versteckte Preiserhöhungen können Verbraucher:innen nur an einem veränderten Grundpreis (Preis pro Kilogramm) direkt erkennen. Bei veränderten Verpackungsdesigns oder Aussagen wie „neue Rezeptur“ lohnt es sich, immer ganz genau hinzuschauen.



Hersteller von Lebensmitteln sind in der Preisgestaltung ihrer Produkte grundsätzlich frei. Eine rechtswidrig versteckte Preiserhöhung kann vorliegen, wenn eine Verpackung mit gleicher Größe und unverändertem Verpackungsdesign auf einmal eine geringere Menge enthält. Wann eine versteckte Preiserhöhung rechtswidrig ist, muss im Einzelfall geprüft werden.

### Falsche Preisauszeichnung

An der Kasse soll ein Produkt auf einmal mehr kosten, als auf dem Preisschild am Regal stand. Das hat vermutlich jeder und jede schon erlebt und wir als Verbraucherzentrale erhalten dazu regelmäßig Beschwerden. 2022 erhielten wir allerdings auffällig viele Hinweise dazu. Besonders ärgerlich: Auch nach Hinweisen an das Verkaufspersonal wurden die Preise nicht abgeändert. Das erweckt den Eindruck, dass Preise teils auch systematisch falsch ausgezeichnet wurden, um Verbraucher:innen zum Kauf der vermeintlich günstigen Produkte zu verleiten. Verbraucher:innen haben an der Kasse zwar kein Recht auf den am Regal falsch ausgezeichneten Preis, sollten aber immer auf die falsche Preisauszeichnung hinweisen. Manche Händler überlassen ihnen das Produkt dann auch aus Kulanz zum niedrigeren Preis. Alternativ haben Verbraucher:innen auch die Möglichkeit, das Produkt nicht zu kaufen, auch wenn es bereits an der Kasse gescannt wurde.

Händler sind gesetzlich dazu verpflichtet, die richtigen Preise am Regal anzugeben. Tun sie das nicht, begehen sie eine Ordnungswidrigkeit, wegen der die zuständigen Ordnungsämter Geldbußen verhängen können. Verbraucher:innen, die falsch ausgezeichnete Preise feststellen, können dies den örtlichen Ordnungsämtern und der Verbraucherzentrale melden.

## RECHTS DURCHSETZUNG

### Luftpackung

Die Verbraucherzentrale erhält regelmäßig Beschwerden über überdimensionierte Verpackungen mit viel zu wenig Inhalt. Besonders eindrucksvolle Beispiele veröffentlichen wir auf unserem Instagramkanal ([verbraucherzentrale.bw](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.bw)) in der Kategorie „Viel Verpackungsmüll – wenig Inhalt“. Über auffällig viel Luft in der Verpackung der Perpetum Kekse von Bahlsen beschwerten sich im vergangenen Jahr zahlreiche Verbraucher:innen. Kippte man die Verpackung, rutschten die Kekse zusammen und man konnte sehen, dass weniger als 60 Prozent der Verpackung befüllt waren. Daher haben wir die Bahlsen GmbH & Co. KG abgemahnt und aufgefordert, es künftig zu unterlassen, die Kekse in solch einer überdimensionierten Verpackung zu verkaufen, die mehr Inhalt vortäuscht, als enthalten ist. In einer Vergleichsvereinbarung haben wir uns mit Bahlsen auf eine Aufbrauchfrist geeinigt und Bahlsen durfte die beanstandete Verpackung ab dem 1. Oktober 2022 nicht mehr in den Handel bringen. Seit Ende des Jahres ist die nun deutlich geschrumpfte Verpackung bei gleichem Inhalt in den Regalen zu finden.



### Irreführende Regionalwerbung

„Deutsches Geflügel von regionalen Höfen“ – so bewarb Wiesenhof seine tiefgefrorenen Hühnchen unter anderem auch in Stuttgart. Laut kleinem Zettel am Verschlussclip stammte das Hühnchen jedoch von einer Erzeugergemeinschaft in Sachsen-Anhalt. Wir sind der Meinung, dass diese Werbung mit einer regionalen Herkunft irreführend ist und haben Wiesenhof abgemahnt. Da Wiesenhof nicht



bereit war, eine Unterlassungserklärung abzugeben, haben wir Klage eingereicht. Das Landgericht Oldenburg gab uns Recht und untersagte Wiesenhof die irreführende Regionalwerbung. Wiesenhof legte Berufung ein, aber auch das Oberlandesgericht Oldenburg bestätigte unsere Ansicht und wies die Berufung mit Beschluss zurück. Wiesenhof hat inzwischen (Stand: April 2023) Nichtzulassungsbeschwerde beim BGH eingelegt.

### Irreführende Werbung mit Nachhaltigkeit

Im Juni 2022 mahnten wir die Seitenbacher Naturkost GmbH wegen irreführender Nachhaltigkeitswerbung ab. Seitenbacher bewarb sein Backpapier als „Küchenhilfe mit Umweltschutzfaktor“, das sowohl auf dem heimischen Kompost als auch in industriellen Kompostieranlagen kompostierbar sein sollte. Eine Befragung der Abfallentsorger im Land ergab jedoch, dass das entsprechende Backpapier nur in einem der Land- und Stadtkreise (35 von 44 hatten geantwortet) in der Biotonne entsorgt werden darf. Solange das Backpapier nicht flächendeckend in der Biotonne entsorgt werden darf, halten wir die Werbeaussage zur Kompostierbarkeit für irreführend. Diese Einschätzung teilte auch das Landgericht Mosbach, das Seitenbacher im Dezember untersagt hatte, sein Backpapier als kompostierbar zu bewerben. Seitenbacher hat gegen das Urteil Berufung eingelegt. ■



### FALL AUS DER BERATUNG



Vanessa Holste,  
Abteilungsleiterin Lebensmittel  
und Ernährung

#### Kein Geld zurück?

Herr R. nahm an einer Geld-Zurück-Aktion teil. Trotz Bestätigung der erfolgreichen Teilnahme kam kein Geld. Stattdessen sollte R. für eine erneute Überprüfung seiner Teilnahmeberechtigung ein Foto seines Personalausweises zur Verfügung stellen. Weil er Bedenken hatte, wandte er sich an die Verbraucherzentrale.

Viele Unternehmen werben mit Geld-Zurück-Aktionen, Zufriedenheitsgarantien oder Cashback. Das Prinzip: Wer nach dem Einkauf seinen Kassenbon beim Hersteller einreicht, bekommt einen Anteil des Kaufpreises erstattet. Herr R. nahm an so einer Aktion eines

Kosmetikerherstellers teil. Nachdem ihm die Teilnahme bestätigt wurde, verzögerte sich zunächst die Auszahlung, dann meldete sich das Unternehmen erneut und bezweifelte die Teilnahmeberechtigung. Weil der Verdacht einer Mehrfachteilnahme bestehe, sollte R. nun ein Foto seines Personalausweises einreichen. Zu Recht kamen ihm Zweifel: Hochsensible Daten über das Internet zu verschicken, will gut überlegt sein. Zumal der Anbieter seinen Verdacht zunächst auch nicht weiter begründete. Erst auf Nachfrage der Verbraucherzentrale erklärte er, dass es weitere Teilnehmer mit gleichem Namen gebe und dass das der Anlass für die Überprüfung sei. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist das kein Grund, die Spielregeln für die Geld-Zurück-Aktion im Nachhinein zu ändern und das versprochene Geld nicht auszuzahlen. Das sah dann auch der Anbieter ein und zahlte den offenen Betrag aus, nachdem er sich noch einmal bestätigen ließ, dass es sich bei den gleichnamigen Teilnehmern um einzelne Personen einer Familie handelte. ■

# VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT



## THEMEN UND EREIGNISSE

### Beratung nach Berufsunfähigkeitsversicherung gut nachgefragt

Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung (kurz: BU) war 2022 die am meisten nachgefragte Versicherungsberatung. Die finanzielle Absicherung für die Fälle, in denen Verbraucher:innen gesundheitsbedingt nicht arbeiten können ist und bleibt ein wichtiges Thema. Auch deshalb, weil im Lauf ihres Berufslebens viele Menschen betroffen sind. Brisanz gewinnt das Thema dadurch, dass sich die gesetzliche Rentenversicherung weitgehend aus der Absicherung der Berufsunfähigkeit zurückgezogen hat. Umso wichtiger wird es für Verbraucher:innen, sich für solche Fälle privat abzusichern. Welche Fallstricke und Probleme es dabei gibt, zeigt unsere Beratung. So ist es zum Beispiel in manchen Berufen schwierig, überhaupt eine BU abzuschließen, da den Versicherern das Risiko zu hoch ist. In anderen Fällen konnten Verbraucher:innen die Kosten für die Versicherung nicht stemmen. Für solche Fälle ist nun der Staat gefragt: Denkbar wären beispielsweise staatliche Hilfen zur Finanzierung des Versicherungsbeitrags der privaten BU oder eine staatliche Risikoübernahme bei riskanten Berufen. Ein weiterer Ansatz wäre es außerdem, die BU wieder in die gesetzliche Rentenversicherung zu integrieren.

Neben der Wichtigkeit der BU und der Notwendigkeit staatlichen Handelns, lag ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit im vergangenen Jahr darin, in Beratungen sowie in Gesprächen mit Medien und Multiplikatoren die Bedeutung der Kinderinvaliditätsversicherung zu betonen. Wie die BU schützt auch diese Versicherung vor hohen finanziellen Auswirkungen, die durch die Folgen schwerer Krankheiten oder Unfälle bei Kindern entstehen können.

### Ärger mit Insurtechs

Insurtechs sind Anbieter aus dem Versicherungsbereich, die ihre Produkte und Dienstleistungen ausschließlich im Internet und mithilfe digitaler Technologien anbieten und an Verbraucher:innen verkaufen.

Die Verbraucherzentrale mahnte im vergangenen Jahr mehrere Insurtechs ab, häufig deswegen, weil die Anbieter ihren Informations- und Beratungspflichten nicht nachkamen, zu denen sie jedoch gesetzlich verpflichtet sind. So boten manche Anbieter auf ihrer Internetseite, über die sie Versicherungen verkauften, überhaupt keine Beratung zu ihren Angeboten an. Auf anderen Seiten erhielten Verbraucher:innen erst kurz vor Abschluss der Versicherung, nachdem man sich durch einige Fragen geklickt hatten, die Möglichkeit, sich beraten zu lassen. In anderen Fällen wurde vom Anbieter behauptet, dass Verbraucher:innen auf die Beratung verzichten müssten, um das günstige Angebot zu erhalten. Der Verzicht auf Beratung ist zwar grundsätzlich möglich. Rechtswidrig ist es aber, wenn der Verzicht – wie hier geschehen – unbedingte Voraussetzung für den Abschluss der Versicherung ist.

### Notstand Pflege

Die steigenden Preise für Pflegeleistungen und deren Qualität waren für viele Verbraucher:innen im vergangenen Jahr ein wichtiges Thema in der Beratung, sowohl bei der stationären als auch bei der ambulanten Pflege.

Die Kosten für Pflege waren schon immer sehr hoch. Nun wird es für viele Verbraucher:innen noch herausfordernder, diese zu bewältigen. Insbesondere im Bereich der stationären Pflege sprengen die massiven Preissteigerungen im vergangenen Jahr oft die Planungen der betroffenen Verbraucher:innen. Teilweise können die hohen Pflegekosten sogar existenzgefährdenden Charakter

haben. Heime und Anbieter begründeten die gestiegenen Kosten meist mit starken Preiserhöhungen bei Energie und Löhnen.

In der Beratung rund um die stationäre Pflege ging es häufig um die Frage, ob die Preiserhöhungen der Heime korrekt waren, im Bereich der ambulanten Pflege, ob die kurzfristige Kündigung durch Anbieter rechtens war. Auch die Frage, wie sie an qualitativ gute Pflege kommen, trieb viele Verbraucher:innen um.

### **Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht**

Neben den gestiegenen Preisen in der Pflege beschäftigten die Themen Patientenverfügung, Betreuungsvollmacht und Vorsorgevollmacht viele Verbraucher:innen im vergangenen Jahr. Mit diesen drei Dokumenten können Verbraucher:innen regeln, wer sich um ihre alltäglichen, finanziellen und gesundheitlichen Angelegenheiten kümmert, wenn sie aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr selbst entscheiden können. Gerade durch die Corona-Pandemie und deren Folgen sind diese wichtigen Instrumente zur Vorsorge bei vielen in den Fokus gerückt. Doch die verschiedenen Möglichkeiten und Fallstricke rund um Patientenverfügung, Betreuungs- und Vorsorgevollmacht sind nicht einfach zu verstehen. Viele Verbraucher:innen nutzen daher das umfangreiche Informations- und Beratungsangebot der Verbraucherzentrale, manche bei einem der zahlreichen Vorträge, die zu den Themen angeboten wurden, andere im Rahmen einer individuellen Beratung. Viele nutzten auch die Online-Tools, die die Verbraucherzentrale im Zusammenschluss mit weiteren Verbraucherzentralen in anderen Bundesländern im vergangenen Jahr bereitgestellt hatte: Mit Hilfe dieser Tools können Ratsuchende online individuelle Patientenverfügungen, Betreuungs- und Vorsorgevollmachten erstellen.

### **Scharlatane im Gesundheitsbereich**

2022 häuften sich Beschwerden zu mehr als zweifelhaften Produkten und dubiosen Therapien. Diese warben mit einer gesundheitsbezogenen Wirkung, ohne dass irgendwelche Belege dafür geliefert wurden.

So wurde zum Beispiel in einer Live-Show und auf einer DVD suggeriert, Verbraucher:innen könnten in kurzer Zeit lernen, sich von Gefühlen wie Unzufriedenheit, Ärger, Einsamkeit, aber auch „Gehirnwäsche“ zu befreien, wodurch sich das eigene Leben um nicht weniger als „1.000 Prozent“ verbessern würde.

Oder es wurde im Rahmen eines Coachings die Heilung bei Schilddrüsenunterfunktion ganz ohne Medikamente

versprochen und vor Ärzten gewarnt. Ein anderer Anbieter bewarb Armbänder, die über eine „Magnettherapie“ zu einem konsequenten Abnehmen führen sollten. Besonders dreist: Häufig warben die Anbieter mit falschen Experten und gefakten Fotos, die die Aussagen zur Wirkung glaubwürdiger machen sollen.

All diese Beispiele sind irreführend, da die Produkte mit einer gesundheitsbezogenen Wirkung beworben werden, die diese nicht einhalten können und die von den Anbietern nicht belegt werden kann. Neben der Irreführung über die Wirkung ist der finanzielle Schaden, der Verbraucher:innen entsteht, oft groß, denn viele der Angebote sind sehr teuer. Zudem besteht die Gefahr, dass tatsächliche Krankheiten falsch, gar nicht oder zu spät behandelt werden, weil die Anbieter solcher Mittel und Therapien häufig versuchen, die traditionelle, empiriegestützte, wissenschaftliche Behandlung zu diskreditieren.



## **RECHTSDURCHSETZUNG**

### **Aktion zur Gebäudeversicherung**

Die SV Sparkassenversicherung bot in einem Werbeschreiben Verbraucher:innen einen Rabatt von 25 Prozent auf ihre Versicherungsprämien für einen Gebäudeversicherungsvertrag an, falls diese eine vierjährige Vertragsverlängerung akzeptieren würden. Allerdings machte der Versicherer zur Voraussetzung für die Teilnahme an dieser Aktion, dass auf eine Beratung durch den Versicherer verzichtet werden würde. Das widerspricht jedoch § 6 Versicherungsvertragsgesetz, das Versicherern die Beratung eindeutig vorschreibt. Es ist kein Grund ersichtlich, warum Verbraucher:innen sich nicht zuerst beraten lassen und dann im Rahmen der Aktion das Angebot annehmen können sollten. Auch berücksichtigte der Versicherer nicht, dass Versicherungsnehmer:innen zwar natürlich auf Beratung verzichten können, dies aber in einer gesonderten Erklärung erfolgen muss, der Versicherer also nicht einfach die Unterschrift zur gleichzeitigen Angebotsabgabe als eine solche Verzichtserklärung ansehen kann.

Nach einer Abmahnung hat der Versicherer die Unterlassungserklärung abgegeben.

### **Ergo Reiseversicherung**

In einer Reiseversicherung von Ergo wird eine Klausel verwendet, die Verbraucher:innen unserer Ansicht nach unangemessen benachteiligt. Die wichtige rechtliche Klärung dazu war 2022 Thema und wird uns auch 2023 weiter beschäftigen. Der Versicherer hatte als Verpflich-

tung in seine Versicherungsbedingungen geschrieben, dass Verbraucher:innen als Grundlage für eine versicherte Reisesornierung das ärztliche Attest vor der Sornierung einholen müssten. Die Klausel ist unseres Erachtens unwirksam. Denn nach § 82 VVG müssen Versicherte den Schaden so gering wie möglich halten. Wenn aber mit der Reisesornierung gewartet werden muss, bis ein Attest vorliegt, kann es zu einer Sornierungsverzögerung und dadurch zu höheren Sornokosten kommen – denn es gilt: Je länger Reisende mit der Sornierung warten, desto höher sind meist die Sornokosten. Auch gibt es Fälle, in denen die Reiseunfähigkeit eindeutig ist, zum Beispiel, wenn Verbraucher:innen nach einem Unfall ins Koma fallen oder eine Prothese bricht. Da in solchen Fällen eindeutiger Tatsachen die Klausel ein Attest vor Sornierung verlangt, manifestiert sich die Unangemessenheit der Klausel. Wir haben den Versicherer abgemahnt. Dieser gab die Unterlassungserklärung nicht ab, so dass wir im November letzten Jahres Klage eingereicht haben. Ein Verhandlungstermin ist noch nicht bekannt.

### Haltlose Gesundheitsversprechen abgemahnt

Ein Anbieter verbreitete auf seinen Internetseiten unhaltbare gesundheitsbezogene Behauptungen und schürte damit Misstrauen gegen die Schulmedizin. Er versprach bei der Behandlung von Schilddrüsenproblemen, Pilz-Bakterien- und Virenkrankheiten Erfolge durch die Gabe

von Chlordioxid. Der Anbieter beteuerte, dieser Stoff hätte positive gesundheitliche Eigenschaften und therapeutische Wirkungen. In Wirklichkeit ist Chlordioxid jedoch kein Medikament und nicht als Arzneimittel zugelassen. Es kann je nach Dosierung hoch gesundheitsgefährdende Folgen wie Nierenversagen und Darmschädigungen haben. Wir mahnten den Anbieter ab, der daraufhin eine Unterlassungserklärung abgab. ■



### FALL AUS DER BERATUNG



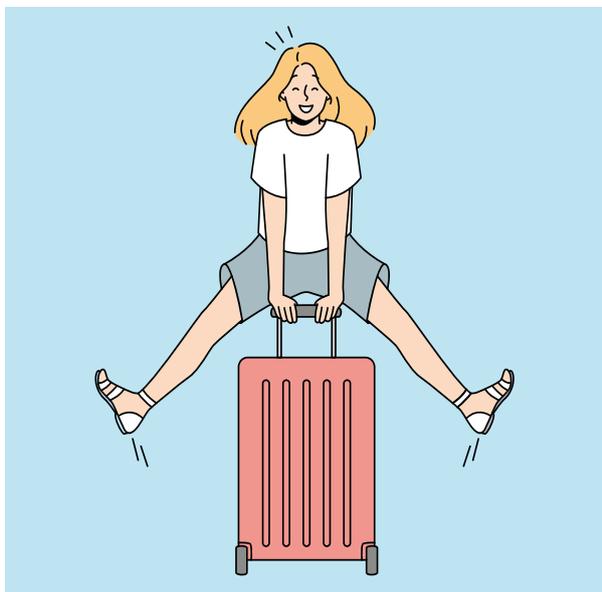
*Dr. Peter Griebel,  
Abteilungsleiter Versicherung,  
Pflege, Gesundheit*

In fast allen Versicherungssparten können Versicherer Verbraucher:innen kündigen, beispielsweise wenn diese ihre Versicherung hartnäckig nicht zahlen wollen. Wenig verbraucherfreundlich, wenn auch rechtlich nicht angreifbar ist es, wenn Versicherer den Vertrag wegen eines höheren Schadensaufkommens kündigen. Dass dieser Grund oft wenig nachvollziehbar ist, zeigt sich deutlich an einem Fall aus unserer Beratungspraxis: Herr U. erhielt von seinem Versicherer die Kündigung seines Rechtsschutzvertrages, obwohl er noch nicht einmal einen einzigen Gerichtsprozess mit einem Rechtsanwalt auf Kosten des Versicherers geführt hatte. Er hatte sich lediglich ein paar Mal an die vom Versicherer explizit angebotene Telefonberatung durch

Rechtsanwälte gewandt. Diese war nach Werbeaussage des Versicherers als kostenloser besonderer Service 24 Stunden am Tag für die Versicherten erreichbar. Der Versicherer begründete die Kündigung dennoch mit der „Schadenssituation“ des Verbrauchers.

Erst nach mehrmaligem Nachfassen konnten wir über unsere außergerichtliche Rechtsbesorgung den Versicherer dazu bewegen, sich mit diesem Fall erneut zu beschäftigen. Der Versicherer nahm die Kündigung schließlich zurück. Da Herr U. wegen des Verhaltens kein Vertrauen mehr zu dem Versicherer hatte, ließ er sich zeitnah bei der Verbraucherzentrale beraten und schloss schließlich einen passgenauen Anschlussvertrag bei einem anderen Versicherer ab. Dadurch, dass der alte Versicherer die Kündigung zurückgenommen hatte, musste U. bei seinem neuen Versicherer nicht angeben, dass ihm gekündigt wurde. Ein Vorteil, denn dies kann in manchen Fällen dazu führen, dass eine Versicherung Verbraucher:innen keinen oder nur eingeschränkten Versicherungsschutz anbietet. ■

# TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT



## THEMEN UND EREIGNISSE

### Telekommunikation

Die höchsten Beschwerdezahlen waren 2022 im Bereich Telekommunikation und Digitales zu verzeichnen. Dabei traten die meisten Ärgernisse bei Festnetz und Mobilfunk auf. Seit dem 1. Dezember 2021 können Verträge nach der ersten Vertragslaufzeit monatlich gekündigt werden. Zudem sind viele Verträge durch das Gesetz für Faire Verbraucherverträge seit dem 1. Juli 2022 auch online per Kündigungsbutton kündbar. Dennoch betraf rund ein Viertel aller Beschwerden im Bereich Telekommunikation die Vertragsbeendigung.

Auf hohem Niveau sind auch die Beschwerden zu Leistungsstörungen, sowohl bei Festnetz- als auch bei Mobilfunkanschlüssen. Ärgerlich ist in diesem Zusammenhang, dass viele Anbieter oft über einen längeren Zeitraum Probleme nicht beheben können und dennoch häufig keine Entschädigungen zahlen, obwohl sie gesetzlich dazu verpflichtet sind. Betroffene berichten oft, dass Anbieter entweder nicht reagieren oder aber die Leistungsstörungen als geringes Problem darstellen. Zwar haben Betroffene durch die Änderung des Telekommunikationsrechts weitergehende Ansprüche gegen Anbieter, können diese jedoch nur bedingt durchsetzen. Auch sieht das

Gesetz nur eine Entschädigungsregelung für die Fälle vor, in denen der Kommunikationsdienst vollständig ausfällt. Fällt dieser nur teilweise aus, oder aber nur eine Teilleistung eines gesamten Internetvertrages, beispielsweise die TV-Option, so haben es Betroffene schwer Ansprüche gegen Anbieter durchzusetzen. Zudem sind Anbieter wenig kundenfreundlich, wenn es um die Bereitstellung von alternativen Zugangsdiensten bei einem Internetausfall geht. Denkbar wären in solchen Fällen zum Beispiel Datenkarten oder die Bereitstellung von Internet über die Stromleitung.

Weiterhin sind auch untergeschobene Verträge im Telekommunikationsbereich ein großes Problem, ebenso wie fehlerhafte oder falsche Rechnungen.

### Freizeit: Sport- & Hobbyangebote, Kultur & Unterhaltungsangebote

Im Bereich Sport- und Hobbyangebote ging die Anzahl der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr deutlich zurück. Gründe dafür sind sicherlich die Normalisierung nach den Coronamaßnahmen und die damit verbundene Wiedereröffnung der Studios. Den meisten Ärger verursachten aber weiterhin Fitnessstudios, Probleme gab es vor allem bei der Beendigung von Verträgen. Daneben sorgt auch die Rückerstattung von Tickets nach abgesagten Veranstaltungen immer wieder für großen Ärger. Veranstalter, die kein Geld zurückerstatten, verweisen dabei entweder auf die Ersatztermine oder wollten Kundengelder ohne Gegenleistung einbehalten. Das ist rechtlich nicht zulässig, da Anbieter beim Ausfall von Veranstaltungen das erhaltene Geld zurückerstatten müssen. Auch ist niemand verpflichtet einen Ersatztermin in Anspruch zu nehmen. Genau das behaupten aber viele Anbieter oder sie kommunizieren gar nichts, damit Gelder nicht zurückgefordert werden. Dazu und auch zu den rechtlichen Besonderheiten, die im Zuge der Pandemie auftauchten, beriet die Verbraucherzentrale viele Ratsuchende.

### Nichterstattung von Flugtickets, Reisezahlungen für Unterkünfte und Pauschalreisen

Im Bereich der Beschwerden rund um das Thema Reise zeigt sich, dass sich der Reisemarkt nach pandemiebedingten Einschränkungen und wechselnden Reisebedingungen im vergangenen Jahr mehr und mehr

normalisiert hat. Die Anzahl der Beschwerden ging leicht zurück. Die meisten davon betrafen Flüge, Pauschalreisen und Unterkünfte, oft, weil Anbieter bereits gezahlte Gelder nicht zurückerstatteten. Maßgeblich wird das große Beschwerdeaufkommen zur mangelnden Rückerstattung durch das Vorkassemodell verursacht, das seit Jahren in der Reisebranche etabliert ist.

### Glücksspiel, Internetabzocke & Datingseiten

Ein weiterer Schwerpunkt aller Beschwerden war erneut der Bereich „Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie“. Häufig behaupteten Anbieter hierbei, dass ein Vertrag abgeschlossen wurde, obwohl Verbraucherinnen und Verbraucher nichts unterschrieben hatten, teils lag auch Betrug vor. Viele Betroffene klagten darüber hinaus über Inkassoprobleme oder aggressive Werbung von Anbietern.

Auch war das Beschwerdeaufkommen mit Bezug zu Straftaten in der Abteilung Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht sehr hoch. Weit verbreitet sind Betrügereien wie Fake Shops, Fake Inkasso oder Fake Dienstleistungen. Meldungen und Beschwerden zu Fake Shops machen dabei den größten Anteil aus.

Auch seitens der Medien wurde das Thema Fake Shops aufgegriffen. Oliver Buttler, Leiter der Abteilung Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht gab u.a. für die SWR Sendung „Vorsicht, Verbrechen“ ein Interview und Hintergrundinfos zum Thema. Der daraus entstandene Beitrag „Warum es in Deutschland so viele Fake-Shops gibt“ erhielt 2022 den Deutschen Verbraucherjournalistenpreis des Markenverbands.

Die Pandemie verstärkte den Trend der Partnersuche im Netz deutlich. 35 Prozent mehr Beschwerden als im Vorjahr gab es 2022 im Bereich von Datingportalen und Singleseiten. Bei einem Drittel der Beschwerden ging es um behauptete beziehungsweise untergeschobene Verträge.

### Untergeschobene Verträge

Über alle Abteilungsthemen verteilt gingen im vergangenen Jahr zahlreiche Beschwerden zu untergeschobenen Verträgen ein. Gerade bei fernmündlicher Kommunikation im Internet oder per Telefon behaupten viele Anbieter einen Vertragsschluss, der so aber nie stattgefunden hat. Das Problem hierbei sind oft behauptete Vertragsschlüsse im Internetbereich oder nach Anrufen von Anbietern. Auch sind nach der Lockerung im Anschluss der Corona-Maßnahmen wieder vermehrt untergeschobene Haustürgeschäfte zu beklagen.



Besonders dreist gehen unseriöse Anbieter dabei im Telekommunikationsbereich vor. Sie behaupten an der Haustür beispielsweise, dass sie vermeintliche Infrastrukturen im Haus prüfen müssten und nutzen den Kontakt, um Verträge unterzuschieben. Auch nach telefonischen Kundennachfragen kommt es oft dazu, dass die Anrufer plötzlich Unterlagen zu neuen Verträgen erhalten, die sie nie abschließen wollten.

## RECHTS DURCHSETZUNG

### Fitnessstudios müssen bei coronabedingter Schließung eingezogene Beiträge zurückerstatten

Schon mit Aufkommen der ersten Verbraucherbeschwerden hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg entgegen anderer juristischer Meinungen mehrere juristische Verfahren gegen Sportstudios betrieben, die während der Corona-Schließzeit bereits gezahlte Mitgliedsbeiträge einbehalten oder die Laufzeit der Verträge ohne Einwilligung der Sporttreibenden verlängert hatten. Umso erfreulicher: Mehrere Verfahren wurden bereits erfolgreich zu Gunsten der Verbraucherzentrale abgeschlossen, weitere Urteile werden 2023 erwartet. In einem weiteren Verfahren wurde gegen das Fitnessstudio VK Bodyfit festgestellt, dass ohne Leistung des Studios auch keine Beitragspflicht der Kunden besteht (LG Würzburg Az. 1 HK O 2034/21). Neben mehreren Entschädigungsvarianten für die Schließzeit müssen Sporttreibende zudem immer über das Recht auf Rückerstattung informiert werden. Das Verschweigen der Kundenrechte oder Behaupten einer anderen Rechtslage ist rechtswidrig.

In einem parallelen Verfahren eines Verbrauchers hatte bereits kurz zuvor der Bundesgerichtshof (Urteil vom 4. Mai 2022 – XII ZR 64/21) entschieden, dass während der Corona-Schließzeit gezahlte Mitgliedsbeiträge zurück-zuzahlen sind. Auch darf die Laufzeit der Verträge nicht ohne Einwilligung der Sporttreibenden verlängert werden.

### Urteil gegen Irreführung bei der Kündigung von Mobilfunkverträgen

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg verklagte die Primamobile GmbH, weil diese wahrheitswidrig behauptet hat, dass ihr ehemaliger Kunde für eine rechtmäßige Kündigung seines Mobilfunkvertrags eine „unterschiedene Originalkündigung“ zur „Verifizierung“ der Kündigung vorlegen müsse – obwohl der Kunde vollkommen rechtskonform einseitig seine Kündigung per E-Mail an das Unternehmen gesendet hatte. Als wäre das nicht schon dreist genug, sendete Primamobile dem Ex-Kunden auch noch eine SIM-Karte zu, buchte dafür Geld von dessen Konto ab und behauptete, der Verbraucher hätte nur den Tarif, nicht aber den Vertrag gekündigt. Das Gericht erkannte vollumfänglich, dass die

primamobile GmbH versucht hat, den Kunden in die Irre zu führen (LG Berlin Az. 97 O 99/21). Der Anbieter wollte den Eindruck erwecken, dass der Ex-Kunde etwas falsch gemacht hätte beziehungsweise er für die Gültigkeit der Kündigung noch tätig werden müsste. Dies ist unzulässig. Ein Mobilfunkvertrag kann ohne weitere Bestätigungsvorgänge auch per Email gekündigt werden.

### Bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen im Bereich Sharing Mobility

Im Rahmen des WVS-Projektes wurde unter unserer Federführung ein bundesweiter Marktcheck durchgeführt. Dabei wurden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von 54 Anbietern im Bereich Sharing Mobility unter die Lupe genommen. Alle untersuchten Anbieter wiesen teilweise gravierende rechtliche Mängel in ihren AGB auf. Bis zu 63 unwirksame Klauseln wurden in einem Einzelfall bei der Prüfung gefunden. Von den abgemahnten Firmen hat rund die Hälfte umgehend eine Unterlassungserklärung abgegeben. Teilweise wurden Klagen eingereicht beziehungsweise gerichtliche Verfahren schon erfolgreich abgeschlossen. ■



### FALL AUS DER BERATUNG:



*Oliver Buttler,  
Abteilungsleiter Telekommunikation,  
Internet, Verbraucherrecht*

#### Treueangebot entpuppt sich als Kostenfalle

Dass Telekommunikationsanbieter Ihre Kundinnen und Kunden behalten wollen, ist nachvollziehbar auf einem heiß umkämpften Markt. Oftmals bieten sie Kündigungswilligen deshalb besondere Angebote an, um sie davon zu überzeugen, nicht zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Doch immer wieder passiert es, dass Verbraucher:innen in solchen Situationen am Telefon Verträge untergeschoben werden, die sie überhaupt nicht wollten. So passierte es Herrn F., der seinen bestehenden Festnetzvertrag bei seinem Anbieter lediglich verlängern wollte. Ein Mitarbeiter des Unternehmens

erzählte ihm jedoch von einem tollen Treueangebot, in dem Mobilfunk eingeschlossen sei und mit dem er insgesamt sogar weniger bezahlen würde als jetzt. Die ersten sechs Monate sollte er einen Rabatt erhalten, sodass Herr F. in diesem Zeitraum keinerlei Kosten entstehen würden.

Doch bei der ersten Rechnung kam die böse Überraschung: Keine Gratismonate, dafür aber die volle Berechnung des Festnetztarifs und Kosten für den Mobilfunktarif. Weil der Anbieter nicht auf die Reklamationen von Herrn F. reagierte, meldete sich der Verbraucher bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Nachdem diese das Unternehmen darauf hingewiesen hatte, dass Herr F. nicht so über die Konditionen des Vertrags informiert wurde, wie er letztlich berechnet wurde und dass Herr F. somit auch keine Vertragserklärung abgeben konnte, beendete der Anbieter den Mobilfunkvertrag umgehend und gestand eine Falschberatung ein. ■



# VERBRAUCHERBILDUNG

## Verbraucherbildung für besondere Entscheidungssituationen

In unserem Projekt zur digitalen Verbraucherbildung unterstützen wir Verbraucher:innen dabei, in emotional herausfordernden Situationen selbstbestimmte Entscheidungen treffen zu können. Eine solche Situation ist etwa das Verkaufsgespräch beim „Finanzberater“ einer Bank oder eines Strukturvertriebs. Für diese Situation haben wir bisher drei Lernvideos als Selbstlerneinheit erarbeitet. In dieser Einheit setzen sich Verbraucher:innen mit den Grundlagen des psychologischen Prinzips Reziprozität beziehungsweise Geben und Nehmen, also mit der Taktik des Gebens und Nehmens im Rahmen der Finanzberatung auseinander und damit, wie sie mit dieser Taktik umgehen können, um ihre eigenen Ziele zu erreichen. Unsere Lernvideos haben wir auf unserer Homepage veröffentlicht. Weitere Einheiten werden folgen.



Unser Selbstlernangebot

## Schulische Verbraucherbildung

2022 haben wir unser Angebot an Unterrichtsmaterialien weiter ausgebaut: Unser Material „Mein Insta – dein Insta“ für den Deutschunterricht bietet Schüler:innen die Möglichkeit, sich kritisch mit der durch Unternehmen im Internet gestalteten Realität auf Grundlage ihrer eigenen Social-Media-Feeds auseinanderzusetzen. Das Unterrichtsmaterial „Verbraucherpolitik“ vermittelt Schüler:innen lebenswirklich anhand eines Fallbeispiels den Wirkungsraum der Instrumente der Verbraucherpolitik in alltäglichen Konsumsituationen. Es ergänzt unsere Materialien zu Verbraucherrechten, Verbraucherschutzinstitutionen und Consumer Citizenship, sodass Schüler:innen einen umfassenden Einblick erhalten, wie sie am Markt ihre Interessen wahrnehmen können und auf welche Institutionen sie dabei zurückgreifen können.

In dieses Handlungsfeld passt auch unsere neue Stadtrallye „Verbraucherzentrale“. Mit der Stadtrallye lernen

Schüler:innen die Verbraucherzentrale als eine Institution kennen, die sie auf vielfältige Weise als Verbraucher:innen unterstützt. Dabei können sie auch ihr bereits im Unterricht erworbenes Wissen einsetzen, um möglichst schnell ans Ziel zu kommen. Die Rallye führt die Schüler:innen Station für Station durch die Stuttgarter Innenstadt und eignet sich daher auch gut für Projekttagge.



Unser Angebot an Unterrichtsmaterial haben wir durch unser Angebot an (Online)-Seminaren für Lehrkräfte abgerundet. Insbesondere haben wir Seminare zu den Themen „Verbraucherschutzinstitutionen“, „Verbraucherbildung in der Grundschule“, „Strategien in der Werbung“ und zu „Greenwashing“ durchgeführt.

## Kooperationen

Unsere Kooperation mit dem Volkshochschulverband Baden-Württemberg und der Evangelischen Landesarbeitsgemeinschaft der Familien-Bildungsstätten in Württemberg (LEF) haben wir erfolgreich fortgeführt. Wir sind mit Engagement Mitglied im Beirat des Projekts „Verbraucherbildung für Erwachsene und Familien in Baden-Württemberg“. Ein besonderes Angebot sind die gemeinsamen Online-Seminare. Mit diesen Seminaren erzielen wir eine große Reichweite und können Verbraucher:innen niederschwellig in allen Landesteilen ein Angebot zu den Themenbereichen Finanzen und Vorsorge, Energie, Nachhaltiger Konsum und digitale Welt unterbreiten.

Zusammen mit der Landeszentrale für politische Bildung haben wir ein Seminar zur Verbraucherzentrale veranstaltet. Einen ganzen Tag lang boten wir Interessierten die Möglichkeit, unsere Geschichte und unsere Aufgaben sowie aktuelle Themen des Verbraucherschutzes, der Verbraucherpolitik und Verbraucherbildung kennenzulernen und mit uns kritisch zu reflektieren. Dieses Seminar war eine rundum gelungene Veranstaltung! ■

# PROJEKT: VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER



## Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ – Aufsuchende Verbraucherarbeit in Krisen-Zeiten

2022 war ein Krisenjahr. Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die Energiekrise haben sich auch auf die Quartiersarbeit ausgewirkt. So war das Team weiterhin sehr kreativ, um Informationen trotz Kontaktbeschränkungen an die Bewohner:innen zu verteilen. Es wurden Hauswurfsendungen zu den Themen „Achtung Abzocke“ und „Steigende Energiekosten“ in mehreren Sprachen in die Briefkästen von über 5.000 Haushalten verteilt. Und Plakate mit Tipps zur aktuellen Energie-Situation im gesamten Quartier aufgehängt – bei Kooperationspartner:innen, aber auch bei Multiplikator:innen, wie Dönerläden, Friseurläden oder Kiosken. Aktionen im Freien auf dem zentralen Platz im Quartier, dem Neumarkt, haben einen entspannten Austausch mit Verbraucher:innen ermöglicht. Am Weltverbrauchertag am 15. März konnten Interessierte beispielsweise ihr Wissen über Fake-Shops im Internet prüfen. Zum Einsatz kam eine Bodenzeitung mit vielen Informationen, Fragen und Antworten.



## Anlaufstelle Quartiersbüro

Das Quartiersbüro war eine wichtige und verlässliche Anlaufstelle für die Menschen im Quartier. In den offenen Sprechstunden dienstags und donnerstags kamen verbraucherrechtliche Fragen und Probleme zur Sprache, aber auch Fragen zu allen Lebenslagen. Vertrauen schaffte da die Kompetenz und die Mehrsprachigkeit des Teams,

derzeit können wir Verbraucher:innen auf Bulgarisch, Kroatisch, Französisch, Englisch und Russisch weiterhelfen. Durch die gute Vernetzung mit anderen Beratungsstellen und Akteuren konnte meistens an die passenden Stellen in der Neckarstadt-West verwiesen werden.

## Energiekrise

Die Problematik steigender Energiepreise zog sich wie ein roter Faden durch das ganze Jahr. Während zwei Aktionswochen im März und November gab es verschiedene Angebote für Verbraucher:innen. Infostände in Kooperation mit der Klimaschutzagentur und eine LED-Tauschaktion in Kooperation mit unserem Projekt „Energieberatung für einkommensschwache Haushalte“. Für alle Kooperationspartner:innen gab es eine Hybrid-Veranstaltung mit einem Energie-Experten der Verbraucherzentrale. Bei der Veranstaltung ging es um Betriebskosten (Heiz- und Nebenkostenabrechnung), Entlastungspakete der Bundesregierung aus Sicht der Verbraucherzentrale, Voraus- und Abschlagszahlungen in Energieverträgen, Besonderheiten Grund- und Ersatzversorgung sowie Sondervertrag.

Am 6. September startete in der Lutherkirche im Quartier eine Energieeinsparberatung in Kooperation mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale und der Klimaschutzagentur. Einmal pro Monat können sich die Bewohner:innen des Quartiers kostenlos zu Energiethematen beraten lassen. Die Quartiersmitarbeiterinnen begleiteten Verbraucher:innen sprachlich und organisatorisch vor, während und nach der Beratung.

## Rundgang durchs Quartier

Ein besonderes Highlight war am 6. September der Besuch von Anne Keßler (Leiterin Referat S II 3 – Soziale Stadtentwicklung, ESF im Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen), die sich vor Ort in der Neckarstadt-West über die Quartiersarbeit informierte. Cornelia Tausch und die Quartiersmitarbeiterinnen hatten zu einem Gespräch ins Alte Volksbad und zu einem Quartiersrundgang eingeladen. Neben Anne Keßler waren dabei: Dr. Karin Veith vom Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR), Rainer Zingler von der Stadt Mannheim (Fachbereich Geoinformation und Stadtplanung), Vuolat Cagilci (Kulturamt Mannheim),

Timo Heyn von empirica, Carina Lichtenberg, Fach-Projektleitung „Verbraucher stärken im Quartier“, Kristina Rahe und Julia Hans vom Bundesverband Soziokultur e. V. (Projekt „UTOPOLIS – Soziokultur im Quartier“) und die Projektkoordinatorin der Verbraucherzentrale, Birgit Ackermann-Tomschi.



### Jubiläum

2022 war auch ein Jubiläumsjahr: 150 Jahre Neckarstadt-West. Die Quartiersmitarbeiterinnen beteiligten sich am großen Fest am 3. Oktober auf dem Alten Meßplatz. Am gemeinsamen Stand mit der Klimaschutzagentur wurden bei wunderschönem Herbst- und Festwetter Informationen ausgetauscht, neue Kontakte geknüpft und Werbung für die eigene Arbeit gemacht.

In der Jubiläumswoche fand am 7. Oktober die Lichtmeile, das große Stadtteilstadtteilfest der Neckarstadt-West, statt. Das Quartiersprojekt beteiligte sich in Kooperation mit dem Café Klocke und der Klimaschutzagentur und bot ein kleines Quiz mit Fragen zum Energiesparen an.

### Weitere Veranstaltungen und Aktivitäten mit Kooperationspartner:innen

- Teilnahme an der **Stadtteilkonferenz** mit ca. 50 Teilnehmer:innen aus Vereinen, Organisationen, Ehrenamtliche und Bürger:innen im Februar.
- **Muttertags-Aktion** im Mai unter dem Motto „Mehr Power für Mütter“ in Kooperation mit dem IKUBIZ Leseladen. Die Themen: Betrugsmaschen, Verschuldung, Inkassoforderungen, steigende Energiepreise. Nebenbei haben die Kinder die weißen Projekt-Regenschirme als Muttertags-Geschenk für ihre Mütter bemalt.
- **Bildungseinheit** in Kooperation mit dem Internationalen Frauentreff im Juni mit dem Thema „Handyverträge verstehen und Fallen beim Vertragsabschluss vermeiden“.

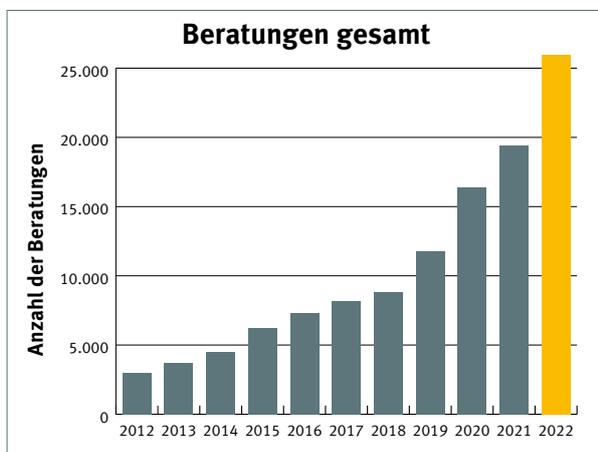
- Kooperation mit dem **Verein Neckarstadt Kids e. V.** Alle Kinder, die am 3. Neckarstadt Cup, einer Veranstaltung des Vereins teilnahmen, bekamen Give Aways vom Quartiersprojekt. Eltern wurden über die Verbraucherzentrale und die Angebote des Projekts informiert.
- **Präventionsveranstaltungen** in Kooperation mit dem Café Czernowitz für geflüchtete Menschen aus der Ukraine im August und September mit Materialien der Verbraucherzentrale in ukrainischer Sprache.
- Aktion **„Wohnen. Besser. Für alle“** im September in Kooperation mit dem Antidiskriminierungsbüro und der Klimaschutzagentur mit vielfältigen Informationen und Mitmachmöglichkeiten für Jung und Alt zu den Themen Wohnen, Energie, Diskriminierung.
- Teilnahme an der **Jubiläumsveranstaltung „5 Jahre Mannheimer Bündnis“** im September.
- Mitarbeit an der Integreat App der Stadt Mannheim ab September.
- **Bildungseinheit** in Kooperation mit dem DRK und dem VDK zum Thema „Digitaler Enkeltrick“ im Oktober im Rahmen der einander.Aktionstage 2022.
- Teilnahme am **20. Bündnistreffen des Mannheimer Bündnisses** zum Thema „Kooperationsbörse“ im November.
- **Präventionsveranstaltungen** in Kooperation mit dem Café Courage und der AWO zu den Themen „Inkasso“ und „Steigende Energie-Preise“ im November.
- Treffen mit der neuen Kooperationspartnerin Frau Hufnagel von der **Mannheimer Abendakademie** und Volkshochschule im November. Geplant wurden vier Veranstaltungen in 2023 zu den Themen „Wohnen, Energie, Verträge und Haushaltsbuch“.
- Regelmäßige Infos über aktuelle Verbrauchertemen, Maschen und Abzocke an alle Kooperationspartner:innen im Quartier. ■



# PROJEKT: ENERGIEBERATUNG

Das Jahr 2022 stellte eine enorme Herausforderung für die Energieberatung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg dar. Bedingt durch den Ukraine-Krieg und die daraus resultierenden Preissteigerungen stieg die Nachfrage nach unabhängiger Energieberatung sprunghaft an. Im bundesweiten Vergleich nimmt die Energieberatung in Baden-Württemberg wiederholt den zweiten Platz in den Beratungszahlen ein.

Auf 25.939 persönliche Beratungen kamen die Energieberater:innen 2022 in Baden-Württemberg, 5.975 mehr als im Vorjahr.



Gestiegen ist insbesondere die Zahl der Verbraucher:innen, die stationär persönlich beraten wurden. Gab es im Jahr 2021 noch 12.351 stationäre Energieberatungen, konnte diese Zahl 2022 auf 18.609 gesteigert werden. Enthalten sind hierin nicht nur Beratungen in Stützpunkten, sondern auch vollständige Beratungen auf den Messen und telefonische Beratungen. Bedingt durch die Corona-Pandemie fiel 2021 die Anzahl die Beratungen in Stützpunkten auf 3.320, beispielsweise auch, weil viele Stützpunkte in Rathäusern geschlossen waren. 2022 konnte diese Zahl wieder mehr als verdoppelt werden.

Dadurch, dass 2022 wieder Messen stattfinden konnten, stieg auch die Zahl der vollständigen Beratungen dort an. So war die Energieberatung der Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr auf 112 Messen im ganzen Bundesland unterwegs. Neben den vollständigen Beratungen fanden dort auch zahlreiche Kurzberatungen statt. Zusätzlich nahm die Verbraucherzentrale an der vom Land organisierten Marktplatz-Tour „CleverLänd“ teil und war an 12 Stopps vertreten.

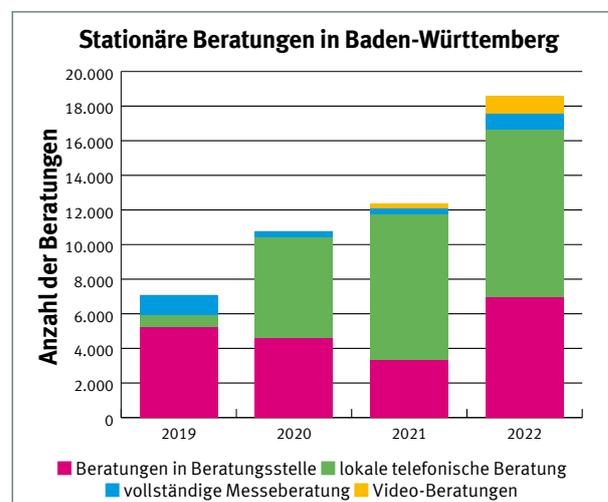
Auch die telefonischen Beratungen nahmen im vergangenen Jahr weiter zu. Erfreulich war außerdem, dass Verbraucher:innen das Angebot der Videoberatung vermehrt annahmen, mehr als 1000 Beratungen fanden auf diesem Wege statt, im Vorjahr waren es noch weniger als 300.

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Energie-Checks erneut leicht gestiegen. Die gesteigerte Nachfrage nach Energie-Checks führte dazu, dass sich seit August 2021 eine große Anzahl an nicht abgearbeiteten Checks angesammelt hatte und Verbraucher:innen sehr lange auf einen Termin warten mussten. Diese Checks wurden im Jahr 2022 abgearbeitet. Seit Januar 2023 hat sich die Situation entspannt.

Nachdem pandemiebedingt Vorträge in Präsenz stark zurückgegangen waren, wurden diese 2022 wieder mehr nachgefragt. Es fanden 146 Präsenz-Vorträge statt und zusätzlich noch 105 Webinare. Insgesamt konnten mit beiden Formaten 11.151 Zuhörer:innen erreicht werden, fast dreimal so viele wie im Jahr zuvor.

Aufgrund der stark gestiegenen Nachfrage nach Energie-Checks und der stationären Beratung fand 2022 nur sehr eingeschränktes Marketing statt. Dies bedeutet, dass nur in den Regionen, in denen die dadurch generierte Nachfrage abgearbeitet werden konnte, Werbung geschaltet wurde.

Stark angestiegen sind, auch bedingt durch die Energiekrise, die Presseanfragen im Jahr 2022. So erreichten das



Energieteam der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zahlreiche Anfragen für Hintergrundgespräche, Fernsehauftritte und Interviews. Verschiedene Energieberater:innen waren zum Beispiel Gesprächspartner:innen beim SWR Frühstücksfernsehen, bei der ARD Tagesschau, beim ARD Buffet oder wurden im SWR-Podcast zu Energiethemata interviewt. Auch bei regionalen Sendern wie Baden-TV, Filstalwelle oder RegioTV waren unsere Energieberater:innen regelmäßig gefragte Interviewgäste.

Inhaltlich ging es hauptsächlich um die Themen Energie sparen, Heizkosten senken, aber auch um Heizungstausch, Fördermittel, Balkon-PV und Photovoltaik.

Außerdem fanden zwei Telefon-Anruf-Aktionen mit dem Mannheimer Morgen und der Südwestpresse statt. Beide Aktionen stießen auf große Resonanz; insbesondere die Telefon-Aktion in Mannheim war mit über 1.000 Anrufer:innen fast nicht mehr zu bewältigen. ■

# PROJEKT: ENERGIEBERATUNG FÜR EINKOMMENSCHWACHE HAUSHALTE

Im Januar 2022 wurde das Energieteam der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg um das Projekt der „Energieberatung für einkommensschwache Haushalte“ erweitert. Mit der gemeinsamen Erklärung zur „Initiative zur Energieeinsparung und effizienten Energienutzung in einkommensschwachen Haushalten in Baden-Württemberg“ setzt sich die Landesregierung dafür ein, dass einkommensschwache Haushalte Angebote erhalten, um effizient und sparsam mit Energie umzugehen.

Durch die finanzielle Entlastung der Energieeinsparungen sollte das Lebensumfeld in den Haushalten nachhaltig verbessert werden. Gleichzeitig wird das Potential der Haushalte, eigenverantwortlich zum Klimaschutz beizutragen, erschlossen. Das Projekt „Energieberatung in einkommensschwachen Haushalten“ nutzt die bereits vorhandenen Strukturen des Bundesprojekts und ergänzt

diese mit Angeboten und Maßnahmen, die an den Personenkreis der einkommensschwachen Haushalte angepasst werden.

### **Folgende Angebote wurden bisher umgesetzt:**

- Vortragsveranstaltungen zum Thema „Energie sparen bei hohen Energiepreisen“
- Aktionstage vor Ort bei den Ratsuchenden, wie zum Beispiel vor Tafelläden
- Podcasts zu verschiedenen Themen
- Sprechstunden
- Gerätetauschaktionen: Hier wurden in Kooperation mit der Wohnbaugesellschaft in Friedrichshafen Kühlschränke getauscht
- Informationsbroschüren in verschiedenen Sprachen
- Hilfsmittel in Form von Duschköpfen, Zeitschaltuhren, LED Leuchtmittel und Perlatoren wurden bei Beratungen an Ratsuchende verteilt ■



# PROJEKT: INFORMATION UND BERATUNG FÜR FLÜCHTLINGE UND IHRE HELFER

Ziel des Projekts „Information und Beratung für Flüchtlinge und ihre Helfer“ ist es, ukrainische Flüchtlinge als Verbraucher:innen in allen Verbraucherbereichen bestmöglich zu beraten und zu unterstützen, auch wenn sie über keine oder nur geringe Deutschkenntnisse verfügen.

Die nach Deutschland geflüchteten Ukrainerinnen und Ukrainer sind tagtäglich mit einer Vielzahl von Fragen und Problemen konfrontiert: Von Vertragsabschlüssen über Schadenersatz bis hin zu sparsamem und umweltfreundlichem Verbrauch von Energie. Da die Verbraucherzentrale viele fachliche und rechtliche Aspekte bewusst ansprechen kann, die die Unterschiede zwischen ukrainischen und deutschen Verbraucher:innen berücksichtigen, stellen wir die wichtigsten Informationen, genau unter Berücksichtigung dieser Unterschiede, bereit und verstehen – auch dank guter Vernetzung – wie ukrainische Flüchtlinge Informationen konsumieren und wahrnehmen.

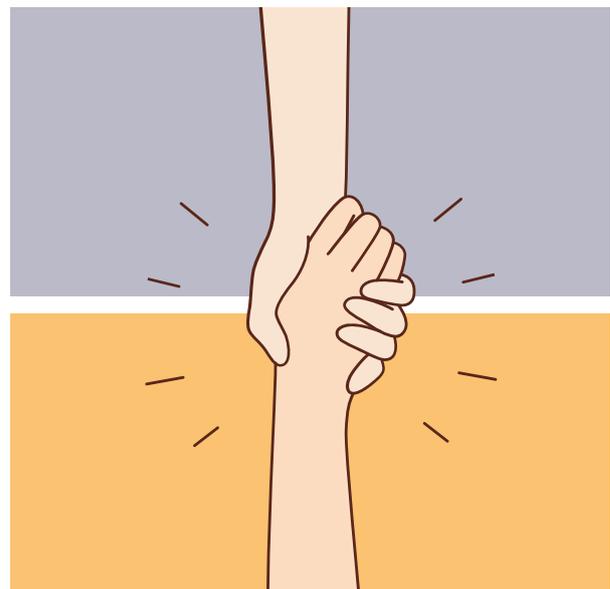
Im Laufe des Projekts standen wir vor der Herausforderung, wie wir mehr Vertrauen und Verständnis der Ukrainer:innen in Verbraucherfragen gewinnen können. Wir wollen Ukrainer:innen helfen, dass sie sich in ihrem neuen Alltag in Deutschland sicherer und besser vorbereitet fühlen, sowohl in rechtlichen Fragen als auch um Fallen und Abzocke zu verhindern.

Im September 2022 konnte die dafür neu geschaffene Projektstelle besetzt werden. Nachdem es davor bereits einzelne Angebote für Flüchtlinge in ukrainischer Sprache wie verschiedene Podcastfolgen und übersetzte Texte gab, wurden diese nun gebündelt, neue Angebote kamen dazu und die Planung für weitere Formate und Hilfen lief an. Da die Stelle neu geschaffen wurde, konnte in manchen Bereichen noch nicht auf vorhandene Strukturen zurückgegriffen werden. Auch diese mussten neu geschaffen und verstetigt werden.

Noch im vergangenen Jahr übersetzte die Projektmitarbeiterin zwei Flyer zu den Themen Versicherungen und Verträge ins Ukrainische. Hinzu kamen einige weitere Texte von unserer Internetseite. Außerdem fasste sie die

bestehenden Texte auf einer Übersichtsseite zusammen. Ein wichtiger Bestandteil der Arbeit ist außerdem das Knüpfen von Netzwerken, um die Informationen der Verbraucherzentrale zielgerichtet zu den Hilfesuchenden zu bringen. Dazu fanden 2022 bereits vier Infoabende für Flüchtlinge und deren Helfer statt. Pro Veranstaltung kamen etwa 30 Personen. Weitere Veranstaltungen für 2023 wurden vereinbart. Viel Netzwerkarbeit findet auch über Social Media statt. So haben wir bereits 2022 damit begonnen, nützliche Informationen über Multiplikator:innen in verschiedenen soziale Netzwerken wie Facebook, Telegram und Viber zu teilen, mit insgesamt rund 100.000 Follower:innen. Dank des kontinuierlichen Kontakts mit den Administrator:innen dieser Gruppen werden die Informationen ständig aktualisiert und können von allen neu angekommenen ukrainischen Flüchtlingen umgehend gelesen werden.

Einen weiteren großen Teil der Arbeit machte im vergangenen Jahr auch die Planung für 2023 aus: eine Instagram-Seite auf Ukrainisch, weitere Übersetzungen, Online- und Hybridseminare zu den Themen Energie, Verträge und Versicherungen wurden und werden (Stand: April 2023) auf den Weg gebracht. ■



# PROJEKT: WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Auch im Förderjahr 2022 bearbeitete die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz federführend das Thema Sharing Economy.

Das Interesse an dem Konzept „Mieten statt Kaufen“ wächst in den letzten Jahren mehr und mehr. Neben Auto, Roller und Rad kommen immer weitere Leihmöglichkeiten dazu: Die Nachfrage an Co-Living, Parkplatzsharing und das Leihen von Alltagsgegenständen nimmt zu. Auf unserer Übersichtsseite zum Thema Sharing Economy finden Verbraucher:innen auch dazu immer aktuelle Informationen, viele sind im vergangenen Jahr neu hinzu gekommen.

Im Hinblick auf Beschwerden liegen die Fahrzeuge „to go“ allerdings weiter vorn: Verbraucher:innen meldeten beispielsweise Probleme bei der Rückgabe von Fahrzeugen oder ärgerten sich über hohe Servicegebühren. Auch intransparente Impressumsangaben und Datenschutzhinweise sorgen für Ärger, oder wenn die Haftung auf Verbraucher:innen abgewälzt wird. Das Ergebnis unseres Marktchecks bestätigte einmal mehr die Brisanz dieses Themas. Darüber hinaus beteiligte sich das Projektteam mit Infoständen in Reutlingen (Foto) und Stuttgart an der Europäischen Mobilitätswoche.

## Digitale Angebote weiter ausgebaut

Gerade in einem Flächenland wie Baden-Württemberg bringen digitale Veranstaltungen große Vorteile. Statt weite Wege auf sich zu nehmen, können Verbraucher:innen sich bequem von zu Hause aus informieren. Dementsprechend gut nahmen Ratsuchende unsere Angebote an.

Ein besonderes Highlight war dabei das digitale Verbrauchercafé, das anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März 2023 erstmals stattfand. Unter dem Motto „Pass auf deine Mäuse auf“ beantworteten mehrere Mitarbeiter:innen aus verschiedenen Beratungsstellen Fragen zu unterschiedlichen Problemen mit Verträgen. Mehr als 50 Verbraucher:innen nahmen daran teil. Auch zu anderen Anlässen bot die Verbraucherzentrale thematisch passende Vorträge an: „Sparen für den Nachwuchs“ in der Weltspartag-Woche und „Digitaler Nachlass“ sowie

„Digitale Assistenzsysteme“ im Rahmen des Digitaltags. Alle Angebote stießen bei Verbraucher:innen auf großes Interesse.

Darüber hinaus haben wir im Rahmen des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes bereits mehrere Online-Tools erstellt, mit denen Verbraucher:innen sich informieren sowie Musterbriefe und Vorlagen erstellen können. Viele dieser Legal-Tech-Tools, wie beispielsweise der Inkasso-Check, der Umtausch-Check sowie das Tool zur Erstellung einer Patientenverfügung werden bereits gut angenommen. Neu dazugekommen sind im September 2022 die Möglichkeiten online eine Vorsorgevollmacht oder eine Betreuungsverfügung zu erstellen.



Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert und mit Mitteln des Baden-Württembergischen Ministeriums für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz kofinanziert. ■



# STABSSTELLE RECHT

## THEMEN UND EREIGNISSE

In 188 Fällen hat die Verbraucherzentrale Abmahnungen gegenüber Anbietern ausgesprochen, die gegen Verbraucherrechte verstoßen haben. Insgesamt 91 Anbieter haben sich auf die Abmahnungen außergerichtlich mit einer Unterlassungserklärung verpflichtet nicht mehr in der unzulässigen Art und Weise auf Verbraucher:innen zuzugehen. 109 Klagen hat die Verbraucherzentrale bei den zuständigen Landgerichten erhoben. In 116 Verfahren sind im Berichtsjahr gerichtliche Entscheidungen ergangen, wobei diese Verfahren zum Teil auch aus dem Vorjahr stammten.

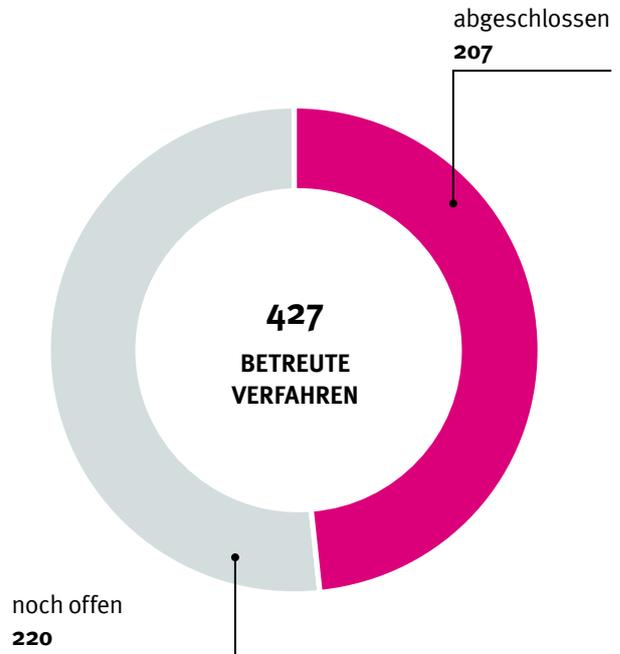
Nachdem in den Berichtsjahren 2020 und 2021 Themen rund um die Pandemie die Rechtsdurchsetzungsverfahren maßgeblich bestimmten, lag der Schwerpunkt der Rechtsdurchsetzung im Jahr 2022 vor allem auf Themen, die sich mit neuen gesetzlichen Regelungen zum Verbraucherschutz befassten.

### Der Kündigungsbutton

Seit 1. Juli 2022 müssen Anbieter von Dauerschuldverhältnissen wie Abos, Fitnessstudio- oder Telefonverträgen einen Kündigungsbutton auf ihrer Website integrieren. Diese für Verbraucher:innen wichtige neue Regelung findet sich in § 312 k Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) und besagt: Unternehmen, die es Verbrauchern ermög-



## GESAMTZAHL VERFAHREN 2022



lichen, über eine Webseite einen Vertrag abzuschließen, der auf die Begründung eines Dauerschuldverhältnisses gerichtet ist, müssen einen Kündigungsbutton vorhalten. Kurz: Wer online einen Vertrag über ein Dauerschuldverhältnis abschließt, muss diesen auch unkompliziert online kündigen können.

Ein Meilenstein, denn durch komplizierte und intransparente Kündigungsprozesse hatten Verbraucher:innen in der Vergangenheit oft erhebliche Schwierigkeiten, solche Verträge und Abos zu beenden. Der vzbv und die Verbraucherzentralen hatten deshalb den Kündigungsbutton gefordert, 2022 wurde dieser gesetzlich verankert. Mit der Einführung des Kündigungsbuttons für entgeltliche Dauerschuldverhältnisse können Verbraucher:innen nun rechtssicher und schnell Verträge kündigen.

Gemeinsam mit dem Verbraucherzentralen Bundesverband (vzbv), den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer und weiteren angeschlossenen Verbänden hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg überprüft, inwieweit Anbieter diesen Button nach dem 1. Juli auf ihren Webseiten integriert haben. Von Baden-Württemberg wurden im Rahmen dieser Aktion Gaming

Anbieter überprüft. Viele Anbieter hatten den Butten noch nicht gut oder überhaupt nicht auf ihrer Website platziert. Ein Teil der Beanstandungen wurde außergerichtlich mittels Abmahnungen gelöst, gegen einige Anbieter wurde allerdings Klage erhoben, die Entscheidungen der Gerichte stehen noch aus.

### Neue Preisangaben-Verordnung

Zum 28. Mai 2022 wurde auch die Preisangaben Verordnung neugestaltet. Unter anderem ist nun der Grundpreis in Kilogramm oder Liter anzugeben, außer bei loser Ware, hier kann je nach Verkehrsauffassung auch der Grundpreis in 100 Gramm oder 100 Milliliter angegeben werden. Wichtig ist auch, dass bei Preisermäßigungen wegen drohendem Verderb oder drohendem Ablauf der Haltbarkeit kein neuer Grundpreis oder neuer Gesamtpreis angegeben werden muss.

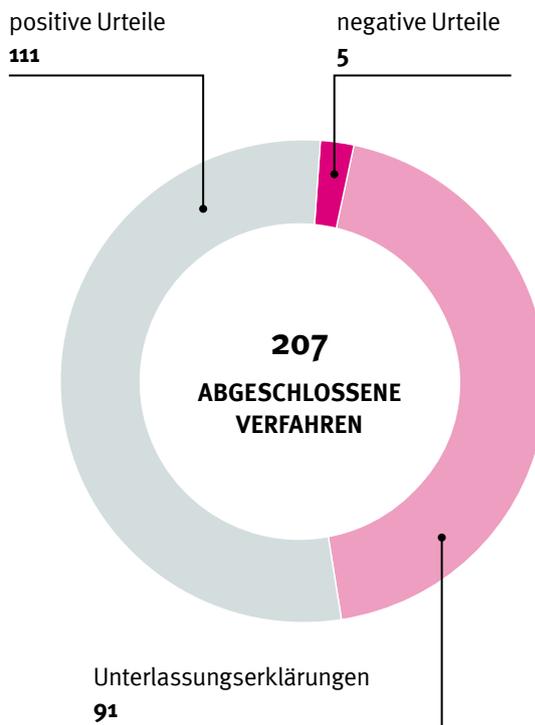
Bei der Ankündigung einer Preisermäßigung ist auf den letzten niedrigsten Gesamtpreis der Ware bezugzunehmen, der innerhalb von 30 Tagen vor Anwendung der Preisermäßigung verlangt worden ist. Diese neue Regelung steht in § 11 Preisangaben Verordnung (PAngVO). So soll sichergestellt werden, dass Unternehmen nicht vor einer Sonderaktion den Preis für die Ware erst einmal hochsetzen, um sodann mit Preisermäßigungen zu werben.

Doch halten sich die Händler daran? Tatsächlich stellten wir bei der Überprüfung verschiedener Prospekte, Kataloge und Webseiten fest, dass viele Anbieter versuchen, die neue Regelung zu Lasten der Verbraucher:innen zu umgehen. Die Tricks sind dabei vielfältig:

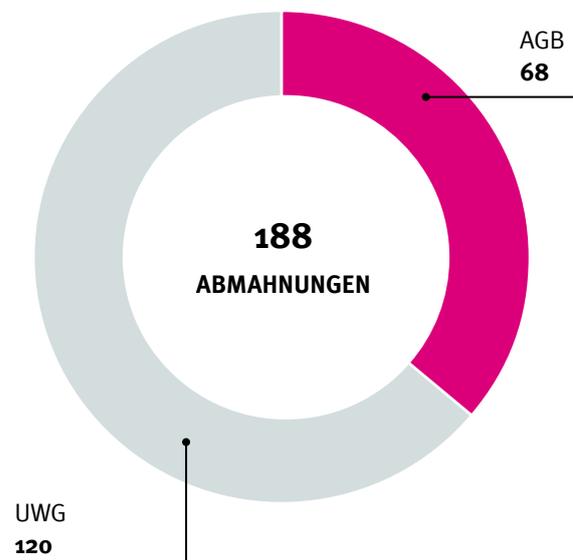
So werden beispielsweise verstärkt prozentuale Preisvorteile bei Lebensmitteln mit Bezug auf unverbindliche Preisempfehlungen beworben, auch wenn die Preisempfehlungen meist nie verlangt wurden oder in der Höhe nicht einmal von den Herstellern gefordert wurden.

In anderen Fällen wird als Bezugspreis für die angekündigten prozentualen Preisermäßigungen nicht der günstigste Preis der letzten 30 Tage gewählt, sondern ein höherer Preis. Oder es wird Bezug genommen auf die Preise von Standardverpackungen, wobei der Händler offen lässt, worum es sich bei diesen Verpackungen handelt.

### GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN 2022



### NEU EINGELEITETE VERFAHREN 2022



Aus unserer Sicht ist so kein seriöser Preisvergleich möglich. Die Anbieter umgehen damit die Preisklarheit, die vom Gesetzgeber eigentlich angedacht war. Die Verbraucherzentrale klärt momentan in verschiedenen Musterverfahren, ob die von den Anbietern gewählten Preiswerbungen zulässig sind.

### Umsetzung der europäischen Verbandsklage

Ein wichtiges Thema für die Verbraucherzentralen ist die Umsetzung der europäischen Verbandsklagenrichtlinie. Danach sollen Verbraucherzentralen die Möglichkeit erhalten, für Verbraucher:innen Abhilfeverfahren zu führen. Das Abhilfeverfahren ist ein wichtiges Instrument für die Verbraucherzentralen, um die Rechte von Verbraucher:innen durchzusetzen. Mit einem Abhilfeverfahren, das von Verbraucherzentralen geführt werden kann, soll nicht nur der Zugang zum Recht für Verbraucher:innen erleichtert werden, die Gerichte sollen zugleich auch von einer Flut von Individualklagen entlastet werden. Im Gegensatz zur Musterfeststellungsklage sollen Verbraucherzentralen mit diesem Instrument nicht nur feststellen lassen können, dass ein bestimmtes Verhalten unzulässig ist, sondern sie sollen die Möglichkeit erhalten, für Verbraucher „Abhilfen“ einzuklagen, also beispielsweise Schadenersatz, Rückzahlung des Kaufpreises oder Minderung.

Bis Ende Dezember 2022 sollte eigentlich das Gesetz zur Umsetzung der Verbandsklagenrichtlinie vorliegen. Aber der Abstimmungsprozess zog sich hin. Anfang 2023 wurde dann ein Referentenentwurf vorgelegt, zu dem auch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im März 2023 Stellung genommen hat. Allerdings beinhaltet der vorliegende Entwurf gewisse Hürden, die äußerst kontrovers diskutiert werden. So sollen alle Verbandsklagen nach dem Unterlassungsklagegesetz, mit welchen Verbände verbraucherrechtswidriges Verhalten von Anbietern vor Gericht angreifen können, künftig beim Oberlandesgericht (OLG) als Eingangsgesicht anhängig gemacht werden. Das OLG als Eingangsdistanz stellt eine Wertschätzung der Wichtigkeit der Verfahren der Verbraucherverbände dar. Es ist aber zu befürchten, dass bei einer solchen Konzentration bei den OLGn, Verfahren aufgrund einer erheblichen Belastung der Gerichte deutlich länger dauern werden. Darunter aber dürfte die Attraktivität der Abhilfeverfahren leiden. Verbraucher:innen werden voraussichtlich schneller zu ihrem Recht kommen, wenn sie Ansprüche individuell bei Amts- oder Landgerichten einklagen. Das ist aber kontraproduktiv für ein Kollektivinstrument wie die Abhilfeklage.

Im Referentenentwurf war noch vorgesehen, dass der Kläger oder die Klägerin glaubhaft machen muss, dass 50 Verbraucher:innen betroffen sind, damit eine Abhilfeklage erhoben werden kann und sich Verbraucher:innen auch nur bis zu einem Tag vor Beginn des ersten Termins bei Gericht zu einem Abhilfeverfahren anmelden können. Für einen effizienten Verbraucherschutz forderte die Verbraucherzentrale daher, dass es zum einen genügen muss, wenn vor Erhebung der Klage glaubhaft gemacht wird, dass eine bestimmte Gruppe von Verbraucher:innen betroffen ist. Zum anderen sollte ein späteres Opt-in möglich sein, das mindestens nach dem Termin zur mündlichen Verhandlung besser noch nach Verkündung der Entscheidung liegen sollte, damit Verbraucher:innen ihre Chancen auf erfolgreiche Durchsetzung eines Anspruches besser einschätzen können. Mit dem nun vorliegenden Kabinettsentwurf konnte zumindest ein Teil der Bedenken ausgeräumt werden. So ist in der Begründung ergänzt worden, dass nur glaubhaft gemacht werden muss, dass fünfzig Verbraucher:innen betroffen sein können, ohne dass die genaue Anzahl beziehungsweise Namen genannt werden müssen. Zum anderen soll nun auch die Anmeldung zu einer Abhilfeklage noch zwei Monate nach der ersten mündlichen Verhandlung möglich sein.

## RECHTS DURCHSETZUNG

### Gesünder durch Gold?

Gold dient nicht alleine der Geldanlage. Auch Nahrungsergänzungsmitteln wird zuweilen „Gold“ zugesetzt. So hat ein Anbieter aus den Niederlanden in Deutschland für das Produkt „Gold Elixier“ mit dem Hinweis geworben, dass durch Gold die Erbsubstanz verjüngt werde und damit die Selbstheilungskräfte sprunghaft steigen. Außerdem sollte das Produkt vor Herzinfarkt, Schlaganfall, Thrombose Bluthochdruck und weiteren Erkrankungen schützen. Diese irreführende Werbung wurde in einer Fernsehzeitung veröffentlicht. Die Lebensmittelverordnung besagt jedoch: Nahrungsergänzungsmittel dürfen nicht mit Eigenschaften beworben werden, die versprechen, dass durch eine Einnahme dieser Produkte Krankheiten geheilt oder behandelt werden können. Nach der Health Claims Verordnung sind diese Werbeaussagen nicht zugelassen. Außergerichtlich wollte sich der Anbieter nicht mit einer Unterlassungserklärung verpflichten. Vor Gericht aber hat die Beklagte dann den Anspruch anerkannt, so dass ein Anerkenntnisurteil vom Landgericht Freiburg erlassen wurde.

### Geld-Zurück-Garantie muss eingehalten werden!

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher:innen auch über Verkaufsförderaktionen, die nicht halten, was sie versprechen. In einem Verfahren gegen Coca-Cola hat das Landgericht Berlin der Verbraucherzentrale Recht gegeben und entschieden, dass bei der Ankündigung einer Aktion mit Kaufpreiserückvergütung zum einen der Veranstalter der Aktion zu nennen ist und auch über die Webseite, die für die Aktion genutzt wird, unmittelbar eine Kommunikationsmöglichkeit zur Verfügung gestellt werden muss.



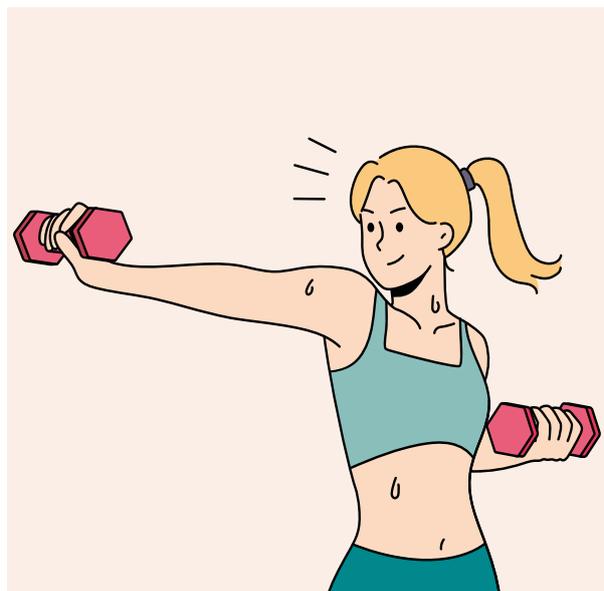
Ein weiterer Anbieter, die Just Spices GmbH, hatte für eine Gratis-Test-Aktion mit einer Geld-Zurück-Garantie geworben und dabei nur auf die Teilnahmebedingungen auf seiner Webseite hingewiesen. Die wichtige Information, dass die Einlösung der Geld-Zurück-Garantie auf 20 Teilnehmer pro Tag und eine Laufzeit von 30 Tagen nach dem Kauf beschränkt war, erhielten Verbraucher:innen nicht vor dem Kauf des Produkts. Vor Gericht hat die Beklagte den Anspruch anerkannt, so dass ein Anerkenntnisurteil erging.

### Fitnessstudio täuscht über Rechte

Das Oberlandesgericht Karlsruhe (OLG Ka, Urteil vom 14. Dezember 2022, Az. 6 U 313/21) hatte der Verbraucherzentrale in einem Verfahren gegen die Mitgliederverwaltung einer Fitnessstudiokette im Dezember 2022 Recht gegeben. Diese hatte auf ihrer Webseite für diese Fitnessstudios geworben. Anlässlich der Schließung der Studios wegen der Pandemie im Jahr 2020 hatte die Beklagte die Mitglieder auf der Internetseite darüber informiert, was sie anstelle der zu viel gezahlten Mitgliedsbeiträge während des Lockdowns bekommen könnten.

So wurde den Mitgliedern beispielsweise angeboten, dass ein sogenannter Kompensationsmonat am Ende der Mitgliedschaft angehängt oder eine 8-wöchige Gastkarte für einen Freund ausgestellt werden könnte. Angeboten wurde auch ein Wertgutschein für eine „Personal Training Stunde“, ein Wertgutschein für eine „All you can drink“-Flatrate, eine persönliche Beratung per Telefon oder der solidarische Verzicht auf eine Kompensation. Die Verwaltung informierte allerdings nicht darüber, dass die Mitglieder nach der gesetzlich vorgesehenen Variante selbstverständlich auch die Beiträge für den Corona-bedingten Schließzeitraum zurückfordern konnten.

Das Oberlandesgericht hat deutlich dargestellt, dass die Fitnessstudios während der Schließzeit die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbringen konnten und Kund:innen damit einen Anspruch auf Rückforderung haben. Durch die dargelegten Optionen hat die Beklagte die Mitglieder irreführt insbesondere über die ihnen zustehenden Rechte getäuscht. Die unvollständige Information über die dem Kunden zustehenden Optionen ist irreführend. Es handelt sich entgegen der Auffassung der Beklagten auch nicht um die Äußerung einer Rechtsansicht, denn die Äußerungen der Beklagten waren vom Kunden als Feststellung zu verstehen, nämlich, dass das Entgelt weiter zu zahlen ist und er nur die Möglichkeit hat, eine der aufgeführten Optionen zu wählen. Diese Entscheidung ist für Verbraucher:innen auch nach Ende der Pandemie von erheblicher Bedeutung, denn das Oberlandesgericht hat klar betont: Anbieter sind verpflichtet, Verbraucher:innen alle wesentlichen Informationen bereitzustellen, die diese für eine geschäftliche Entscheidung brauchen. ■



# PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

## Öffentlichkeitsarbeit und Medienecho

Von Medien besonders stark nachgefragt war 2022 das Thema Energie. Nach zum Teil drastischen Preissteigerungen Ende 2021 waren insbesondere die Folgen des russischen Krieges gegen die Ukraine für den Energiemarkt und für Verbraucher:innen Thema in den Medien, zu dem die Expertise der Verbraucherzentrale regelmäßig angefragt wurde. Begleitet wurde das Thema von eigenen Presse- und Verbraucherinformationen, neben Pressemeldungen beispielsweise in Podcastfolgen zum Energiesparen und zur Strom- und Gaspreisbremse, Newslettern und einer Onlinesprechstunde „Gaspreisumlage? Preissteigerung? Was bedeutet das für mich?“.

Über unsere Verfahren gegen Greenwashing bei der Geldanlage berichteten wir auch im vergangenen Jahr wieder mit mehreren Pressemeldungen, die in überregionalen Medien aufgegriffen wurden. Tipps zur Altersvorsorge und Geldanlage waren ebenfalls regelmäßig Thema in Medienberichterstattung mit Beteiligung der Verbraucherzentrale.

„Pass auf Deine Mäuse auf“ war das Motto einer bundesweiten Kampagne zum Weltverbrauchertag im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Unter der Überschrift Kostenfallen entstand neben Pressemeldungen und Webseitentexten erstmals das Format „Digitales Verbrauchercafé“, um Verbraucher:innen über Kostenfallen zu informieren und direkt mit ihnen ins Gespräch zu kommen (siehe auch Bericht Wirtschaftlicher Verbraucherschutz, S. 30).

## Digitale Verbraucherinformation

Im Rahmen des Projekts „Aufbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.“ konnte das Angebot an digitaler Verbraucherinformation um den am 1. März gestarteten Instagram-Kanal ([verbraucherzentrale.bw](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.bw)) erweitert werden. Der Kanal entwickelt sich sehr erfolgreich und ist, neben der Webseite, Twitter, Podcast, den Google-Seiten und Online-Seminaren, fester Bestandteil des digitalen Angebots der Verbraucherzentrale geworden. Von März bis Dezember hat der Kanal 1.549 Follower gewonnen. In diesem Zeitraum erreichten wir 220.322 Accounts und bekamen 2.580 „Likes“ für Beiträge und Reels (Kurz-

videos). In 185 Kommentaren unter den Beiträgen stellten Verbraucher:innen Fragen und tauschten sich aus. Zusätzlich konnte den Verbraucher:innen in 118 Einzel-Chats weitergeholfen werden. Seit Start des Kanals wurden 97 Beiträge, 462 Storys und 23 Reels veröffentlicht. In den Kurzvideos wirkten Mitarbeitende der Verbraucherzentrale tatkräftig mit.

Die Followerzahl auf Twitter (@vzbawue) stieg kontinuierlich und erreichte im Oktober 2022 mit 2.385 Followern ihren Höchstwert. Mit 251 Tweets wurden insgesamt 80.036 Accounts erreicht.

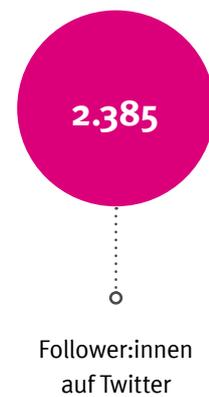
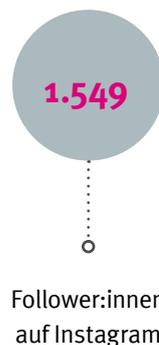
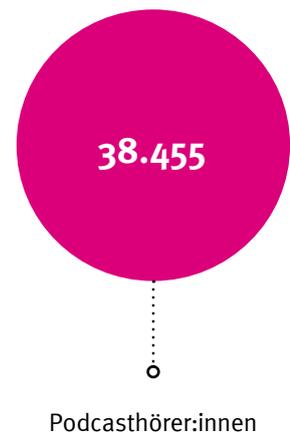
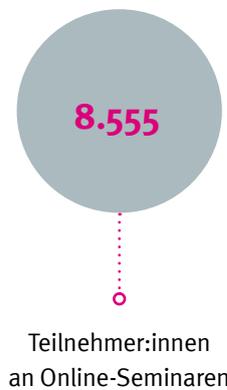
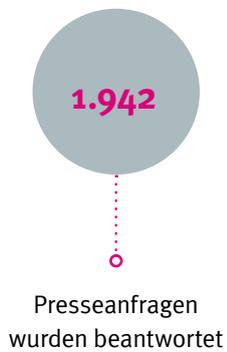
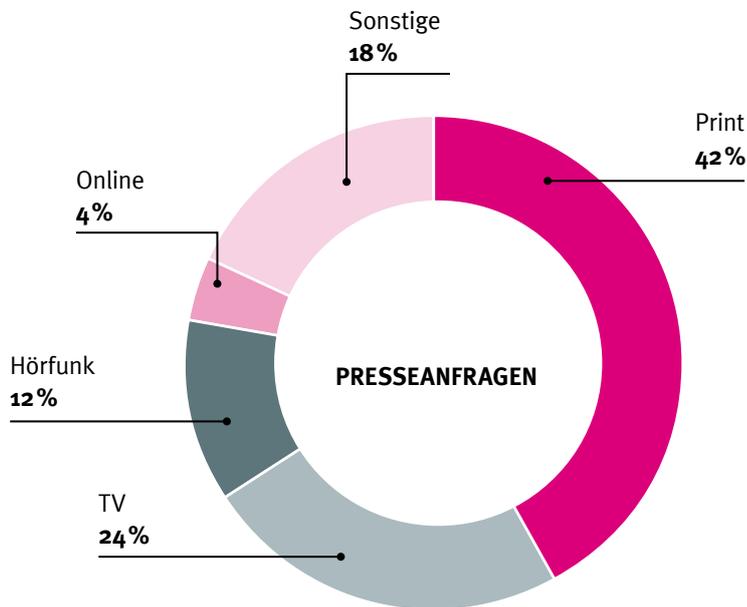
Im November wurde ergänzend zum bisherigen Angebot ein Kanal auf Mastodon ([verbraucherzentrale@bawue.social](https://mastodon.social/@verbraucherzentrale@bawue)) gestartet. Zum 31. Dezember 2022 hatte der Kanal 163 Follower und zählt 28 veröffentlichte Beiträge.

## Barrierefreiheit

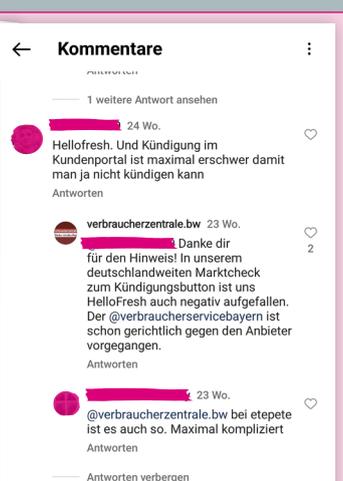
Ebenfalls im Rahmen des Projekts „Aufbau der Online-Beratung und Online-Information bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.“ haben wir unsere Internetseite auf Barrierefreiheit überprüft und wo notwendig angepasst. Zentrale Inhalte der Seite wie die Informationen über unser Beratungsangebot, unsere Beratungsthemen und „Über uns“ wurden in Leichte Sprache übersetzt und sind außerdem als Videos in Gebärdensprache verfügbar. Damit sind wir den Anforderungen an eine barrierefreie Gestaltung der Homepage nachgekommen. Darüber hinaus wurden Mitarbeiter:innen zum Thema „Leichte und Einfache Sprache“ und Barrierefreiheit geschult und regelmäßig in internen Newslettern über das Thema informiert. Künftig können Beratungen auch unter Hinzuziehung eines Gebärdendolmetschenden in Anspruch genommen werden.

Damit sind wir einen wesentlichen Schritt gegangen, das Angebot der Verbraucherzentrale vielen Menschen ohne Hürden zugänglich zu machen. ■

PRESEARBEIT IN ZAHLEN 2022



**Erfolgreichster Instagram-Post des Jahres 2022 mit über 16.000 erreichten Accounts, mehr als 260 Likes und viel Lob von Verbraucher:innen in der Kommentarspalte.**



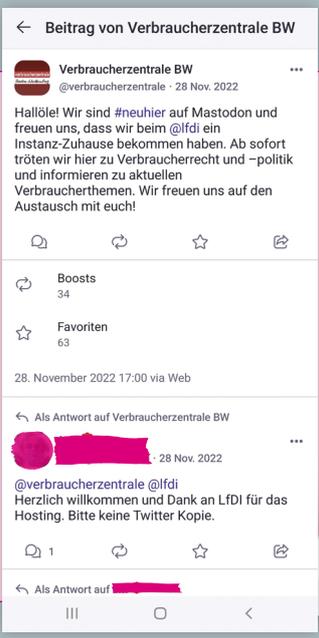
**Erfolgreicher Instagram-Post in 2022 mit knapp 1.400 erreichten Accounts und 90 Likes. Im Beitrag fragten wir nach weiteren Webseiten, die den Kündigungsknopf nicht korrekt umsetzen, und haben einige Hinweise bekommen.**



**Auf Twitter fragten wir die Community, welche WhatsApp-Alternativen sie nutzte. Die Beteiligung war mit 72 Interaktionen außergewöhnlich hoch.**



**Am 28. November haben wir unseren Account auf Mastodon offiziell eröffnet. Die Community dort hat uns sehr freundlich empfangen.**



# **ZAHLEN – DATEN – FAKTEN**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2022

## Verwaltungsrat

- Dr. Friedrich Bullinger (Vorsitzender)
- Udo Casper
- Marie-Luise Linckh
- Armin Waldbüßer MdL
- Jonas Weber MdL

## Vorständin

Cornelia Tausch

## Beirat

- Ute Baur-Matthäus
- Martin Eisenmann
- Gerhard Glaser (bis Juni 2022)
- Prof. Dr. oec. Ingrid Gottschalk
- Sabine Hagmann
- Dr. Iris Häuser
- Daniel Schöffler
- Prof. Dr. Tobias Brönneke
- Thomas Rathgeb
- Stefan Maier (ab 1. Juni 2022)
- Prof. Dr. Astrid Stadler
- Karen Wunderlich

## 115 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

(Stand: 31.12.22)

- 66 Teilzeitbeschäftigte
- 46 Vollzeitbeschäftigte
- 3 als Aushilfen

Außerdem 205 Honorarkräfte:  
Energieberater:innen, Mietrechtsberater:innen des  
Mietervereins und Rechtsanwält:innen für allgemeines  
Verbraucherrecht und Finanzrecht.

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

- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

## Fördermitglieder

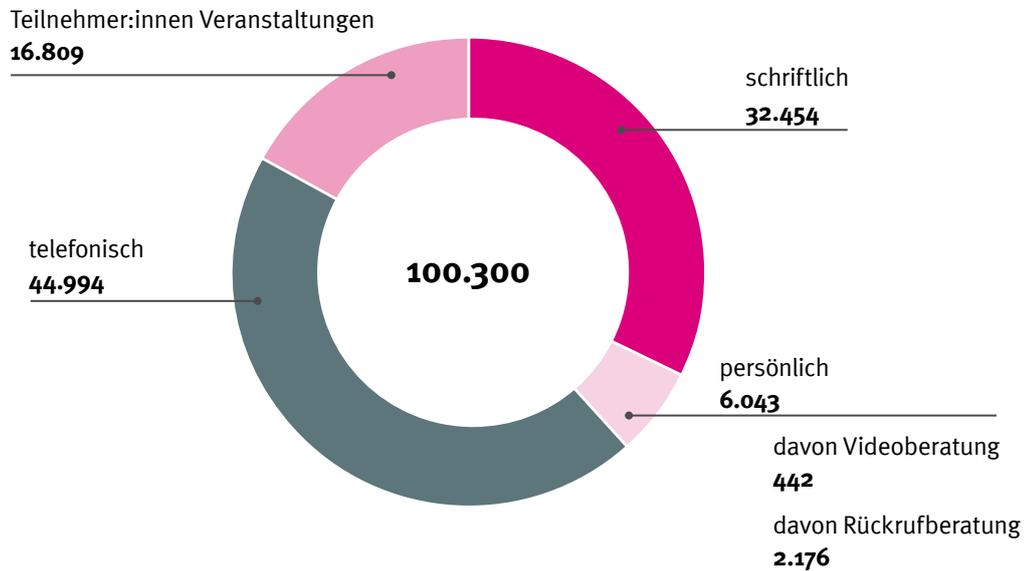
Am 31.12.2022 hatte die Verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg e. V. 2.550 Fördermitglieder.

## Mitgliedsorganisationen

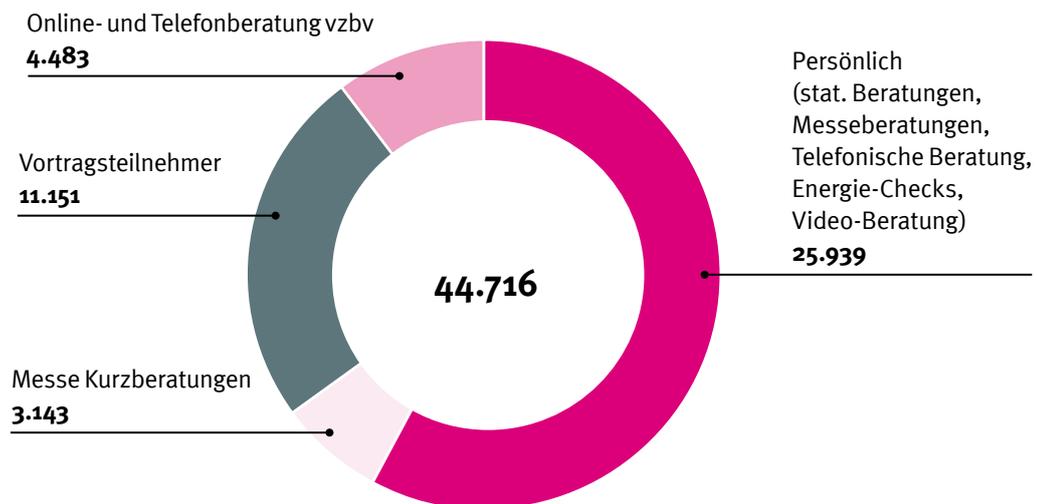
- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- Deutscher Familienverband, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund,  
Bezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der  
Haushaltsführenden e. V., LV Baden-Rheinessen-  
Pfalz (bis 31. Dezember 2022)
- 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
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V.,  
Diözese Rottenburg-Stuttgart
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V.,  
Diözesanverband Freiburg
- LandFrauenverband Württemberg-Baden e. V.
- LandFrauenverband Württemberg-Hohenzollern 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.

... VERBRAUCHERKONTAKTE 2022

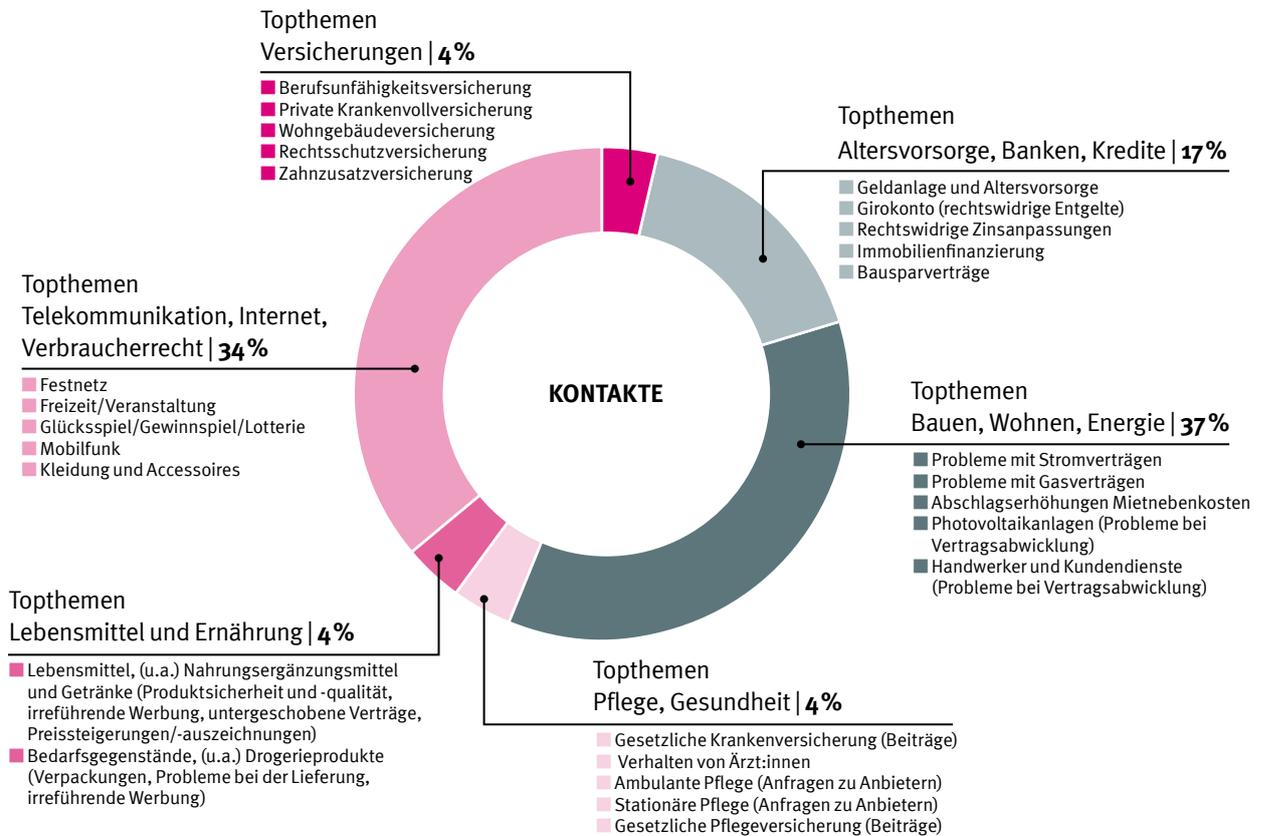
Ohne das Projekt Energieberatung



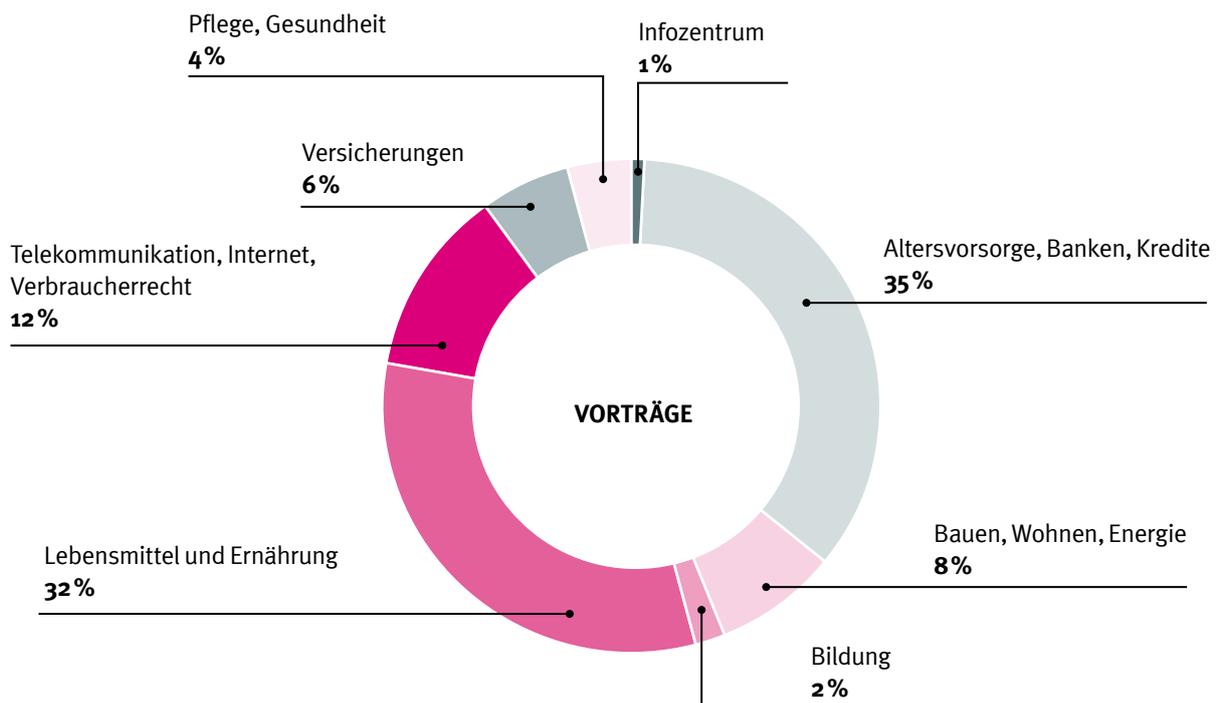
... KONTAKTE PROJEKT ENERGIEBERATUNG 2022



ANTEIL VERBRAUCHERKONTAKTE NACH THEMEN 2022



VORTRÄGE: TEILNEHMER:INNEN NACH ABTEILUNGEN 2022



# BILANZ 2022

<b>AKTIVA</b>		<b>€</b>
<b>Anlagevermögen</b>		
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände</b>		
Software	0,00	
<b>Sachanlagen</b>		
Mietereinbauten	51.116,00	
Betriebs- und Geschäftsausstattung	94.517,00	
<b>Finanzanlagen</b>		
Beteiligungen	130,12	
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>145.763,12</b>
<b>Umlaufvermögen</b>		
<b>Vorräte</b>		
Fertige Erzeugnisse und Waren	6.013,78	
<b>Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	55.729,05	
Sonstige Vermögensgegenstände	45.952,75	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	2.267.008,96	
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>2.374.704,54</b>
Rechnungsabgrenzungsposten		76.142,10
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>2.596.609,76</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Eigenkapital</b>		
Rücklagen LBBW Verbraucherfonds	8.101,89	
gebundenes Zuschusskapital	555.418,66	
Jahresüberschuss	102.774,55	
<b>Summe Eigenkapital</b>		<b>666.295,10</b>
Rückstellungen		
sonstige Rückstellungen		218.511,70
Verbindlichkeiten		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	571.269,75	
sonstige Verbindlichkeiten	55.953,21	
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>		<b>627.222,96</b>
Rechnungsabgrenzungsposten		1.084.580,00
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>2.596.609,76</b>

# GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2022

## erhaltene Zuwendungen

€

### Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

#### Institutionelle Förderung

Allgemeiner Haushalt	4.247.000,00
Bereich Lebensmittel & Ernährung	300.000,00
Bereich Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	278.300,00
Bereich Verbraucherbildung	239.000,00

Projekt Ausbau der Online-Beratung und -Information und der Online-Bildung der VZ 200.250,00

Projekt Flüchtlinge und ihre Helfer 23.200,00

### Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Projekt Lebensmittel & Ernährung 295.396,94

### Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 278.236,84

### Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg

Koordination Energieeinsparberatung 101.000,00

Ausbau der Energieberatung bei einkommensschwachen Haushalten 189.846,98

### Weitere Zuwendungsgeber

#### Verbraucherzentrale Bundesverband

Netzwerkgruppen	9.714,43
Projekt Energieeinsparberatung	621.681,00
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	137.499,99
Datenlieferung im Rahmen der Marktbeobachtung	199.547,40

Kommunen 89.448,78

**Rückzahlungen Zuwendungen** - 497.527,71

### Summe Zuwendung

6.712.594,65

Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträgen und Ratgebern) 323.617,22

Fördermitglieder 58.542,84

sonstige betriebliche Erträge (Einnahmen aus Vertragsstrafen, Spenden und sonstige) 580.546,63

## Aufwendungen

€

### Materialaufwand

Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen) - 242.273,22

Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen) - 840.529,57

**Summe Materialaufwand** - 1.082.802,79

### Personalaufwand

Löhne und Gehälter - 4.309.721,33

soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung - 1.080.526,77

**Summe Personalaufwand** - 5.390.248,10

Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen - 119.790,83

### sonstige betriebliche Aufwendungen

Büromaterial, Fachzeitschriften - 44.581,35

Post- und Telefonkosten - 75.714,58

Mieten und Pachten - 329.752,87

Bewirtschaftung betrieblicher Räume - 135.329,61

Reise-, Aus- und Fortbildungskosten - 63.146,90

Honorare, Rechts- und Beratungskosten - 28.760,53

Mitgliedsbeiträge - 616,00

sonstige betrieblicher Aufwand - 301.680,47

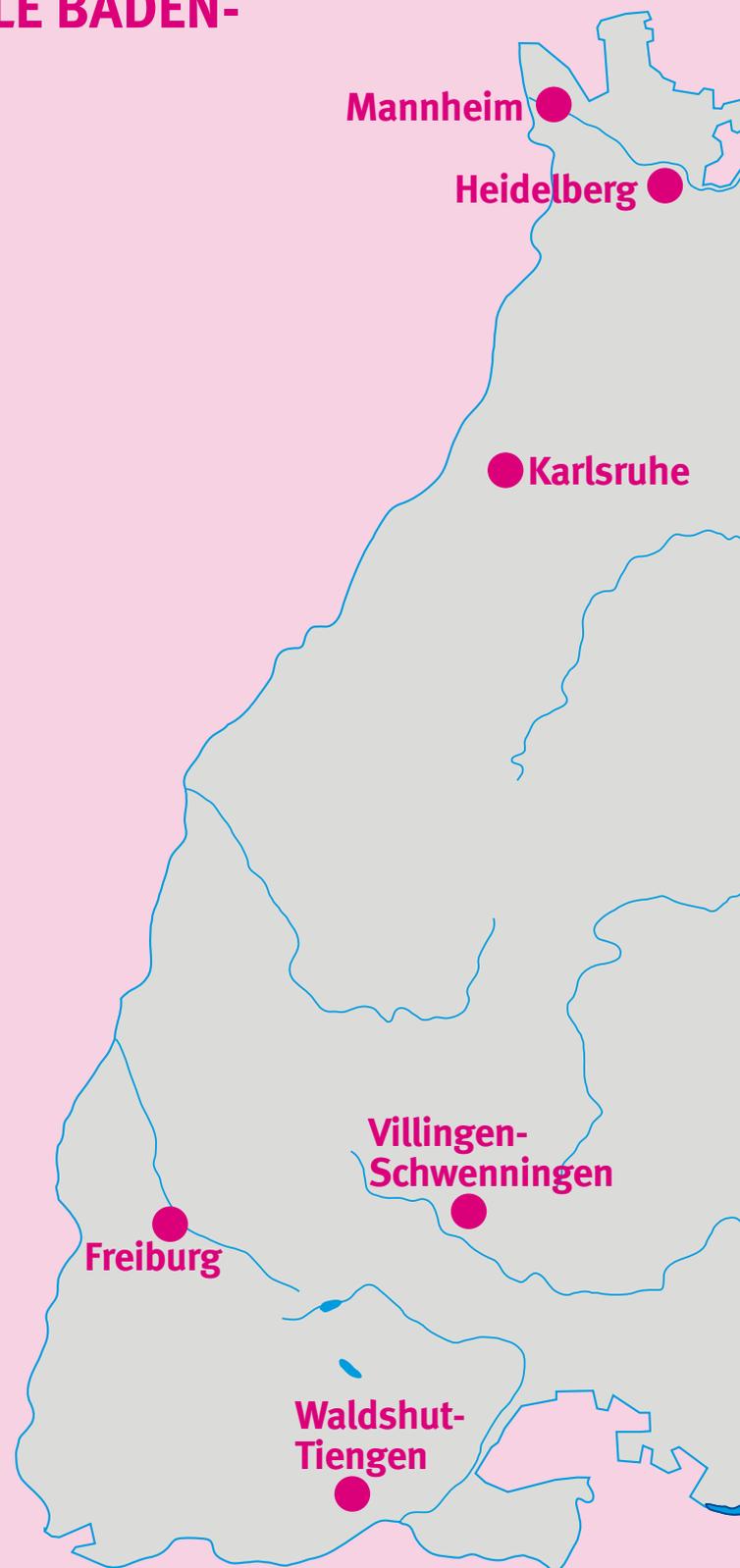
**Summe sonstige Aufwendungen** - 979.582,31

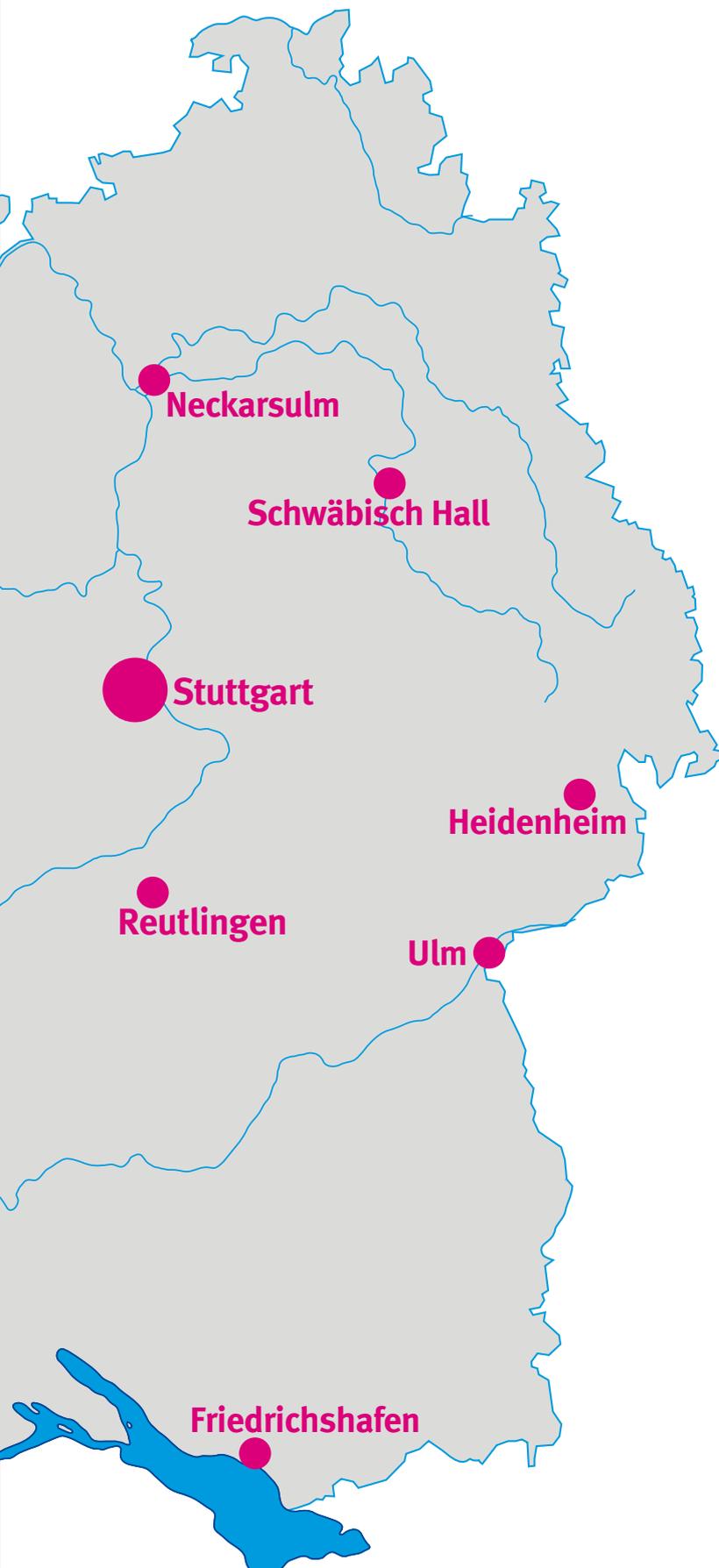
sonstige Zinsen und Erträge 0,07

Zinsen und ähnliche Aufwendungen - 102,83

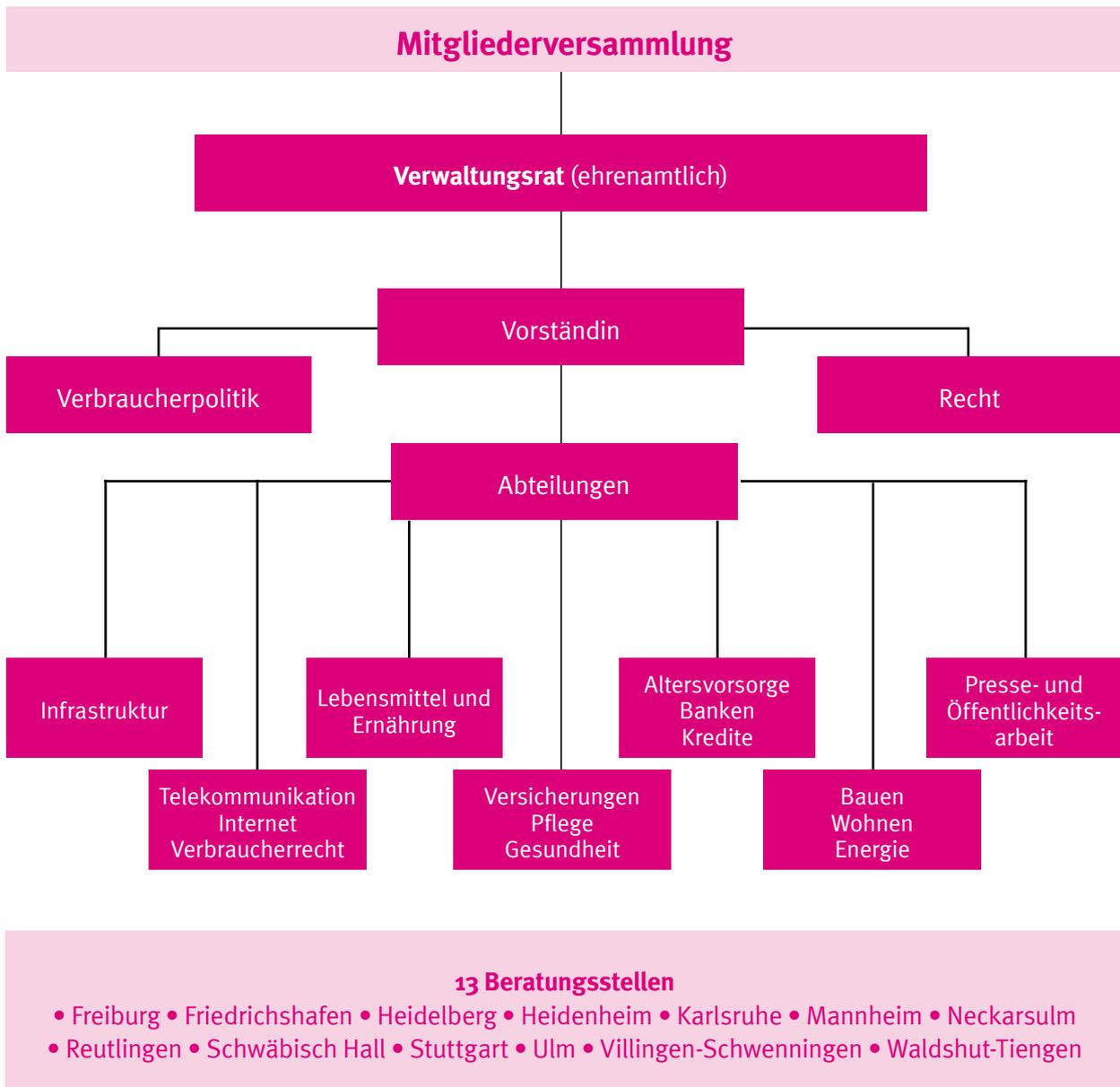
**Jahresüberschuss** 102.774,55

# BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG





- ... Stuttgart | Paulinenstr. 47 | 70178 Stuttgart  
• Mo + Fr 10–14 Uhr | Di, Mi + Do 10–17 Uhr
- ... Freiburg | Kaiser-Joseph-Straße 271  
79098 Freiburg  
• Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
- ... Friedrichshafen | Riedleparkstraße 1  
88045 Friedrichshafen  
• Mo 14–17 Uhr | Mi 10–13 Uhr
- ... Heidelberg | Poststraße 4  
69115 Heidelberg  
• Di 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- ... Heidenheim | Hintere Gasse 60  
89522 Heidenheim  
• Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
- ... Karlsruhe | Kaiserstr. 167 | 76133 Karlsruhe  
• Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr
- ... Mannheim | N 4, 13–14 | 68161 Mannheim  
• Di 14–16 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- ... Neckarsulm | Schindlerstraße 9  
74172 Neckarsulm  
• Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr
- ... Reutlingen | Kanzleistraße 20  
72764 Reutlingen  
• Di 10–14 | Do 13–17 Uhr
- ... Schwäbisch Hall | Steinerner Steg 5  
74523 Schwäbisch Hall  
• Di 9–12 Uhr | Do 13–16 Uhr
- ... Ulm | Frauengraben 2 | 89073 Ulm  
• Di + Do 13–17 Uhr
- ... Villingen-Schwenningen | Winkelstraße 7  
78056 Villingen-Schwenningen  
• Di 10–14 Uhr | Do 13–17 Uhr
- ... Waldshut-Tiengen | Poststraße 2  
Parkhaus Kornhaus  
79761 Waldshut-Tiengen  
• Di 15–17 Uhr | Do 10–12 Uhr



## 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.



## ENERGIEBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

**0800-809802400** • kostenlos

Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr  
Freitag 8–16 Uhr



## BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,86 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend.  
Infos zum Datenschutz: [www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise](http://www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise)

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

**Telekommunikation und allgemeines Verbraucherrecht**  
**0 900 1 77 444 1**

**Lebensmittel, Nahrungsergänzung und Ernährung**  
**0 900 1 77 444 2**

**Versicherungen**  
**0 900 1 77 444 3**

**Bauen, Wohnen, Energieverträge**  
**0 900 1 77 444 5**

**Altersvorsorge, Banken, Kredite**  
**0 900 1 77 444 8**

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

**Pflege und Gesundheit**  
**0 900 1 77 444 7**

## **IMPRESSUM**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.  
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart  
Tel. (07 11) 66 91 10 | Fax (07 11) 66 91 50  
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

### **Für den Inhalt verantwortlich:**

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

**Erscheinungsdatum:** Mai 2023

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Illustrationen: © VectorRocket / Adobe Stock