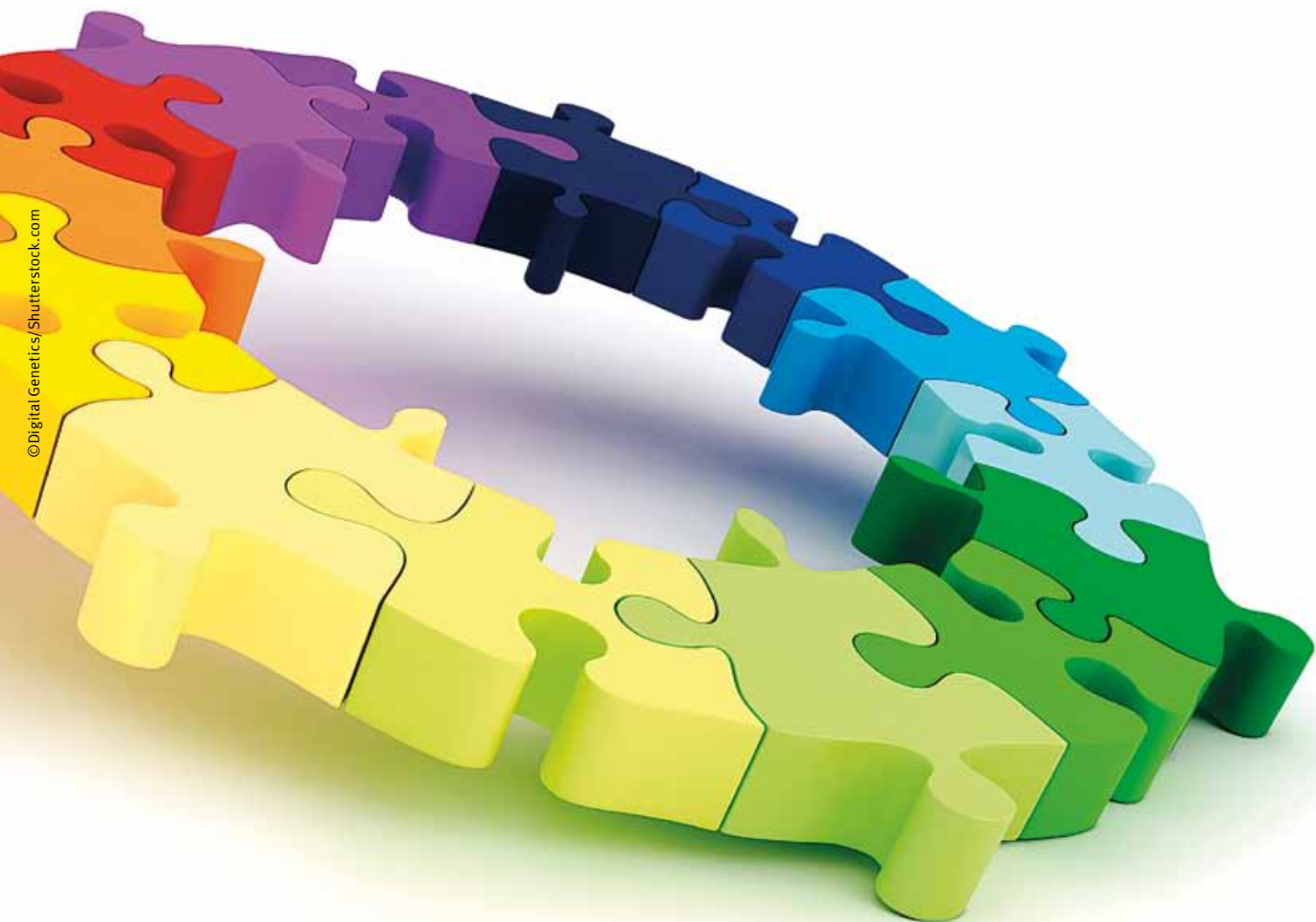




© Digital Genetics/Shutterstock.com

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT 2013

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.



GESCHÄFTSBERICHT 2013

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

INHALT

Grußwort	4
Vorwort	5
Altersvorsorge, Banken, Kredite	8
Versicherungen	10
Ernährung	12
Telekommunikation, Freizeit, Haushalt	14
Bauen, Wohnen, Energie	16
Gesundheitsdienstleistungen / UPD	18
Energieeinsparberatung	20
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	22
Verbraucherpolitik	24
Rechtsdurchsetzung	24
Infrastruktur	26
50 Jahre Verbraucherzentrale in Ulm	28
Zahlen, Daten, Fakten	30

GRUSSWORT

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

Der vorliegende Rückblick auf die Aktivitäten, Angebote und Themen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Jahr 2013 macht deutlich:

Die Verbraucher tragen mit ihren Beratungsanliegen eine Fülle an Themen und Problemen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale heran.

Verbraucher mit unterschiedlichem Vorwissen, mehrere Beratungswege, im letzten und dem aktuellen Jahr umfangreiche Änderungen im Verbraucherrecht, neue Maschen von unseriösen Anbietern: Die Anforderungen an eine kompetente Beratung und Interessenvertretung sind hoch. Deshalb möchte ich mich recht herzlich für das Engagement und den Einsatz der Verbraucherzentrale für die Verbraucherinnen und Verbraucher in ganz Baden-Württemberg bedanken.

Verbraucherzentralen sind Marktwächter, sie stellen auf Grundlage ausgewerteter Beratung Fehlentwicklungen am Markt fest und geben diese Erkenntnisse gebündelt an Aufsichtsbehörden und Politik in Land, Bund und Europa weiter, die im Rahmen ihrer Aufgaben Missstände beheben und gesetzliche Verbesserungen auf den Weg bringen können. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist mit ihren Schwerpunktsetzungen ein wichtiger Pfeiler dieses Verbesserungsprozesses.

Im Bereich der Rechtsdurchsetzung ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg seit Jahrzehnten führend. Sie machte als erste Verbraucherzentrale von der Abmahn- und Klagebefugnis regen Gebrauch und konnte auch im Jahr 2013 mit über 300 Verfahren wieder zeigen, dass sie, neben der individuellen Verbraucherberatung, ihren Auftrag der kollektiven Rechtsdurchsetzung besonders ernst nimmt.

Der Verwaltungsrat begleitet gerne die Arbeit der Verbraucherzentrale im Interesse der Verbraucher in Baden-Württemberg. ●



VORWORT



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

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. hat sich mit ihren Leistungen bei den Verbrauchern im Land ein hohes Vertrauen erarbeitet. Eine Befragung durch TNS Emnid ergab, dass 100 Prozent derjenigen, die sich schon von der Verbraucherzentrale beraten ließen, diese als nützlich ansehen, aber auch 92 Prozent derjenigen, die noch nie beraten wurden. 98 Prozent der Nutzer bewerten die Verbraucherzentrale als glaubwürdig, kompetent und als Quelle von unabhängigen Informationen. Das sind hohe Werte, die aber auch für die Zukunft immer wieder neu erarbeitet werden müssen. Die Umfrage zeigt aber auch, dass viele Verbraucher unsere Angebote gar nicht kennen. Immerhin 64 Prozent der baden-württembergischen Verbraucher, die noch nicht von uns beraten worden sind, wissen nicht, wo ihre nächstgelegene Beratungsstelle ist.

In derzeit zehn Beratungsstellen unterschiedlicher Größe und mit unterschiedlichem Themenangebot können Verbraucherinnen und Verbraucher in unsere persönliche Beratung kommen. Die schriftliche Beratung (auch über E-Mail), thematische Telefon-Hotlines sowie Informationen über unsere Website ergänzen das Angebot. Unsere Erreichbarkeit wollen wir ausbauen, denn viele Verbraucher können bislang eine persönliche Beratung nur mit einer erheblichen Anreise in Anspruch nehmen.

Die Verbraucherberatung ist Quelle für unsere Informationen über Verbraucherprobleme und Anbieterverhalten. Mit der Einführung der Beschwerdeerfassung nach europaweit einheitlichen Kriterien kann die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg nun noch genauer erfassen und darstellen, was die derzeit dringendsten Missstände und Schwarzen Schafe unter den Anbietern sind. Die Rechtsdurchsetzung mit den zur Verfügung stehenden Instrumenten gehört zum Auftrag der Verbraucherzentralen. Verbraucherrecht muss weiterentwickelt werden, aber Gesetze sind nur dann gut, wenn sie auch eingehalten werden. Diese Arbeit wirkt also auch vorbeugend, hilft, Probleme der Verbraucher zu vermeiden.

Die Unterstützung unserer Arbeit durch Landesregierung, Landtag, einige Kommunen beziehungsweise Kreise und viele Fördermitglieder ermöglicht es, dass die Verbraucherzentrale diese Arbeit für die Verbraucher leisten kann. Ihnen und den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gilt mein Dank!

Dieser Jahresbericht lebt durch die Fülle der Themen und Aktivitäten 2013, von denen wir Ihnen berichten können. Ich hoffe, er gibt Ihnen einen spannenden Einblick! ●

Cornelia Tausch



THEMEN 2013



ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

... INITIATIVE FINANZMARKTWÄCHTER

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat auch in 2013 die Aktivitäten der Initiative Finanzmarktwächter des Verbraucherzentrale Bundesverbands und der Verbraucherzentralen maßgeblich unterstützt. So hat sie federführend den Bericht „**Erhalten Verbraucher bedarfsgerechte Anlageprodukte? Eine Auswertung von Fällen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen**“ konzipiert. Der Bericht dokumentiert erneut gravierende systemische Missstände in der Finanzberatung und -vermittlung, welche insbesondere zu Lasten der privaten Altersvorsorge der Verbraucher gehen. Danach waren 87 Prozent der Vertragsangebote, welche den Experten der Verbraucherzentrale zur Prüfung vorgelegt wurden, nicht bedarfsgerecht, weil sie im Einzelfall entweder zu teuer, zu unrentabel, zu unflexibel oder zu riskant waren. Dem Gesetzgeber stellt der Bericht nicht nur einen wertvollen Einblick in die Probleme am Markt der Finanzberatung zur Verfügung, sondern er skizziert auch die konkret erforderlichen Maßnahmen zur Lösung dieser Probleme.

... KÜNDIGUNG VON SPARVERTRÄGEN DURCH ANBIETER

Banken, Sparkassen und Bausparkassen haben in der Vergangenheit ihren Kunden Sparverträge verkauft und dabei hohe Sparzinsen und Bonuszinsen versprochen. An diese Zusagen wollen sich einige Anbieter heute nicht mehr halten. Mittels Kündigung, Kündigungsdrohung oder gezielten „Beratungen“ werden Verbraucher aus diesen für sie attraktiven Verträgen gedrängt. Betroffen waren in erster Linie Kunden nahezu aller Bausparkassen. Nicht immer ist die Rechtslage so klar, wie die Anbieter dies darstellen. So haben einzelne Bausparkassen nach Intervention der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in bestimmten Fällen die Kündigung zurückgezogen. Die Kündigungswelle erreichte auch das Lager der Sparkassen. So ist die Sparkasse Ulm der Auffassung, ihre S-Scala Sparverträge vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit und noch vor Erreichen der ausgelobten laufzeitabhängigen Bonuszinsen kündigen zu können. Anfang des Jahres 2013 gingen in unserer Beratungsstelle in Ulm die ersten Beschwerden ein. Verbrauchern wurde von der Sparkasse Ulm mitgeteilt, dass diese ihre S-Scala Verträge beenden müssten und dass die Kunden noch bis zum Ablauf einer bestimmten Frist in Alter-

nativangebote wechseln könnten. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat die Frage des Kündigungsrechts juristisch geprüft und umgehend über die Medien die Öffentlichkeit darüber informiert, dass nach ihrer Rechtsauffassung ein Kündigungsrecht der Sparkasse hier nicht ersichtlich ist.

... FEHLERHAFTES WIDERRUFSRECHT BEI IMMOBILIENKREDITEN

In der Vergangenheit haben einige Kreditinstitute Verbraucher fehlerhaft über ihr Widerrufsrecht belehrt, so dass diese ihren Vertrag noch nach Jahren widerrufen können. Insbesondere bei überhöhten Vorfälligkeitsentschädigungen kann eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung Verbrauchern helfen, die Höhe der Entschädigung zu ihren Gunsten zu verhandeln oder den Kreditvertrag sogar ganz ohne Entschädigung beenden zu können. Der Widerstand der Anbieter ist allerdings hoch, so dass Betroffene oft nur zu ihrem Recht kommen, wenn sie einen Anwalt einschalten und Klage erheben. Im Erfolgsfall erlegen die Kreditinstitute ihren Kunden Stillschweigevereinbarungen auf, um die Zahl der Nachahmer zu minimieren – schließlich geht es im Mittel um Beträge von rund 12.000 Euro je vorzeitig abgelöstem Kreditvertrag.

... UNZULÄSSIGE ENTGELTE

Für die Bearbeitung von Krediten haben Kreditinstitute zusätzlich zu den vereinbarten Kreditzinsen oftmals ein einmaliges Entgelt verlangt. Damit wälzen sie aber ihren Aufwand etwa für die Kreditwürdigkeitsprüfung, den sie im eigenen Interesse erbringen, auf ihre Kunden ab. Da Verbraucher keinerlei Gegenleistung erhalten, ist ein solches Bearbeitungsentgelt rechtswidrig. Mit Musterbriefen haben wir Verbrauchern dazu verholfen, die zu Unrecht verlangten Entgelte zurückzuerhalten.



Quelle: Badische Neueste Nachrichten, 26.11.2013

§ RECHTSDURCHSETZUNG

Die Verbraucherzentrale hat zahlreiche Widerrufsbelehrungen verschiedener Bausparkassen abgemahnt und ist auch juristisch gegen rechtswidrige Widerrufsbelehrungen vorgegangen. Verbraucher haben in solchen Fällen die Möglichkeit, auch nach Ablauf der vierzehntägigen Widerrufsfrist von ihrem Vertrag zurückzutreten.

Nachdem die Sparkasse Ulm Kunden mit Kündigung ihrer gut verzinsten Scala-Sparverträge gedroht hat, hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Sparkasse abgemahnt und schließlich, da das Institut keine Unterlassungserklärung abgegeben hat, eine Klage vor dem Landgericht Ulm eingereicht. Die anhängigen Gerichtsverfahren sollen Rechtssicherheit

schaffen: Sind Sparverträge vor Ablauf der Vertragslaufzeit und Erreichen des Vertragszwecks, der auch in der Erzielung von laufzeitabhängigen Bonuszinsen besteht, seitens des Kreditinstituts kündbar oder nicht?

Erfolgreich abgeschlossen hat die Verbraucherzentrale 2013 ein Gerichtsverfahren gegen die Commerzbank. Die Bank hatte mehrere pauschale Entgelte in ihrem Preisverzeichnis aufgeführt. So verlangte die Commerzbank etwa für die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung und Nichtabnahmeentschädigung laut Preisverzeichnis 300 Euro je Kredit. Auch hier haben Kunden mit Musterbriefen zu Unrecht verlangte Entgelte zurückgefordert. Die Commerzbank verlangt nunmehr lediglich einen Aufwandsersatz von 75 Euro.



VERSICHERUNGEN

...❖ PFLEGEZUSATZVERSICHERUNG

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Lebensmittel, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ hat der Fachbereich Versicherungen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kostenlose Vorträge in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale und darüber hinaus in zehn Volkshochschulen und bei Veranstaltungen von Seniorenräten beziehungsweise Pflegestützpunkten angeboten. Die Volkshochschulen wurden eingeladen, mit der Verbraucherzentrale im Rahmen des Projektes zu kooperieren.

Das Thema Pflegezusatzversicherung wurde zeitweise sehr hitzig diskutiert. Durch die Vortrags- und Medienarbeit trug die Verbraucherzentrale dazu bei, dass dieses Thema von Verbrauchern durch das dabei übermittelte Wissen angstfrei und unvoreingenommen angegangen werden kann. Vor dem Hintergrund der momentanen Gegebenheiten in Bezug auf die Pflegekosten und die gesetzliche Pflegeversicherung konnte das Bewusstsein für die Bedeutung der privaten Pflegezusatzversicherung zunehmend geschärft werden. Verbraucher bekamen Hilfestellungen zur Berechnung ihres finanziellen Pflegebedarfs und wurden detailliert zu bedarfsgerechten Tarifen der privaten Pflegezusatzversicherung inklusive des „Pflege-Bahrs“ beraten.

Zwei mit den Stuttgarter Nachrichten und der Südwestpresse in Ulm durchgeführte Telefonaktionen, bei denen jeweils mehrere Beschäftigte des Fachbereichs Versicherungen den Anrufern Rede und Antwort standen, stießen auf sehr großes Interesse der Verbraucher. Die Leitungen „glühten“ während der jeweils zweistündigen Aktionen. Die häufigsten Fragen und Antworten wurden im Nachbericht für die gesamte Leserschaft der Zeitung aufbereitet.

...❖ HOCHWASSER

Aus Anlass des Jahrhunderthochwassers im Mai/Juni 2013 übernahm der Versicherungsbereich der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg einen bedeutenden Part in der bundesweiten Fluthotline, die von den Verbraucherzentralen zeitnah nach dem Ereignis geschaltet wurde. Die Verbraucherzentrale konnte damit vielen oft verzweifelten Verbrauchern in dieser hoch emotionalen Situation unbürokratisch mit Rat zur Seite stehen. Neben Fragen des lebenspraktischen Bereichs standen Themen zur Schadensregulierung und zum Umfang des Versicherungsschutzes sowie befürchteter Kündigung des Versicherers im Mittelpunkt.

Dieses Jahrhunderthochwasser verdeutlichte die verbraucherpolitische Bedeutung des von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bereits vor Jahren entwickelten Konzepts der Pflichtversicherung für die Wohngebäude-/Elementarschadenversicherung mit Staatshaftungskomponente, das aus diesem aktuellen Anlass weiter aktiv vorangetrieben wurde. Die Justizministerkonferenz der Bundesländer beschäftigte sich bereits mit dem Thema Pflichtversicherung Elementarschäden/Wohngebäudeversicherung. Dieser Themenbereich bleibt auf der politischen Agenda und wird von der Verbraucherzentrale weiterhin kritisch begleitet.

...❖ BEDARFSGERECHTE VERSICHERUNGEN

In der Beratung und durch verbraucherpolitische Aktivitäten, zum Beispiel im Fachbeirat der Stiftung Warentest zur Berufsunfähigkeitsversicherung, hat die Verbraucherzentrale erreicht, dass Verbraucher besser zu bedarfsgerechten wichtigen Versicherungen informiert und beraten werden. Verbrauchern muss außerdem ein leichter Zugang zu wichtigen Versicherungssparten ermöglicht werden. Beispiele dafür sind die besonders wichtige Kinderinvaliditäts- und die Berufsunfähigkeitsversicherung.

...❖ KÜNDIGUNG VON VERSICHERUNGS- VERTRÄGEN

Versicherer kündigen Vertragsverhältnisse nach einem oder mehreren Schadensfällen oder auch ordentlich zum Ablauf der Versicherungsperiode. Das stellt Verbraucher vor teils große Probleme. Insbesondere in Bezug auf das Recht zur außerordentlichen Kündigung im Schadensfall ist nach unserer Ansicht eine Reform des Versicherungsvertragsgesetzes geboten. Gerade vor dem Hintergrund von regelmäßig nur über ein Jahr laufenden Versicherungsverträgen kann daher auf dieses in § 92 festgelegte Recht verzichtet werden.

...❖ KINDERINVALIDITÄTSVERSICHERUNGEN

Es gibt kaum eine Versicherungssparte, die so bedarfsgerecht ist und gleichzeitig so wenig wahrgenommen wird wie die Kinderinvaliditätsversicherung – das erfahren die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale regelmäßig in ihrer Beratung. Daher stand diese Sparte auch 2013 wieder ganz besonders in unserem Fokus. Viele Verbraucher wollen ihre Kinder ebenso gut versichern, wie sie sich selbst gegen eine Berufsunfähigkeit absichern. In der Beratung der Verbraucherzentrale werden sie auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht und hierzu detailliert bedarfsgerecht beraten.

§ RECHTSDURCHSETZUNG

Einige Anbieter im Bereich Kfz-Versicherung erhöhten in ihren Bedingungen – für Verbraucher völlig überraschend – den Selbstbehalt für ganz bestimmte Schäden, obwohl Verbraucher einen niedrigeren Selbstbehalt vereinbaren wollten. Es wurden mehrere Anbieter abgemahnt. Diese gaben eine Unterlassungserklärung ab.

Im Zusammenhang mit der Unterscheidung zwischen „Versicherungsvertreter“ und „Versicherungsmakler“ wurden falsche Angaben einiger Versicherer erfolgreich abgemahnt.



Leistungen der gesetzlichen

Leistungsart	€ pro Monat	€ pro Tag
Häusliche Pflege mit selbst organisiertem Pflegepersonal	13	13
Häusliche Pflege durch ambulanten Pflegedienst	22	22
Teilstationäre Pflege (Tages- oder Nachtpflege)	-	-
Vollstationäre Pflege	-	-

Das kostet eine Pflege unterschiedlichem A 50 Euro Pflegetagepaar

Abschluss im Alter von	€ pro Tag
20 Jahren	13
30 Jahren	13
40 Jahren	13
50 Jahren	13
60 Jahren	13
70 Jahren	13
80 Jahren	13

Der Abschluss einer Pflegeversicherung ist in jedem Alter möglich. Allerdings sind die Beiträge umso höher, je älter man bei Vertragsabschluss ist.

Pflege ohne Risiko

Telefonaktion: Experten der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beraten unsere Leser.

Wer im Alter Pflege benötigt, für den wird es teuer. Mit Hilfe von Versicherungen kann das Pflegerisiko abgesichert werden. Wann sich ein Abschluss einer Pflegeversicherung lohnt und wie hoch die Zusatzversicherung aussehen soll, erklären Verbraucherschützer.

Zum einberechnen. Invertitionskosten können auf die Pflegebedürftigen zukommen, die in einer vollstationären Einrichtung gepflegt werden müssen. Die gesetzliche Pflegeversicherung alleine reicht zur Übernahme aller Kosten in der Regel nicht aus.

Soll ich eine Pflegezusatzversicherung abschließen oder das Geld vererben?
Die Pflegezusatzversicherung kann als eine Erbstatutenversicherung dienen. Durch eine

zung. Diese sichert die Finanzierung, wenn das Kind wegen einer Unfälle ins Krankenhaus oder als zusätzliche Kosten in Anspruch genommen werden.

Ist es sinnvoll, eine Dynamik z. Versicherungssumme mit zu versichern?
Ja, denn die Pflegekosten steigen oft sehr viele Jahre. In

Quelle: Stuttgarter Nachrichten, 26.7.2013



ERNÄHRUNG

...❖ SKANDALTRÄCHTIGES FRÜHJAHR

Sowohl der Pferdefleischskandal um Pferde- anstelle von Rindfleisch in falsch deklarierten Fertiggerichten als auch der darauf folgende Eierskandal – zu hohe Belegungsdichten in der Legehennenhaltung aller Haltungsformen in Niedersachsen – sowie der Skandal um aflatoxinhaltige Futtermittel führten zu verstärkten Presseanfragen und erhöhtem Verbraucherinteresse im ersten Quartal 2013. Die Verbraucherzentrale stellte auf ihrer Homepage wichtige Verbraucherinformationen und Forderungen zur transparenten Fleischkennzeichnung zusammen und aktualisierte das Angebot zeitweilig täglich. Auf dem Höhepunkt des Pferdefleischskandals Anfang Februar 2013 verfünffachten sich die Zugriffszahlen auf die Pferdefleisch-Informationen gegenüber vergleichbaren Seiten.

...❖ TEURE PROBEPACKUNGEN

Schon im Jahr 2011 warnte die Verbraucherzentrale vor untergeschobenen Abonnementverträgen über den Bezug von Nahrungsergänzungsmitteln. Im Herbst 2013 beschwerten sich zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher über die Masche der Firma Mare Salisan S.L.U mit Sitz in Spanien und Logistikcenter in den Niederlanden. Ginkgo biloba Präparate wurden am Telefon als besonders günstig angepriesen und die Zusendung einer Probepackung mit einem Monatsvorrat angeboten. Zusammen mit der Probepackung kam dann die Überraschung: Wer nicht innerhalb von 14 Tagen widerrief, hatte angeblich ein teures Jahresabo (Kosten pro Monatspackung mehr als 100 Euro) abgeschlossen. Die Verbraucherzentrale warnte vor der Masche und forderte zum wiederholten Male eine Bestätigungslösung, nach der am Telefon abgeschlossene Verträge erst nach schriftlicher Bestätigung wirksam und gültig werden.

...❖ STEVIOLGLYKOSIDE

Erfolgreich ging die Verbraucherzentrale zunächst gegen die irreführende Werbung eines Süßstoffherstellers vor: So beurteilte das Landgericht Konstanz im Frühjahr 2013 die **fehlende Kennzeichnung** des Süßstoffs Steviolglykoside, die Bezeichnung „Stevia-Fluid“ sowie „Stevia-Blätter“ und die Abbildung eines Stevia-Blattes auf einer Flasche mit dem Süßstoff Steviolglykoside als irreführend. Es bestätigte damit die Auffassung der Verbraucherzentrale, dass der chemisch isolierte Süßstoff nicht mit Stevia gleichzusetzen ist und mit der eigentlichen Pflanze wenig zu tun hat. Leider kippte das Oberlandesgericht Freiburg

in einem Beschluss im Herbst 2013 das Urteil und erlaubte insbesondere die Abbildung von Steviablättern sowie die Bezeichnung Stevia-„Fluid“, sofern der Süßstoff Steviolglykoside auf der Zutatenliste **korrekt** gekennzeichnet wird.

...❖ MARKTCHECKS

Die Abteilung führte wieder einige Marktchecks durch. Veröffentlicht wurden die Ergebnisse des Marktchecks „Regionalfenster“ (**Verbrauchertäuschung vorprogrammiert**), zu Spezialbrot (**Von Anno dazumal zum Lifestyleprodukt**), zu **„Versteckten Süßmachern in Lebensmitteln“** und zur Kennzeichnung von Zimt (**Händler geizen mit Informationen**).

...❖ WORKSHOPS, AUSSTELLUNGEN, AKTIONEN UND VERÖFFENTLICHUNGEN

Die Beraterinnen des Fachbereichs betreuten 220 Workshops für SchülerInnen und VerbraucherInnen sowie Multiplikatoren mit insgesamt **4.366 TeilnehmerInnen** in den Außenstellen der Verbraucherzentrale oder vor Ort in Schulen. Dabei standen die Lebensmittelproduktion, Kennzeichnung und Werbung sowie warenkundliche Fragen im Vordergrund, beispielsweise in den Workshops „Brot – von Anno dazumal zum Lifestyleprodukt“, „Klimabewusste Ernährung“ oder „Alles öko?“.

In den Außenstellen zeigten die Beraterinnen des Fachbereichs 30 Ausstellungen mit **6.014 BesucherInnen**.

Im Rahmen von sieben Aktionen wie der DGE-Fachtagung Adipositas, der Messe Fair handeln oder dem Erlebnistag Brot im Rahmen der Aktion Blickpunkt Ernährung ließen sich **1.657 BesucherInnen** am Stand der Verbraucherzentrale beraten oder beteiligten sich an den Aktionsangeboten. Federführend war die Fachabteilung im Rahmen der bundesweiten Gemeinschaftsaktion Lebensmittelkennzeichnung bei der Entwicklung des Videos „Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen“ in der Reihe „Verbraucherschutz in 100 Sekunden“ in Kooperation mit den Verbraucherzentralen und der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz. Das Video wurde im Januar 2013 auf Youtube veröffentlicht.



Screen Video Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen

§ RECHTSDURCHSETZUNG

Im Rahmen des Marktchecks „Spezialbrote“ mahnte die Verbraucherzentrale erfolgreich irreführende Werbeaussagen ab, die sich beispielsweise auf die Stärkung des Immunsystems, die Unterstützung der Darmflora und einen ausgeglichenen Stoffwechsel bezogen. Sowohl die PEMA Vollkornspezialitäten Heinrich Leupoldt KG als auch die Mestemacher GmbH haben eine Unterlassungserklärung abgegeben. Auch der Fit for Fun Verlag GmbH hat sich verpflichtet, auf seiner Internetseite auf solche Behauptungen zu verzichten, um für den Vertrieb von „fit for fun“-lizenzierten Spezialbroten zu werben.

Der Kosmetikhersteller L’Oreal vertrieb ein Augenbalsam in einer Umverpackung, die einen deutlich größeren Inhalt erwarten ließ, als tatsächlich enthalten war. Nach Abmahnung durch die Verbraucherzentrale gab das Unternehmen eine Unterlassungserklärung ab und verpflichtete sich, diese Verbrauchertäuschung künftig zu unterlassen.



TELEKOMMUNIKATION, FREIZEIT, HAUSHALT

...✚ BUTTONLÖSUNG UND B2B-PORTALE

Mit Einführung der so genannten Buttonlösung hat der Gesetzgeber 2012 ein wirksames Instrument gegen die Abzocke mit untergeschobenen Verträgen im Internet eingeführt: Löst ein Klick im Internet einen kostenpflichtigen Vorgang aus, muss der Button eindeutig, beispielsweise mit „Jetzt kaufen“, beschriftet sein. Die Lösung zeigte Wirkung, die Anfragen und Beschwerden zu diesem Thema gingen spürbar zurück. Doch die Abzocker fanden schnell Schlupflöcher, um Verbrauchern weiterhin ungewollte Verträge unterzuschieben: Da die Buttonlösung nur für das Geschäft mit Privatpersonen gilt, tauchten einige Plattformen auf, die ihr Angebot vorgeblich an Geschäftsleute richteten. Die für den Einkauf notwendige und scheinbar kostenlose Anmeldung erfolgte über einen einfachen Button „Anmelden“, führte aber regelmäßig zu Zahlungsforderungen für ein kostenpflichtiges Abonnement. Verbraucher, die in eine solche Falle geraten sind, konnten wir mit Hinweisen auf die Rechtslage und mit geeigneten Musterbriefen unterstützen.

...✚ ANBIETERWECHSEL

Regelmäßig für Beschwerden sorgt der Wechsel des Telefon- oder Internetanbieters. Obwohl gesetzlich genau geregelt, sorgt der Wechsel in der Praxis immer wieder für Ärger: Die Verträge beim alten Anbieter laufen trotz Kündigung weiter, Kunden müssen doppelt zahlen, die Rufnummernmitnahme klappt nicht oder nur verzögert oder es kommt zu einem Ausfall des Anschlusses. Mit Tipps zum richtigen Vorgehen konnte die Verbraucherzentrale viele Rat Suchende dabei unterstützen, zu ihrem Recht zu gelangen.

...✚ SMARTPHONE: HOHE DATENKOSTEN

Der Umstieg auf ein Smartphone führte bei manchen Verbrauchern zum Kostenschock. Wurde nämlich die Sim-Karte aus dem alten Handy in das neue Smartphone eingelegt, fing dieses gleich an, eine Datenverbindung aufzubauen. Denn die meisten Anwendungen sind auf eine dauerhafte Internetverbindung ausgelegt. Was bei einer Datenflatrate nicht ins Gewicht fällt, kann bei einem alten Tarif teuer werden. Werden die Datenverbindungen nämlich nach verbrauchtem Volumen berechnet, führt dies bei einem permanent mit dem Internet verbundenen Smartphone schnell zur Kostenexplosion. Die Verbraucherzentrale verwies hierbei auf bestehende Urteile und konnte somit Verbrauchern Hilfestellung geben beziehungsweise darlegen, welche Aussichten auf erfolgreiche Rechnungsreklamation besteht und wie dabei vorzugehen ist.

...✚ CALL BY CALL

Call by Call kann das Telefonieren, beispielsweise ins Ausland oder zu Mobilfunknummern, deutlich günstiger machen. Einige Verbraucher erlebten Anfang 2013 aber das genaue Gegenteil: Statt der üblichen Telefonrechnung flatterte ihnen auf einmal eine deutlich höhere Rechnung ins Haus. Einige Call by Call-Anbieter hatten über Nacht die Preise für ihre Tarife drastisch erhöht. Zwar besteht eine Ansagepflicht vor Beginn der Verbindung, doch auch dies wussten die Abzocker zu umgehen: Sie nannten die übliche Summe, allerdings nicht wie bisher in Cent, sondern auf einmal in Euro pro Minute. Wer diesen Hinweis überhörte, landete in der Kostenfalle. Die Rechnungsempfänger haben im Rahmen der Beratung bei der Verbraucherzentrale Musterbriefe erhalten, mit denen sie den überhöhten Forderungen widersprechen konnten.

...✚ RECHT AUF REKLAMATION

Das Recht auf Reklamation wird häufig verweigert – das hat eine bundesweite Erhebung unter Beteiligung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ergeben. In 58 Prozent der betrachteten Fälle berichteten Verbraucher, dass es nur verzögert zu einer Bearbeitung der Reklamation kam oder der Anspruch komplett verweigert wurde. Häufig werden Verbraucher vom Händler an den Hersteller verwiesen, obwohl der Händler, bei dem das Produkt gekauft wurde, der richtige Ansprechpartner für die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen ist. Die Verbraucherzentrale half vielen Betroffenen konkret weiter, indem sie Verbraucher über ihre Ansprüche informierte und dabei half, diese gegenüber dem Händler geltend zu machen. Das Thema wurde auch von den Medien aufgegriffen.

...✚ REISE

Ein Urlaub verspricht Erholung und Entspannung, doch nicht selten trüben Ärger und Reisemängel die „schönsten Wochen des Jahres“. Ob es sich um Flugportale oder Anbieter von Pauschalreisen handelte – bei der Verbraucherzentrale landeten 2013 regelmäßig Beschwerden rund um das Thema „Reise“. So beschwerten sich Verbraucher beispielsweise über den Anbieter fluege.de. Dabei ging es häufig um den Preis: Der vermeintlich billige Flug entpuppte sich nach der Buchung als nicht so günstiges Schnäppchen. Es wurden beispielsweise Service-Gebühren oder Reiseversicherungen berechnet, die in der Preisübersicht nicht oder nicht deutlich ausgewiesen waren. Immer wieder sorgten auch Flugverspätungen oder sogar die komplette Streichung von Flügen für Frust bei den Reisenden. Die Verbraucherzentrale klärt über die Fluggastrechte auf und darüber wie Fluggäste ihre Ansprüche geltend machen können.



RECHTSDURCHSETZUNG

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist erfolgreich gegen eine irreführende Werbung mit Treuepunkten der REWE Markt GmbH Köln vorgegangen. Das Unternehmen hatte in seinen Supermärkten eine Rabattaktion im Zusammenhang mit dem Messerhersteller Zwilling beworben und dann vor dem angekündigten Ablauf des Aktionsendes einseitig beendet. Der Bundesgerichtshof stellte nach Klage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in einem Urteil vom 16. Mai 2013 fest, dass diese einseitige und vorzeitige Beendigung der Aktion rechtswidrig ist.

Wegen Irreführung ist die Verbraucherzentrale auch gegen die Deutsche Lufthansa AG vorgegangen. Auf ihrem Internetportal ließ sich das Unternehmen vor dem eigentlichen Abschluss einer Reisebuchung die eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vom Verbraucher bestätigen, um dann nach Vertragsabschluss auf die AGB der Tochtergesellschaft Germanwings zu verweisen. Das Landgericht Köln folgte der Auffassung der Verbraucherzentrale, dass es sich hierbei um eine Irreführung über wesentliche Vertragsbestandteile handelte.



BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

... FLEXSTROM

Die Insolvenz des Energieversorgers FlexStrom und dessen Tochterunternehmen war ein wichtiges Thema 2013. Aufgefallen war das Unternehmen schon früher durch verbraucherfeindliche Klauseln sowie extrem verzögerte Rechnungsstellung und Guthabenerstattung. Noch im Frühjahr versuchte das Tochterunternehmen Löwenzahn Energie GmbH eine Preiserhöhung durchzusetzen, die den Strompreis verdoppeln sollte. Verbraucher, die ein Preiserhöhungsschreiben von Löwenzahn Energie erhalten hatten, suchten Rat bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Sie wurden dabei unterstützt, der Erhöhung zu widersprechen und die Zahlung der Preisdifferenz zu verweigern. Dazu konnten sie auf kostenlose Musterbriefe zurückgreifen, die auf der Internetseite der Verbraucherzentrale bereitgestellt wurden. Am 1. Juli 2013 wurde klar, dass FlexStrom und seine Tochterunternehmen insolvent sind: Das Amtsgericht Charlottenburg hatte das Insolvenzverfahren eröffnet. Von der Insolvenz sind viele Verbraucher betroffen, die darin unterstützt werden konnten, durch den Widerspruch gegen die Preiserhöhung den Schaden wenigstens so gering wie möglich zu halten.

... ANBIETERWECHSEL

Steigende Strompreise waren für viele Verbraucher auch 2013 ein wichtiges Thema und Anlass, den Energieanbieter zu wechseln. Wenn ein solcher Wechsel nicht reibungslos verläuft, kommen Verbraucher in die Beratung der Verbraucherzentrale: Oft entpuppte sich der vermeintlich günstige Tarif durch drastische Preissteigerungen im zweiten Vertragsjahr als nahezu doppelt so teuer wie zuvor oder versprochene Bonuszahlungen wurden am Ende nicht ausbezahlt – Maschen von Unternehmen, die sich bereits im Jahr 2012 abzeichneten und in 2013 fortsetzten.

... RECHNUNG SCHLÜSSELNOTDIENSTE

Ein besonderes Ärgernis für Verbraucher waren auch im Jahr 2013 überbeuerte Rechnungen von Handwerkernotdiensten, bei welchen Schlüsselnotdienste besonders hervorgetreten sind. Wenn eine Haustür ins Schloss fällt und man aus der eigenen Wohnung ausgesperrt ist, wird häufig bei Nachbarn im Telefonbuch nach einem Schlüsseldienst gesucht und in der Hektik nicht darauf geachtet, ob es sich um einen Anbieter vor Ort handelt oder um ein Unternehmen, das sich im Telefonbuch alphabetisch an die Spitze gesetzt hat. So werden unwissend auswärtige Notdienste gerufen, die bereits für die Anfahrt hohe Kosten berechnen. Die Rechnung für die Türöffnung selbst ist vielfach überbeuert. In einigen Fällen muss man bereits von Wucherpreisen sprechen. Das größte Problem für die Verbraucher ist, dass ihnen praktisch keine Wahl bleibt, als sofort zu bezahlen, da sonst die Werkleistung ganz einfach verweigert wird. Abkassiert wird mittels eines Kartengeräts oder die Kunden werden gedrängt, am nächsten Bankautomaten Bargeld abzuheben. Die Bezahlung kann nicht mehr rückgängig gemacht werden, wenn die Verbraucher entdecken, dass der Werklohn völlig überbeuert war. Häufig wird der Preis durch den unnötigen Einbau eines neuen Schlosses zusätzlich in die Höhe getrieben, obwohl eine schlichte Türöffnung mit einfachen Instrumenten genügt hätte. Mit der juristischen Prüfung der fragwürdigen Rechnungen und einer ausführlichen Beratung der Verbraucher über die Erfolgsaussichten einer Rückforderung, notfalls im Wege der Klage, konnte die Verbraucherzentrale konkrete Hilfestellung geben.



§ RECHTSDURCHSETZUNG

Bis zum Bundesgerichtshof ging ein Verfahren der Verbraucherzentrale gegen einen Möbelhändler aus Baden-Württemberg, der seine Ware im Fernabsatz anbietet und sich der Verantwortung für eine korrekte Lieferung der gekauften Möbelstücke entziehen wollte. Er hatte in die Geschäftsbedingungen eine Vertragsklausel aufgenommen, wonach er seine Pflichten schon mit der Übergabe der Möbel an ein Transportunternehmen erfüllt habe und für danach eintretende Lieferprobleme nicht mehr verantwortlich sei. Mit dieser Klausel wollte er jede Haftung für Transportprobleme ausschließen, was nach Auffassung der Verbraucherzentrale eindeutig unzulässig ist, weil bei einem Verbrauchsgüterkauf im Fernabsatz wie im konkreten Fall der Händler seine Pflicht erst mit dem Eintreffen der Ware beim Kunden erfüllt hat. Die Verbraucherzentrale klagte, nachdem das Unternehmen nicht bereit war, außergerichtlich eine Unterlassungserklärung abzugeben. Das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 6. November 2013 gab der Verbraucherzentrale Recht. Der Anbieter darf die

Klausel nicht mehr verwenden und sich auch für die Vergangenheit nicht auf den rechtswidrigen Haftungsausschluss berufen.

Ein überregional tätiges Möbelhaus hatte in einer Werbebeilage für eine Filiale in Baden-Württemberg mit so genannten Mondpreisen geworben, also den durchgestrichenen früheren Kaufpreis höher angegeben, als es kurz vor Erscheinen der Werbebeilage tatsächlich gewesen ist. Eine Kundin entdeckte dieses Manöver zufällig, als sie die Filiale aufsuchte und sich nach dem entsprechenden Möbelstück erkundigte. Damit hatte der Händler bei potenziellen Kunden den falschen Eindruck besonderer Preisgünstigkeit erweckt und sich wettbewerbswidrig verhalten. Allerdings musste auch hier die Verbraucherzentrale im Jahr 2013 mit einer Unterlassungsklage vorgehen, weil der Händler nicht zu einer außergerichtlichen Unterlassungserklärung bereit war. Vor dem Landgericht Essen erkannte das Unternehmen dann doch den Klageanspruch der Verbraucherzentrale an und verpflichtete sich, diese Werbung mit Mondpreisen künftig zu unterlassen.



GESUNDHEITS- DIENSTLEISTUNGEN / UPD

... ZAHNERSATZ

Da die Nachfrage nach Informationen zu dieser Thematik unverändert groß ist, wurde zum wiederholten Male in der Beratungsstelle Karlsruhe eine Ausstellung zum Thema Zahnersatz gezeigt. Die Ausstellung besteht aus Zahnmodellen, durch die die einzelnen Versorgungen mit Zahnersatz plastisch sichtbar und anfassbar werden. Die Modelle umfassen das gesamte Spektrum des Zahnersatzes, von einfachen Kronen bis zur Teleskopversorgung eines gesamten Kiefers. Die Regelversorgung der gesetzlichen Krankenkassen ebenso wie Minder- und Mehrleistungen werden aufgezeigt.

... WOHN- UND BETREUUNGSVERTRAGS- GESETZ

Das zweite Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverband zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz konzentriert sich auf neue Wohnformen, Einrichtungen der Behindertenhilfe sowie Beratung und Information älterer Bewohner in Pflegeheimen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beteiligt sich an dem Projekt durch eine Marktrecherche in Baden-Württemberg, das Sammeln und Vorprüfen entsprechender Verträge, Vorträge zum Thema und die dazugehörige Öffentlichkeitsarbeit. Das Projekt läuft weiter bis 2015.

... BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg engagierte sich 2013 gemeinsam mit anderen Akteuren im „Bündnis für gute Pflege“. Die Pflege älterer Menschen betrifft und bewegt unsere gesamte Gesellschaft, die Zahl der Pflegebedürftigen wird sich bis 2050 nahezu verdoppelt haben. Das Bündnis machte sich 2013 vor diesem Hintergrund, auch vor Vertretern der Presse, stark für eine bessere Pflege in Deutschland.

... BERATUNG UPD

Die Gesundheitsdienstleistungsberatung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland UPD wird in Karlsruhe in Trägerschaft der Verbraucherzentrale angeboten. Sie schafft Transparenz bei medizinischen und pflegerischen Angeboten.

Die unabhängige Beratung hilft bei Fragestellungen zu

- Gesetzlichen Krankenkassen (Mitgliedschaft, Beiträge, Leistungen),
- Privaten Krankenkassen (Wechsel zwischen gesetzlich und privat, Zusatzversicherungen, Beiträge, Leistungen, Mitgliedschaft),
- Ärzten, Zahnärzten, Krankenhäusern (Rechnungsstellung, Qualität, Behandlungsfehler, IGeL-Leistungen),
- Arzneimitteln (Preise, Zuzahlungen, Festbeträge, Verordnungen, Online-Apotheken),
- weiteren Anbietern von Gesundheitsdienstleistungen (Optiker etc.),
- Patientenrechten, Vorsorgevollmacht/Betreuungsverfügung/Patientenverfügung.

Die Patientenberatung informiert über rechtliche Möglichkeiten und Wege, die Interessen der Patienten durchzusetzen.

Die persönliche Beratung findet in der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in Karlsruhe statt. Darüber hinaus berät die Unabhängige Patientenberatung auch telefonisch und schriftlich.



Neben vermuteten Behandlungsfehlern und Anfragen zu Vorsorgedokumenten ging es bei einem Großteil der Fragestellungen um Leistungen der Kostenträger und die Mitgliedschaft in Krankenkassen. Ist ein Zahnarztwechsel möglich? Wie viele Nachbesserungen muss man bei nicht passendem Zahnersatz in Kauf nehmen? Wie viel eventuell bereits bezahlter Eigenanteil kann zurückgefordert werden? Ferner beantworteten wir Fragen zum Medizinischen Dienst der Krankenkassen, zur Abwicklung von IGeL-Leistungen und vielem mehr.

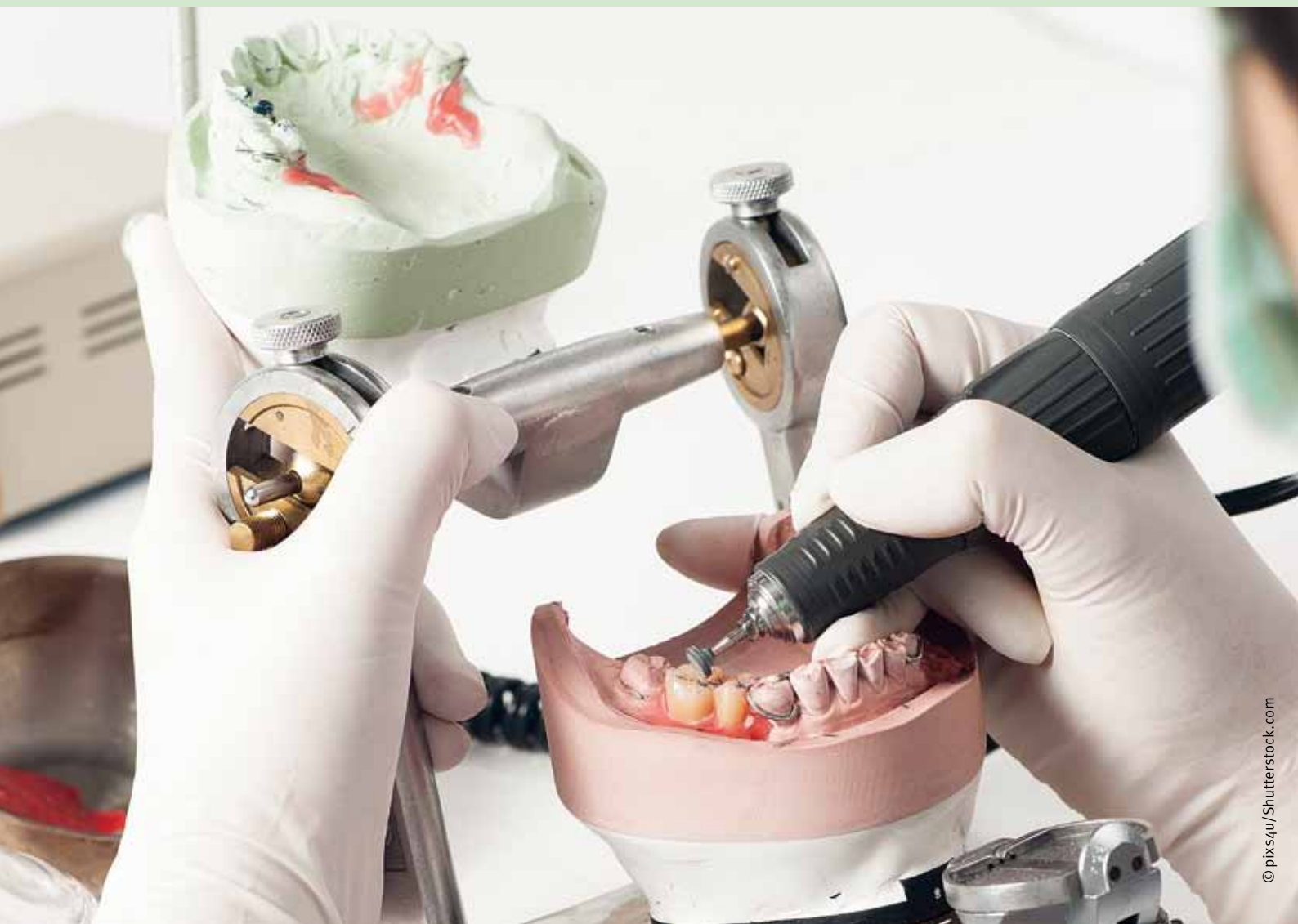


**Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD**



RECHTSDURCHSETZUNG

Ein Anbieter von Coaching-Seminaren wurde von der Verbraucherzentrale wegen der Verwendung rechtswidriger Allgemeiner Geschäftsbedingungen abgemahnt. Nach Auffassung des Anbieters sollten einige unternehmerische Risiken pauschal auf die Kunden abgewälzt werden. So sahen die AGB beispielsweise vor, dass abgesagte Termine in vollem Umfang zu bezahlen sind. Eine solche pauschale Klausel ist aufgrund ihrer Verbraucher benachteiligenden Eigenschaft aber eindeutig rechtswidrig. Das Unternehmen hat zu dieser Vertragsbedingung und bezogen auf weitere Klauseln eine Unterlassungserklärung abgegeben.



ENERGIEEINSPARBERATUNG

... ENERGIEEINSPARBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG – KOOPERATION MIT REGIONALEN ENERGIEAGENTUREN

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet neben vielen weiteren Verbraucherberatungen auch die durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie seit 1978 geförderten Energieeinsparberatungen an. Mit diesem Beratungsangebot ist sie Teil des größten anbieterunabhängigen Beratungsangebots für Verbraucher zur Energieeinsparung in Deutschland. Themen dieser Beratung sind beispielsweise Wärmedämmung, Heiztechnik, Stromeinsparungen im Haushalt und Einsatz erneuerbarer Energien. Herausragendes Kennzeichen der Beratung ist, dass sie ausschließlich an den Anliegen der Rat suchenden Verbraucher ausgerichtet ist und so dazu beiträgt, Fehlinvestitionen zu verhindern und zugleich Emissionen zu reduzieren.

Die Energieeinsparberatung besteht aus zwei Teilen: der stationären Beratung und den Energie-Checks. Bei der stationären Beratung handelt es sich um eine persönliche Beratung, die in einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale, in einem Rathaus oder in den Räumen einer regionalen Energieagentur stattfindet. Im Rahmen der stationären Beratung können Fragen rund um Energieeinspar-Vorhaben der Rat suchenden Mieter, privaten Hauseigentümer, Bauherren oder Wohnungseigentümer geklärt werden. Auf diese Weise erhalten die Rat Suchenden detaillierte und individuelle Handlungsempfehlungen, wie sie ihr Vorhaben umsetzen und konkret dabei vorgehen können.

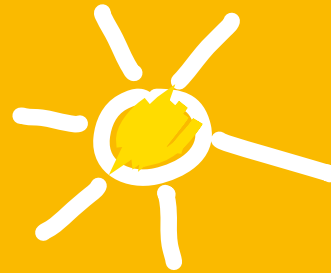
Bei den Energie-Checks handelt es sich um ein Angebot der Vor-Ort-Beratung. Mieter können den Basis-Check, Haus- und Wohnungseigentümer den Gebäude-Check in Anspruch nehmen. Im Rahmen des Basis-Checks werden Fragen zum Strom- und Wärmeverbrauch, zur Elektrogeräteausrüstung sowie zur Einsparung durch gering investive Maßnahmen vor Ort und computergestützt geklärt. Dabei erhalten die Rat Suchenden auf ihre Verhältnisse zugeschnittene Handlungsempfehlungen und im Anschluss an die Beratung einen detaillierten Bericht. Im Rahmen des Gebäude-Checks werden vor Ort darüber hinaus unter anderem Fragen zur Heizungsanlage, zur Gebäudehülle und

der Nutzbarkeit erneuerbarer Energien geklärt. Auch hierbei erhalten die Rat Suchenden auf ihre Wohnverhältnisse zugeschnittene Handlungsempfehlungen, die in einem Bericht zusammengefasst werden. Neben diesen beiden Checks können Besitzer einer Brennwertheizung den Brennwert-Check in Anspruch nehmen. Dieser Check untersucht und klärt die Leistung und die Einstellungen des Brennwertkessels. Ferner bietet die Verbraucherzentrale den Detail-Check an. Dieser Check dient dazu, eine spezifische Fragestellung, die in der stationären Beratung nicht beantwortet werden konnte, vor Ort zu klären. Das Gesamtangebot unserer Energieeinsparberatung stellt dabei eine Form der Erstberatung dar, mit deren Unterstützung Verbraucherinnen und Verbraucher Orientierung erhalten, ohne dass kommerzielle Interessen mit der Beratung verbunden sind.

Die Energieeinsparberatung der Verbraucherzentrale findet in einem sehr spezifischen Umfeld statt. In Baden-Württemberg wurden in nahezu allen Landkreisen mit finanzieller Förderung der Landesregierung regionale Energieagenturen (rEA) geschaffen. Um ein Nebeneinander ähnlicher Angebote zu überwinden, kam es in der Folgezeit vereinzelt zu Kooperation zwischen der Verbraucherzentrale und einigen Energieagenturen. Seit 2011 entwickeln Verbraucherzentrale, regionale Energieagenturen und das Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft auf Basis der bestehenden Angebote und Strukturen ein Kooperationsmodell. Ziel dieses gemeinsamen Vorgehens ist es, ein niederschwelliges, anbieterunabhängiges und flächendeckendes Beratungsangebot für die baden-württembergischen Verbraucherinnen und Verbraucher zu etablieren. In die jeweilige Kooperation bringen beide Partner ihre Stärken ein, so dass für Verbraucherinnen und Verbraucher ein kompetentes, umfassendes, anbieterunabhängiges, regionales Beratungsangebot zur Verfügung steht und öffentliche Gelder effizient eingesetzt werden.

Seit Mitte 2013 wird die Etablierung von Kooperationen durch das Ministerium im Rahmen eines dreijährigen Projekts gefördert. Mittels dieser Förderung konnte die Verbraucherzentrale 2013 eine Stelle zur Koordination der Kooperationen und zum Ausbau der Beratung besetzen. Mittlerweile kooperiert die Verbraucherzentrale mit 21 der 34 Energieagenturen in rund 100 Beratungsstützpunkten. Weitere Kooperationen sind in Vorbereitung. Schon im zweiten Halbjahr 2013 zeigte sich, dass sich die erwarteten Synergieeffekte und Effizienzgewinne schnell einstellen.

Wir freuen uns sehr, dass wir mit der kooperativen Energieeinsparberatung „made in Baden-Württemberg“ auch verdeutlichen können, dass die Etablierung effizienter Beratungsstrukturen möglich ist, wenn alle Akteure im Verbraucherinteresse an einem Strang ziehen. Unsere Anstrengungen werden wir in 2014 weiter verstärken, um mit der kooperativen Energieeinsparberatung allen baden-württembergischen Verbraucherinnen und Verbrauchern ein attraktives Beratungsangebot zu bieten.

verbraucherzentrale*Baden-Württemberg***Energieberatung**

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITS- ARBEIT

... PRESSE

Täglich ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in regionalen und überregionalen Medien vertreten. Mit der Einführung einer professionellen Medienbeobachtung können seit Anfang 2013 die Einschläge der eigenen Pressemeldungen und die Ergebnisse der Medienanfragen genauer verfolgt werden: Egal, ob es um ein griffiges Statement zu aktuellen verbraucherpolitischen Entwicklungen, um Verbraucherhinweise oder Hintergrundinformationen geht, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sind auch 2013 wieder gefragte Ansprechpartner bei Journalisten aller Medientypen gewesen. Insgesamt 1.872 Presseanfragen hatte die Verbraucherzentrale 2013 zu verzeichnen. Mit über 100 Pressemeldungen wurden Medienvertreter außerdem über aktuelle Themen oder Entwicklungen informiert. Mit eigenen Kolumnen, in denen eigene Inhalte als Falldarstellungen oder Ratgebertexte für Zeitungen oder Agenturen wöchentlich beziehungsweise monatlich aufbereitet wurden, konnten 2013 aktiv Beiträge über die Arbeit der Verbraucherzentrale in den Medien platziert werden. In Telefonaktionen, zum Beispiel mit den Stuttgarter Nachrichten, der Südwestpresse oder den Badischen Neuesten Nachrichten, konnten Leserfragen zur Pflegeversicherung, Immobilienfinanzierung oder Altersvorsorge beantwortet werden. Die Antworten wurden darüber hinaus in der anschließenden Berichterstattung für eine größere Leserschaft aufbereitet. Durch die Pressearbeit der Verbraucherzentrale können wichtige Informationen, aktuelle Tipps, Warnungen und Verbraucherthemen über die Medien einer großen Zahl von Bürgerinnen und Bürgern verfügbar gemacht werden.

... PUBLIKATIONEN

Die Verbraucherzentrale verfügt außerdem über ein breites Angebot an Informationsmaterialien, Ratgebern und Flyern, mit Hilfe derer Informationen und konkrete Tipps einer breiten Öffentlichkeit zugänglich sind. Viermal im Jahr erscheint die VerbraucherZeitung mit einer Auflage von je rund 20.000 Exemplaren, die kostenlos verteilt wird.

... INTERNET UND SOCIAL MEDIA

Über die eigene Homepage werden Verbraucher direkt über aktuelle Themen und Entwicklungen, beispielsweise Abzockmaschinen oder Gerichtsurteile, informiert. Neben vielen Hintergrundinformationen bietet die Verbraucherzentrale über die Homepage aber auch konkrete Hilfestellung an: Kostenlose Musterbriefe und konkrete Tipps und Hilfen zu verschiedenen Themen unterstützen Verbraucher darin, sich eigenständig zu informieren und ihr Recht durchzusetzen. Besonders stark nachgefragte Seiten waren 2013 beispielsweise Informationen zu Fluggastrechten oder die Informationen zum Versuch der Sparkasse Ulm, Kunden aus gut verzinsten Scala-Sparverträgen zu drängen. Über einen regelmäßig verschickten Newsletter werden über 6.000 Abonnenten erreicht.

Seit Ende 2013 ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit einem eigenen Kanal in Twitter (@vzbawue) vertreten. Über den verbreiteten Kurznachrichtendienst werden aktuelle Meldungen an etwa 200 Follower (Stand Ende 2013) verbreitet.



Quelle: tagesschau.de, 18.11.2013



Entscheidung des Bundesgerichtshofs
Rewe-Rabattaktion zu früh abgebrochen
"Sammeln Sie Treuepunkte?": Die Standardfrage im Supermarkt hat bei Rewe zu Ärger geführt. Das Unternehmen brach 2011 eine Rabattaktion früher ab als angekündigt, da nicht genügend Treueprämien vorrätig waren. Der BGH sieht darin eine "Irreführung der Verbraucher". | **mehr**



Sieben-Tage-Überblick
Seite auf Facebook
Seite auf Google+
Seite auf Twitter
Seite auf YouTube
Newsletter per E-Mail

Quelle: Bild-
schirmfoto SWR
Landesschau,
18.12.2013



Banken drängen Kunden aus Alt-Verträgen!

Berlin – Die Niedrigzinsen treffen Verbraucher mit voller Härte! Aus Ersparnisse gibt es kaum noch Zinsen, jetzt werden sie auch aus lukrativen Altverträgen gedrängt. So will z. B. die Sparkasse

Ulm die Kunden von 20 000 Sparplänen loswerden. Die garantieren bis zu 3,5 % pro Jahr bei 25 Jahren Laufzeit. „Den Kunden wird der Wechsel in ein neues Produkt nahegelegt“, sagt Niels Nauhauser von

der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Die Rendite wäre aber futsch. Die Bank spricht von einem fairen Angebot. Die Bausparkasse Wüstenrot kündigte 15 000 Verträge mit 4 bis 5 % Zinsen.

Ähnlich gehen die BHW, Schwäbisch Hall und die Aachener Bausparkasse vor. Die Verbraucherzentrale rät dazu, auf keinen Fall einer vorzeitigen Kündigung zuzustimmen. (hjk)

Quelle: Bild-Zeitung, 25.9.2013

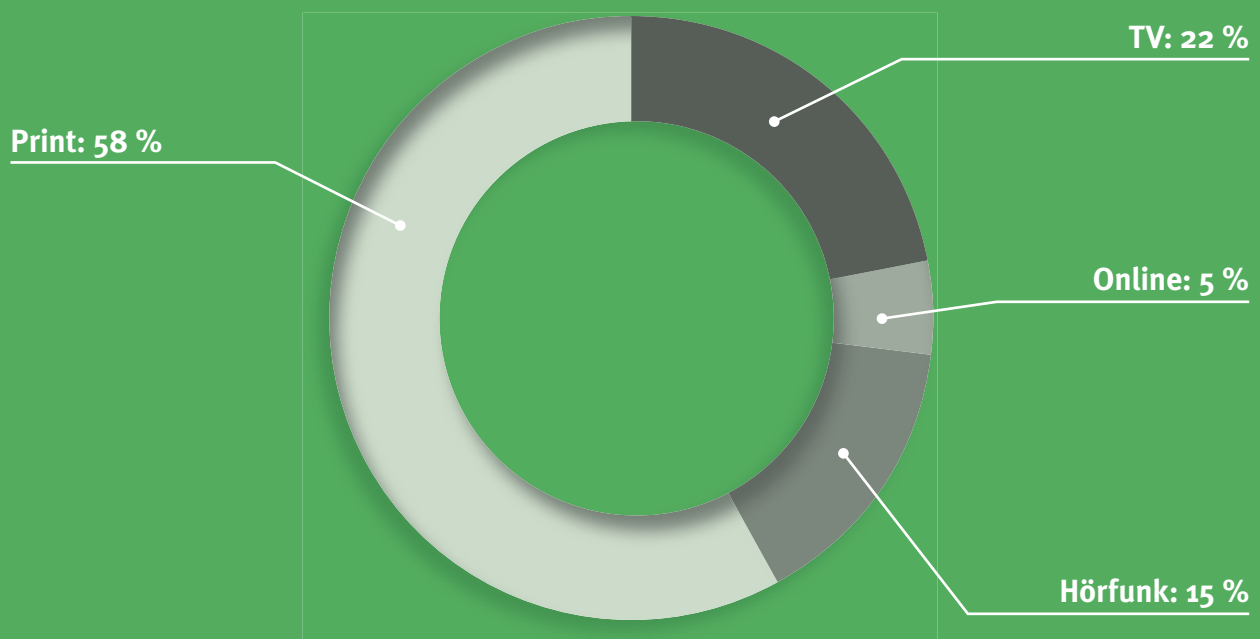


Quelle: www.vz-bawue.de



Bestverkaufte Ratgeber 2013

... INTERVIEWANFRAGEN



VERBRAUCHERPOLITIK

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg beschäftigt sich im Rahmen ihrer verbraucherpolitischen Arbeit 2013 vor allem mit Fragestellungen und Herausforderungen der so genannten Wohlfahrtsmärkte. Sie veröffentlichte ihr Konzept des Vorsorgefonds, mit welchem sie ein alternatives Konzept zur gegenwärtigen privaten, kapitalgedeckten Altersvorsorge vorlegte. Ihren Ansatz diskutierte sie auf Landesebene mit Vertretern verschiedener Ministerien und bundesweit beispielsweise im Rahmen eines Workshops der Friedrich-Ebert-Stiftung.

Zudem waren die Herausforderungen, die auf Verbraucherinnen und Verbraucher aufgrund der Energiewende zukommen, ein wichtiges Thema in der Arbeit 2013. So brachte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher intensiv in das **Bürger- und Öffentlichkeitsbeteiligung am integrierten Energie- und Klimaschutzkonzept (BEKO)** der Landesregierung ein. Sie nahm Stellung zur Novellierung des Erneuerbare-Wärme-Gesetzes und zum Entwurf des Klimaschutzgesetzes Baden-Württemberg und sie vertrat die Verbraucherinteressen bei der öffentlichen Anhörung der SPD-Landtagsfraktion zur Novellierung des Erneuerbare-Wärme-Gesetzes. Zugleich baute sie ihre Energieeinsparberatung aus, indem sie verstärkt Kooperationen mit regionalen Energieagenturen initiierte. Zudem beteiligte sie sich an den Fachgesprächen des Umweltministeriums und des Sozialministeriums zur Energieberatung einkommensschwacher Haushalte mit dem Ziel, ein landesweites Angebot der Beratung mitzugestalten.

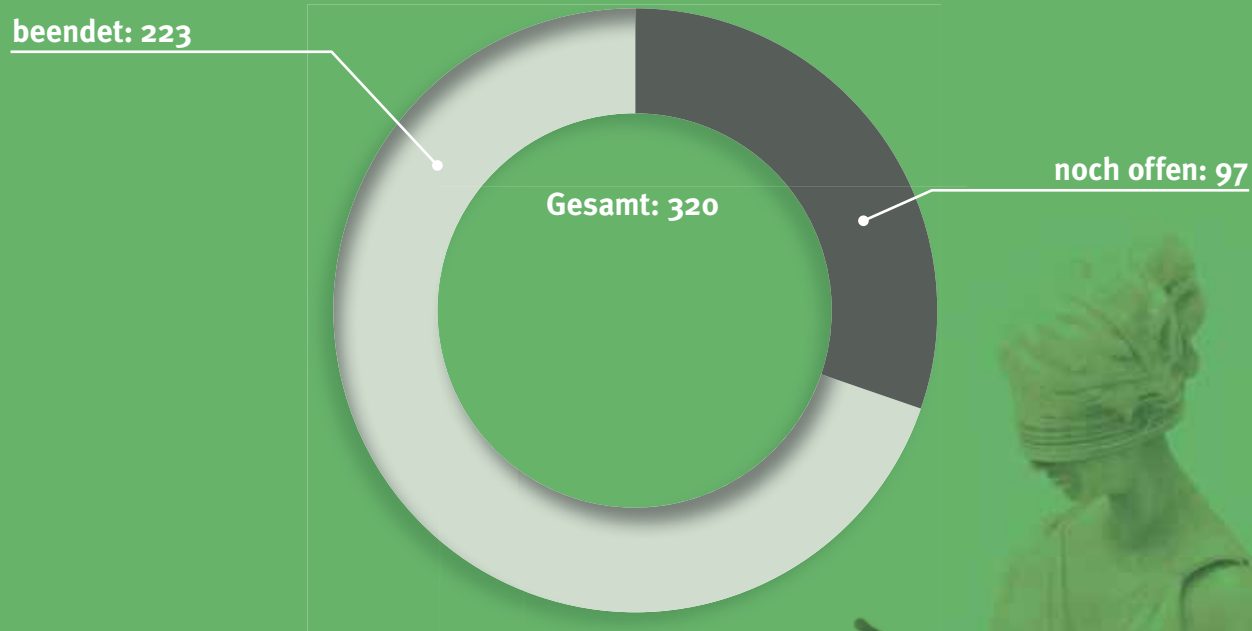
Desgleichen vertrat sie die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher in der Landesgesundheitskonferenz und der Redaktionsgruppe zur Entwicklung eines gesundheitspolitischen Leitbilds der baden-württembergischen Landesregierung.

RECHTS-DURCHSETZUNG

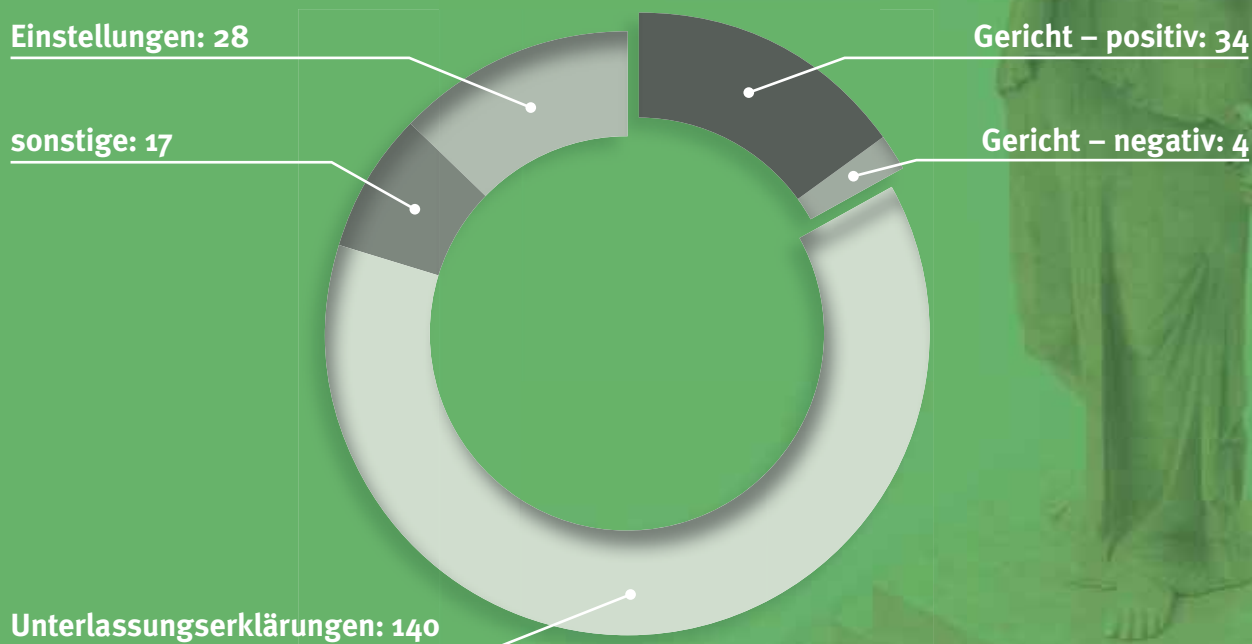
Als qualifizierte Einrichtung nach dem Unterlassungsklagegesetz kann die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gegenüber Unternehmen einen Unterlassungsanspruch durch ein Abmahnverfahren erwirken. Dabei verfolgt sie entweder ein unlauteres Verhalten hinsichtlich der Geschäftspraktiken des Unternehmens oder geht gegen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) vor, die Verbraucher unangemessen benachteiligen und damit rechtswidrig sind. Im Jahr 2013 hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg insgesamt 320 Verfahren geführt, davon wurden 254 neu eingeleitet, die übrigen 66 sind Fortsetzungen aus den Vorjahren. 223 dieser Verfahren konnten 2013 beendet werden. Vor Gericht wurden 38 Verfahren entschieden, davon sechs vor dem Bundesgerichtshof. Insgesamt endeten 34 der Gerichtsverfahren positiv für die Verbraucherzentrale. Die übrigen 185 Verfahren wurden beispielsweise durch Abgabe einer Unterlassungserklärung (140) oder Einstellung (28) beendet.

In der Regel werden Verstöße gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb oder rechtswidrige Allgemeine Geschäftsbedingungen im Rahmen der Verbraucherberatung festgestellt: Verbraucher schildern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Unternehmensverhalten oder stellen Verträge oder Allgemeine Geschäftsbedingungen und andere Unterlagen, zum Beispiel Werbeprospekte, zur Verfügung. Kann die Verbraucherzentrale auf dieser Grundlage einen Rechtsverstoß annehmen, wird das Unternehmen mit einer Abmahnung aufgefordert, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben. Bereits in diesem Stadium ist die Verbraucherzentrale sehr erfolgreich: Die meisten Verfahren enden mit der Abgabe einer solchen Unterlassungserklärung. Ist das Unternehmen dazu nicht bereit, gehen die Fälle vor Gericht. Mit Abgabe einer Unterlassungserklärung oder einem positiven Gerichtsverfahren wird nicht nur dem Verbraucher im konkreten Fall geholfen. Dadurch, dass das Unternehmen sich nicht mehr auf rechtswidrige AGB berufen und diese nicht mehr verwenden darf oder künftig gezwungen ist, eine unlautere Geschäftspraktik einzustellen, schafft die Verbraucherzentrale mit dem Instrument der Rechtsdurchsetzung Rechtsicherheit für alle Verbraucher.

❖ VERFAHREN 2013



❖ BEENDETE VERFAHREN 2013



INFRASTRUKTUR

...❖ BETRIEBLICHE WEITERBILDUNG

Verbraucherberatung erfordert eine hohe Fachlichkeit und kontinuierliche Qualifikation, um den Verbrauchern eine den aktuellen Gesetzen und Rechtsprechung entsprechende Unterstützung zu geben. Eine Fachberatung sowie kontinuierliche Weiterbildung und der Einsatz von ausgewiesenen Fachanwälten als Honorarberater sind Voraussetzung für diesen hohen Standard.

Die Verbraucherberatung deckt ein breites Spektrum mit jeweils komplexen rechtlichen Sachverhalten ab. Diese Form der Beratung erfordert spezialisiertes Fachwissen. Aus diesem Grunde sind Beratungskräfte jeweils auf einzelne Sachgebiete spezialisiert.

Gemäß unserem Leitbild werden wir unserem Qualitätsanspruch durch das hohe Qualifikationsniveau aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und zielgerichtete Weiterbildung gerecht. Zu diesem Zweck werden regelmäßig sowohl interne als auch externe betriebliche Weiterbildungen angeboten und durchgeführt.

Interne Weiterbildungsmaßnahmen werden von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg organisiert und durchgeführt.

Bei externen Weiterbildungen ist der Veranstalter entweder der Verbraucherzentrale Bundesverband oder eine externe Institution.

Die Weiterbildungen werden von der internen AG betriebliche Weiterbildung organisiert.

Alle Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg konnten sich im Fortbildungsjahr 2013 zu rechtlichen und fachlichen Themen weiterbilden.

Über die Präsenzveranstaltungen hinaus werden Telefonkonferenzen und Webseminare in der Weiterbildung eingesetzt.

...❖ VORGANGSERFASSUNG

Ziel der Verbraucherberatung ist es, die wirtschaftliche Selbstbestimmung der Verbraucher auf individueller und kollektiver Ebene zu stärken. Auf individueller Ebene zielt die Beratung darauf, das vom Verbraucher an die Beratung herangetragene Problem in seinem Sinne zu lösen. Auf kollektiver Ebene werden Erkenntnisse aus der Beratung in die Interessenvertretung und gegebenenfalls in die Rechtsdurchsetzung eingebracht.

Durch die systematische Erfassung und Nutzung von Beratungs- und Beschwerdedaten können beide Seiten der Verbraucherarbeit – individuelle Beratung und verbraucherpolitische Intervention – gestärkt werden. Mögliche Probleme können so schneller entdeckt und behoben werden.

Fragen und Beschwerden, die Verbraucher an die Verbraucherzentrale herantragen, machen bestehende Probleme sichtbar. Die Sammlung und Auswertung dieser Einzelfälle ergibt ein Gesamtbild, das die Grundlage für Öffentlichkeitsarbeit und für politische Forderungen zur Verbesserung der Lage der Verbraucher ist.

...❖ ERSTZUGANG ZUR VERBRAUCHER-ZENTRALE: INFORMATIONSZENTRUM UND INFOTELEFON

Den Bürgerinnen und Bürgern stehen während der Öffnungszeiten der Beratungsstellen und am InfoTelefon kompetente und hoch motivierte Mitarbeiter zur Verfügung. Die Infokräfte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg verweisen am Telefon und im persönlichen Kontakt in den Informationszentren der Verbraucherzentrale zur passenden Beratungsart, vereinbaren Beratungstermine oder verweisen qualifiziert auf andere Institutionen.

Der erste Zugang der Verbraucher zur Verbraucherzentrale erfolgt häufig telefonisch über das so genannte InfoTelefon. Um den baden-württembergischen Verbrauchern einen möglichst niederschweligen Zugang zu gewährleisten, ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg unter einer landesweit einheitlichen Ortsnummer an 36 Wochenstunden erreichbar. Das InfoTelefon ist montags bis donnerstags von 10 Uhr bis 18 Uhr und freitags von 10 Uhr bis 14 Uhr unter der Nummer 0711/66 91 10 erreichbar.

❖ AM INFOTELEFON ERHALTEN VERBRAUCHER FOLGENDE UNTERSTÜTZUNG

- **Kurzinformation:** Der Verbraucher erhält Hinweise zu weiteren Informationsmöglichkeiten zu seiner Thematik, beispielsweise auf der Homepage der Verbraucherzentrale oder über Veröffentlichungen der Stiftung Warentest. Die Infokraft versendet gewünschte Musterbriefe oder verweist auf Ratgeber oder Flyer der Verbraucherzentrale.
- **Terminvereinbarung:** Wenn die gut geschulte Infokraft bei der Anfrage des Verbrauchers einen konkreten Beratungsbedarf feststellt, wird der Rat Suchende auf den für sein Problem passendsten Beratungsweg verwiesen beziehungsweise es wird direkt ein Beratungstermin in einer der zehn Beratungsstellen der Verbraucherzentrale vereinbart. Die Energieeinsparberatung wird darüber hinaus an weiteren 81 Stützpunkten (Stand Ende 2013) angeboten.
- **Verweis:** Auf Anfrage des Verbrauchers wird diesem die für sein Anliegen zuständige externe Institution genannt. Dabei handelt es sich in der Regel um öffentliche Einrichtungen, zum Beispiel Bürgerbüro, Datenschutzbeauftragter, Lebensmittelüberwachung, Sozialämter oder Schuldnerberatungsstellen.



50 JAHRE VERBRAUCHER- ZENTRALE IN ULM

...✚ DER ANFANG – 1963 BIS 1972

Bereits 1961 wurde in Ulm, wie zu dieser Zeit in vielen anderen baden-württembergischen Städten auch, eine Verbrauchergemeinschaft gegründet. Die Verbrauchergemeinschaften hatten es sich in den Zeiten des Wirtschaftswunders zur Aufgabe gemacht, Verbrauchern Waren- und Marktkenntnisse zu vermitteln und ihnen konkrete Hilfestellung bei Einkaufsfragen zu bieten. Darüber hinaus sollten Öffentlichkeit und Politik über verbraucherpolitische Probleme und Forderungen informiert werden. Die neue „Verbrauchergemeinschaft Ulm – Zweigstelle der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg“ nahm 1963 mit ihrer ersten Beratungsstelle in der Kepplerstraße 18 ihre Arbeit auf und zog 1969 mit ihrer Beratungsstelle in die städtischen Räume im Münsterbasar. Dort war schon seit 1962 die Wohnberatung zu finden, so dass jetzt zwei wichtige Anlaufstellen für Verbraucherinnen und Verbraucher an einem zentralen Ort untergebracht waren. Der Ort bot zudem deutlich mehr Platz, um der schnell steigenden Beratungsnachfrage besser gerecht werden zu können. Die Wohnberatung arbeitete bereits seit Beginn mit Vollzeitkräften (Innenarchitektinnen) und beriet Verbraucher beispielsweise zur Küchenplanung oder Wohnungseinrichtung. Die Verbrauchergemeinschaft beriet zu dieser Zeit noch mit ehrenamtlichen Beraterinnen zu allgemeinen Haushaltsfragen, beispielsweise zur Anschaffung von Haushaltsgeräten oder als Einkaufsberater, stellte aber durch Preisermittlerinnen auch Informationen zur Verfügung, die zu einem kritischen und selbstbestimmten Konsumverhalten beisteuern sollten.

...✚ KONSOLIDIERUNG UND AUSBAU – 1972 BIS 1994

1972 gingen Wohnberatung und Verbraucherberatung zusammen. Finanziert wird die Verbraucherzentrale seitdem hauptsächlich durch das Land Baden-Württemberg, bis 2003 war die Stadt Ulm ebenfalls an der Finanzierung beteiligt. Auch die Stadt Neu-Ulm unterstützte die Arbeit der Verbraucherzentrale in Ulm von 1995 bis 2004. Aufgrund der finanziellen Unterstützung konnte die Beratung der Verbraucher in den 1970er Jahren von hauptberuflichen Kräften übernommen werden. Dies brachte einen

wesentlichen Professionalisierungsschub und steigerte die Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger in Ulm.

Die Themen in der Verbraucherberatung richten sich seit jeher am Puls der Zeit. Mit ihrem „Ohr am Verbraucher“ wussten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale schnell, wo die Probleme der Verbraucherinnen und Verbraucher liegen. Neben Kaufen und Einrichten war bereits 1973 im Zuge der Energiekrise Energieeinsparung ein großes Thema der Wohnberatung. Mit Ausstellungen und persönlicher Beratung rund um das Thema Energieeinsparung bekamen Verbraucher nützliche Tipps und konkrete Hilfestellungen.

In der Verbraucherberatung kamen neben der Geräteberatung – die ersten Testberichte erschienen – nun auch vermehrt Fragen zur Reklamation hinzu. Schon 1977 führte die Verbraucherzentrale in Ulm eine Rechtsberatung ein, die zunächst durch Honoraranwälte durchgeführt wurde. Später bekam die Verbraucherzentrale die Rechtsberatungsbefugnis, so dass auch die Mitarbeiterinnen nach entsprechender Qualifikation Rechtsberatung übernehmen konnten. Die Honoraranwälte unterstützen sie bei besonderen Rechtsfragen. Die Themen änderten sich stetig. Die Abzockmethoden an der Haustür und Kaffeefahrten führten zu mehr Nachfrage. Nicht zuletzt waren es die Erfahrungen aus der Beratung, die 1986 zum Haustürwiderrufsgesetz führten. Ende der 1980er Jahre kamen weitere Nachfragen hinzu: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bot in Ulm Beratung zu Finanzthemen an, beispielsweise wurde eine Berechnung angeboten, um sittenwidrige Kreditverträge zu erkennen.

Umweltschutz war in dieser Zeit ein großes Thema, das auch in Ulm zu vielen Aktionen, beispielsweise zur Müllvermeidung und umweltfreundlichen Haushalten, führte.



... NEUE THEMEN – 1994 BIS HEUTE

1994 zog die Verbraucherzentrale in neue Räumlichkeiten, und zwar in den Frauengraben 2. Der Umzug ermöglichte nun eine persönliche Beratung in eigenen, abgeschlossenen Räumen. 1994 stellte die Verbraucherzentrale zusätzlich zu den Beratungskräften eine Infokraft ein. Diese übernahm dann 1996 den ebenfalls neu gegründeten Fachbereich Lebensmittel und Ernährung. Anfangs befasste der Bereich sich in erster Linie mit Haushaltsfragen, beispielsweise zu Lagerung und Konservierung von Lebensmitteln. Der Schwerpunkt hat sich auch hier in den letzten Jahren gewandelt: Immer mehr Verbraucher haben Fragen zur Kennzeichnung von Lebensmitteln oder setzen sich kritisch mit Werbung auseinander. Die Verbraucherzentrale unterstützt dies und geht beispielsweise gegen unlautere Werbung im Lebensmittelbereich rechtlich vor und setzt sich für eine verbraucherfreundliche Kennzeichnung ein.

Mit der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 kam ein weiteres Angebot hinzu. Es mehrten sich Nachfragen zu neuen Anbietern oder Tarifen und Problemen mit Verträgen. Noch heute macht die Beratung zu Telefon- und Internetverträgen einen großen Anteil der Beratung aus.

Auch der Finanzdienstleistungsbereich ist aus dem Beratungsangebot der Verbraucherzentrale nicht mehr wegzudenken. Gerade in diesem Bereich sind anbieterneutrale Informationen für Verbraucherinnen und Verbraucher unabdingbar.

Die Liberalisierung der Strommärkte machte eine Fach- und Rechtsberatung auch in diesem Bereich weiter notwendig.

Team Verbraucherzentrale Ulm



ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

ANFRAGEN UND KONTAKTE 2013

Veranstaltungen: 747

persönlich: 4.416

Gesamt: 5.306

telefonisch: 27

schriftlich: 116

PROJEKT ENERGIEEINSPARBERATUNG

Veranstaltungen: 140

persönlich: 600

Gesamt: 3.326

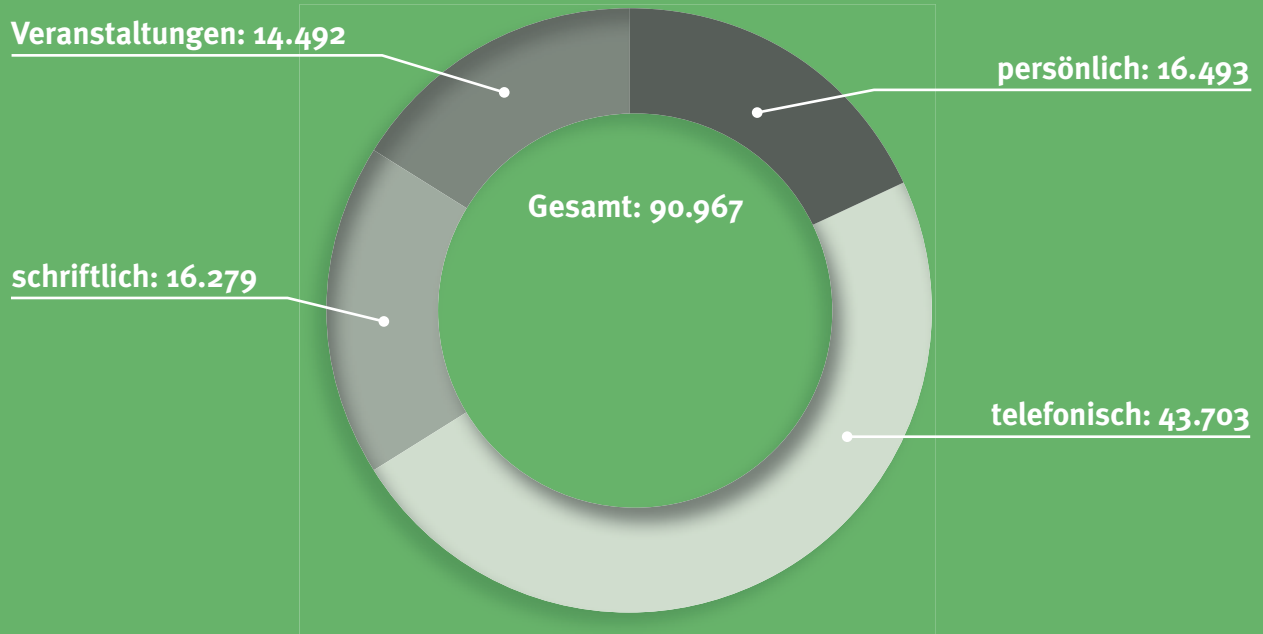
schriftlich: 363

telefonisch: 2.223

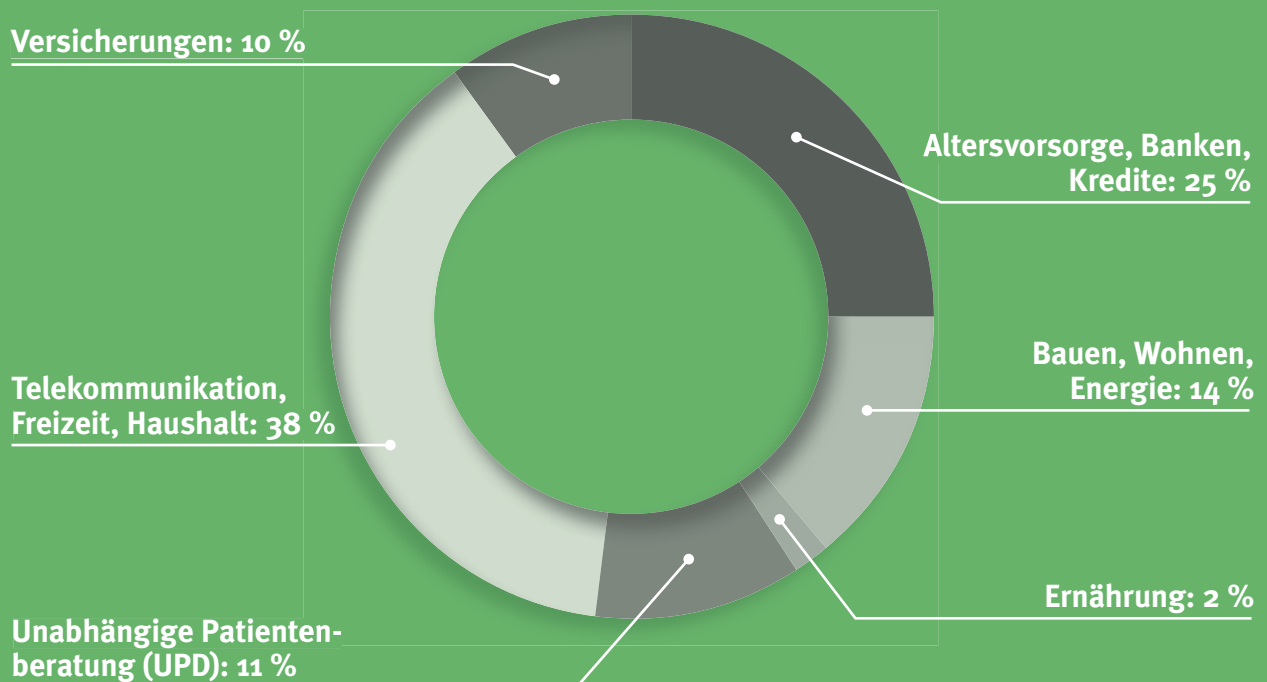
PROJEKT UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG
DEUTSCHLAND (UPD)

❖ ANFRAGEN UND KONTAKTE 2013

OHNE DIE PROJEKTE ENERGIEEINSPARBERATUNG UND UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG



❖ NACHFRAGE FACH- UND RECHTSBERATUNG



DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG E. V. 2013

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

Vorstand Beate Horsch (bis April), Cornelia Tausch

Beirat Prof. Dr. Tilman Becker · Martin Eisenmann · Gerhard Glaser · PD Dr. Ingrid Gottschalk · Dr. Iris Häuser · Sabine Hagmann · Dr. Josephine Hofmann · Ute Baur-Matthäus · Wolfgang Münz · Dr. Cornelia Pfau · Thomas Rathgeb · Rainer Seebacher · Prof. Dr. Astrid Stadler · Prof. Dr. oec. troph. Gertrud Winkler · Karen Wunderlich

78 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

47 Teilzeitbeschäftigtem 23 Vollzeitbeschäftigte, 8 Aus-
hilfen, 128 Honorarkräfte: Bauingenieure, Energie-,
Ernährungs- und Geldanlageberater, Mietrechtsberater des
Mietervereins und Rechtsanwälte

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

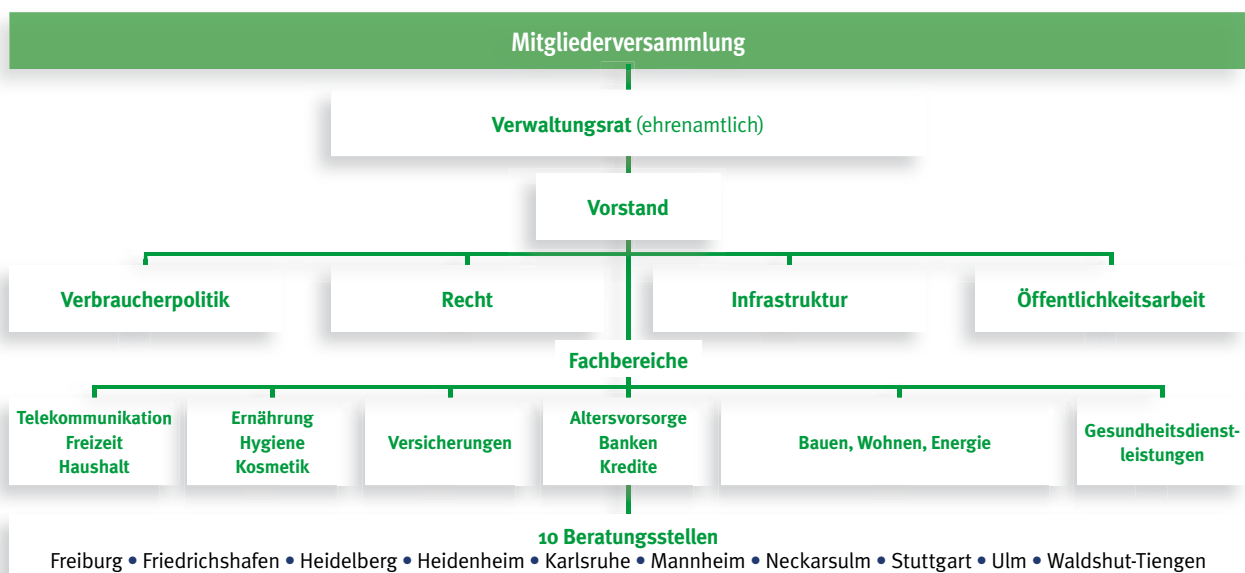
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2013 hatte die Verbraucherzentrale Baden-
Württemberg e. V. 2.983 Fördermitglieder.

Mitgliedsorganisationen

- Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI)
- Bündnis 90/Die Grünen, LV Baden-Württemberg
- CDU, LV Baden-Württemberg
- AEH des Deutschen Evangelischen Frauenbund e. V.,
LV Baden-Württemberg
- Deutscher Familienverband, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Frauenring, LV Baden-Württemberg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund,
Landesbezirk Baden-Württemberg
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haus-
haltsführenden e. V., LV Baden
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haus-
haltsführenden e. V., LV Württemberg
- Deutscher Mieterbund, LV Baden-Württemberg e. V.
- Evangelisches Bauernwerk in Württemberg e. V.
- Landesverband der FDP, Baden-Württemberg
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Baden-
Württemberg e. V.
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V.,
Diözese Rottenburg-Stuttgart
- Katholischer Deutscher Frauenbund e. V.,
Diözesanverband Freiburg
- Landesbank Baden-Württemberg
- LandFrauenverband Württemberg-Baden e. V.
- NaturFreunde Baden-Württemberg,
Geschäftsstelle LV Württemberg e. V.
- SPD, LV Baden-Württemberg
- Sozialverband VdK, LV Baden-Württemberg e. V.
- Verkehrsclub Deutschland (VCD),
LV Baden-Württemberg e. V.
- Verband Wohneigentum Baden-Württemberg e. V.
- Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V.



JAHRESABSCHLUSS 2013

EINNAHMEN 2013

EURO

Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz	
Institutionelle Förderung	2.113.000,00
Projekt Ernährung	300.000,00
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	
Projekt Ernährung	216.727,00
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	157.989,71
Weitere Projektmittelgeber	
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.	142.295,21
Unabhängige Patientenberatung gGmbH	175.159,17
Kommunen	54.948,78
Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft	41.055,00
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	2.681,07
Verbraucherzentrale Hamburg	9.912,23
Eigene Einnahmen	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	535.474,77
Vermischte Einnahmen	53.024,63
Mitglieder	66.086,89
Umsatzsteuer-Rückerstattung	93.767,31
Summe der Einnahmen	4.194.007,77

Bestand des Verbraucherschutzfonds zum 31.12.2013	8.088,97
---	----------

AUSGABEN 2013

EURO

Vergütung der Angestellten	2.848.083,15
Pauschalsteuer	15.452,35
Sonstige Personalkosten	26.776,34
Aushilfslöhne	45.470,36
Personalkosten	2.935.782,20
Sachkosten	
Miete für Räume und Geräte	276.855,07
Bewirtschaftung	90.403,19
Veranstaltungen und Veröffentlichungen	110.176,02
Honorare Freie Mitarbeiter	131.218,28
Investitionen	22.212,50
Geräte und Ausstattung	2.789,72
Geschäftsbedarf	82.328,86
Porto und Telefon	41.327,09
Haltung KFZ	1.044,02
Reisekosten	50.777,19
Sonstige Verwaltungskosten	126.558,07
Mitgliedsbeiträge	845,00
Vorsteuer	101.792,97
Summe der Sachkosten	1.038.327,98
Rückzahlungen	229.687,18
Summe der Ausgaben	4.203.797,36

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG

❖ **Stuttgart** | Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

- Mo + Fr 10–14 Uhr, Di + Do 10–17 Uhr, Mi 10–19 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen
- Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieeinsparung
- mietrechtliche Erstberatung

❖ **Freiburg** | Kaiser-Joseph-Straße 271, 79098 Freiburg

- Di 10–13 Uhr, Do 15–18 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Altersvorsorge
- Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie
- Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

❖ **Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1, 88045 Friedrichshafen

- Mo 14–17 Uhr, Mi 10–13 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge, Banken, Kredite
- Energieeinsparung

❖ **Heidelberg** | Poststraße 15 (Stadtbücherei), 69115 Heidelberg

- Di 10–12 Uhr, Mi + Do 16–18 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Altersvorsorge • Bauen, Wohnen, Energie • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

❖ **Heidenheim** | Hintere Gasse 60, 89522 Heidenheim

- Mi 9–12 Uhr, Do 14–17 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Freizeit, Haushalt
- Versicherungen • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

❖ **Karlsruhe** | Kaiserstraße 167, 76133 Karlsruhe

- Mo 14–18 Uhr, Mi 10–14 Uhr

- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Altersvorsorge
- Bauangebotsprüfung • Energieeinsparung • Gesundheitsdienstleistungen • Unabhängige Patientenberatung
 - mietrechtliche Erstberatung

❖ **Mannheim** | Q 4, 10, 68161 Mannheim

- Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen
- Altersvorsorge • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

❖ **Neckarsulm** | Schindlerstraße 9, 74172 Neckarsulm

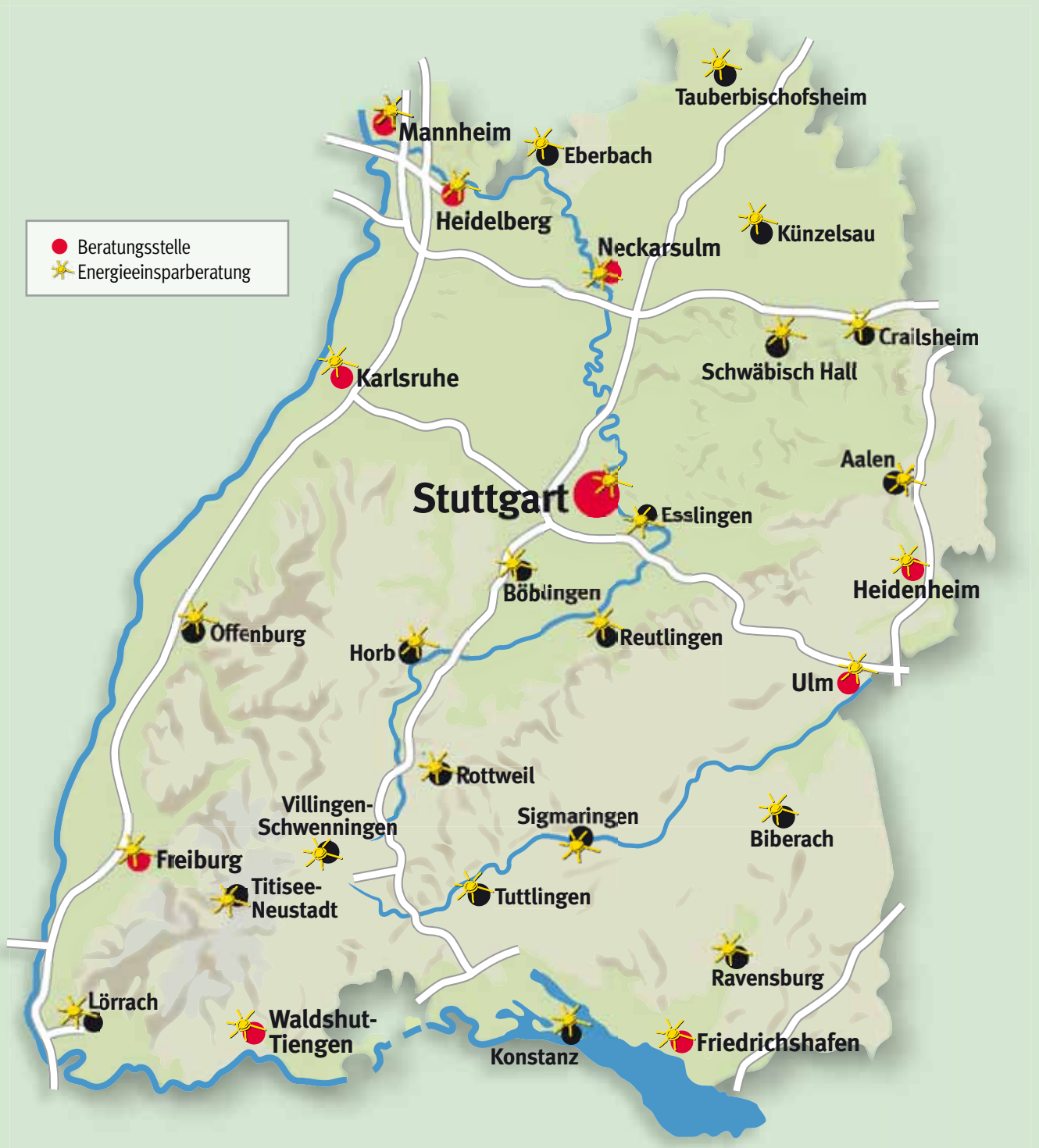
- Di 10–14 Uhr, Mi 13–17 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Energieeinsparung

❖ **Ulm** | Frauengraben 2, 89073 Ulm

- Di + Do 13–17 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Telekommunikation, Freizeit, Haushalt • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen
- Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieeinsparung
- mietrechtliche Erstberatung

❖ **Waldshut-Tiengen** | Parkhaus Kornhaus, 79761 Waldshut-Tiengen

- Di 15–17 Uhr
- Fach- und Rechtsberatung zu:** Freizeit, Haushalt
- Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieeinsparung
- mietrechtliche Erstberatung



INFOTELEFON

0711-66 91 10

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

PATIENTENBERATUNG

UPD Beratungsstelle Karlsruhe
Kaiserstraße 167, 5. OG, 76133 Karlsruhe
Mo, Do 14–18 Uhr, Di, Mi 10–14 Uhr

Telefon 0721.984 51-21

Montag bis Freitag 10–18 Uhr, Donnerstag 10–20 Uhr
0800-0-1177 22 bundesweit • kostenlos

ENERGIEEINSPARBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

0800-809802 400 • kostenlos

Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr, Freitag 8–16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend
Montag bis Freitag 9–12 Uhr, Mittwoch 15–18 Uhr

Telekommunikation, Freizeit, Haushalt

0 900-1-77 444-1

Ernährung, Kosmetik, Hygiene

0 900-1-77 444-2

Versicherungen

0 900-1-77 444-3

Altersvorsorge, Banken, Kredite

0 900-1-77 444-4

Bauen und Wohnen

0 900-1-77 444-5

Energie

0 900-1-77 444-6

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

IMPRESSUM

Herausgeber

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

Für den Inhalt verantwortlich:

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

Erscheinungsdatum: Mai 2014

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.