



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT

2015

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2015

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| GRUSSWORT | 4 |
| VORWORT | 5 |
| ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE | 8 |
| VERSICHERUNGEN | 10 |
| UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG UPD | 11 |
| LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG | 12 |
| TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT | 14 |
| BAUEN, WOHNEN, ENERGIE | 16 |
| VERBRAUCHERPOLITIK | 17 |
| DIE VERBAUCHERZENTRALE IN KONTAKT | 18 |
| PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT | 20 |
| 50 JAHRE VERBANDSKLAGE | 22 |
| ERFOLGREICHE RECHTSDURCHSETZUNG 2015 | 24 |
| ZAHLEN, DATEN, FAKTEN | 27 |
| BILANZ | 30 |
| GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2015 | 31 |
| DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG E. V. 2015 | 32 |
| BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG | 34 |

GRUSSWORT

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

Der Schutz der Verbraucher in den Märkten ist eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe. Diese unterstützen die Landesregierung und der Landtag Baden-Württemberg mit einem Beschluss zur zusätzlichen finanziellen Förderung der Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Den Grundstein dafür legen die Mitarbeiter in den Beratungsstellen sowie in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale mit ihrem engagierten Einsatz für die Menschen in Baden-Württemberg.

Mit der zusätzlichen Förderung des Landes Baden-Württemberg konnte bereits das Beratungsangebot der Beratungsstellen ausgebaut werden, Verbraucher können in weiteren Beratungsstellen auf ein noch breiteres Themenangebot vor Ort setzen. Mit der zusätzlichen Förderung soll aber auch die persönliche Erreichbarkeit im Land durch die Eröffnung weiterer Beratungsstellen erhöht werden.

Das Wissen um Verbraucherschutz und die Aktivierung zu eigenverantwortlichem Handeln setzt bereits bei den jungen Menschen an. Die Leitperspektive Verbraucherbildung wird das Thema fächerübergreifend in den Schulen verankern. Die Verbraucherzentrale trägt mit eigenen Angeboten für die Schulen, aber ebenso mit der Erarbeitung von Handreichungen für Lehrkräfte zur Umsetzung bei.

Die Anliegen der Verbraucher in unterschiedlichen Lebensphasen aufzugreifen ist Aufgabe der Verbraucherzentrale. Spezielle Angebote für Berufsstarter, Familien, Häuslebauer oder Mieter, Senioren und weitere Zielgruppen unterstützen Verbraucher vor ihren Entscheidungen ebenso wie bei rechtlichen Problemen mit Anbietern.

Vor Ort, in den Medien und im Internet: Die gute Erreichbarkeit und eine hohe Fachlichkeit in der Beratung durch die Verbraucherzentrale sind Ansporn und Zielsetzung. Ich danke allen, die dieses Ziel unterstützen und umsetzen. ●



VORWORT



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

Das Jahr 2015 hat wieder gezeigt, wie vielfältig die Arbeit der Verbraucherzentrale ist: Der Ärger um Telekommunikation, Abzocke via Smartphone und bei Käufen im Internet gehören immer noch zum Verbraucheralltag. Inkassobüros und unseriöse Schlüsseldienste versuchten Verbraucher einzuschüchtern. Zunehmend fragen Verbraucher auch vorsorglich vor einer Entscheidung für eine Versicherung, Geldanlage, ein Bauangebot oder bei Fragen zu Lebensmitteln und deren Bewerbung nach unabhängigen Informationen und Unterstützung.

Auch grundsätzlich seriöse Unternehmen fielen in 2015 negativ auf: So kündigten Bausparkassen tausende Altverträge und bedienten sich dabei teilweise fragwürdiger Methoden. Auch bei den Stuttgarter Wasenwirten musste die Verbraucherzentrale aktiv werden und rechtliche Schritte wegen Verbraucherbenachteiligung einleiten. Die Verbraucherzentrale nutzte in 358 Fällen das Verbandsklagerecht zur Durchsetzung des Verbraucherrechts, leitete 240 Verfahren neu ein, konnte 217 abschließen. 150 hiervon konnten bereits durch Unterlassungserklärungen der Unternehmen beendet werden. Diese stolze Bilanz zeigt, wie wichtig das Instrument der Verbandsklage für den Schutz von Verbrauchern ist, auch 50 Jahre nach der Einführung.

Das Thema Energie bewegt politisch, aber auch Verbraucher ganz individuell. Mit dem Energieeinsparprojekt und der Kooperation mit 27 regionalen Energieagenturen kommt die Verbraucherzentrale dem Bedürfnis nach Beratung zu Energiefragen nach und kann Verbrauchern an inzwischen 176 Beratungsstandorten ein kostengünstiges und unabhängiges Angebot zur Energieeinsparung machen.

Dass Verbraucher bei Banken und Finanzmaklern häufig keine bedarfsgerechte Beratung erhalten zeigte die Sonderuntersuchung im Rahmen des bundesweiten Projekts „Finanzmarktwächter“. Als Schwerpunktzentrale für das Themengebiet Altersvorsorge und Geldanlage war die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bei dieser Untersuchung federführend. Die im Dezember in Berlin vorgestellte Studie rief ein bundesweites Medienecho hervor.

Auch darüber hinaus ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bei regionalen und überregionalen Medien ein gefragter Ansprechpartner. Rund 1.600 Medienvertreter wandten sich im vergangenen Jahr an die Pressestelle und die Experten aus den Fachbereichen. Der eigene Internetauftritt, Newsletter und Twitterkanäle sind Teil der Kommunikation der Verbraucherzentrale in die Öffentlichkeit. Wichtig ist zudem die regionale Medienarbeit unserer Beratungsstellen, die Probleme vor Ort aufgreift und konkrete Tipps für Verbraucher gibt. Diese wurde 2015 weiter ausgebaut.

Ein wichtiger Schritt war und bleibt die Realisierung zusätzlicher Beratungsangebote vor Ort. Die Verbraucherzentrale ist nun leichter erreichbar und an mehr Standorten mit einem breiteren Themenspektrum vertreten. Dennoch gibt es in unserem Bundesland noch große regionale Lücken, in denen wir Verbraucher ebenfalls in persönlichen Beratungen vor Ort informieren und bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützen möchten. Dass uns das gelingt, daran wollen und werden wir 2016 tatkräftig weiterarbeiten.

Wir freuen uns, Ihnen mit unserem Bericht einen lebendigen Eindruck in die Vielfalt der Verbrauchertemen und unserer Aktivitäten geben zu können. ●



Cornelia Tausch

Schlechter Rat ist teuer

Verraten statt beraten: Der Fall des Bausparers F.

Herr F. hat vor 16 Jahren einen Bausparvertrag über 65 000 Euro abgeschlossen, um für eventuell notwendig Renovierungen seiner Immobilie vorzusorgen. Er ist mittlerweile 80 Jahre alt, das Geld hat er bislang nicht gebraucht. Sein Berater rät ihm zu einem neuen Bausparvertrag. Herr F. ist misstrauisch und sucht Rat bei der Verbraucherzentrale. Das Guthaben auf dem

Kritik an Gesetzentwurf gegen Dispo-Abzocke

Finanzbranche Die Bundesregierung will Banken vorschreiben, Kunden über günstigere Alternativen zu informieren, wenn diese regelmäßig ihr Girokonto überziehen. Den Verbraucherschützern gehen diese Pläne nicht weit genug. Von Klaus Dieter Oehler und Heike Siegl

Die Bundesregierung will mit einem neuen Verbraucherschutzgesetz die Kunden von Banken vor überhöhten Kosten schützen. Nach dem Gesetzentwurf sollen die Geldinstitute verpflichtet werden, ihre Kunden längerfristigen Überziehungen d

Was steckt drin in der Verpackung?

Verbraucherzentrale informiert in Workshops

BNN – Viele Lebensmittel stehen aufwendig verpackt im Supermarktregal. Als Verpackungsmaterial, so die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, dient in erster Linie Kunststoff. Knapp

Zwei Workshops zu diesem Thema veranstaltet die Verbraucherzentrale in Karlsruhe unter dem Titel „Gut verpackt, alles transparent“ im kommenden Monat. Die Teilnehmer nehmen an-

AUS DEN FACHBEREICHEN

Von Bausparkassen bis zu Wasenwirten

Kurz notiert

Wasenwirte abgemahnt

STUTTGART Weil sie im Internet mit falschen Preisen gelockt haben, hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mehrere Wasenwirte abgemahnt. Sechs Festzeltwirte hätten bei Online-Reservierungen für das Volksfest vor wenigen Wochen Preisangaben verschleiert und das zwingend anfallende Bedienungsgeld schlicht verschwiegen, teilte die Verbraucherzentrale gestern in Stuttgart mit. Getäuscht worden seien Wasenbesucher an Internet-Plätzen.

Meine Bank tauscht den Fonds in meinem Riester-Fondssparplan. Soll ich widersprechen?

VON NIELS NAUHAUSER

Nein. Der neue Fonds ist unseres Erachtens nicht schlechter als der alte. Die Änderung hat folgenden Hintergrund: Bei der Riester-Rente muss der Anbieter garantieren, dass bei Rentenbeginn das Guthaben nicht unter der Summe der eingezahlten Beiträge liegt. Wegen der gesunkenen Aktienmarktpreise...

Forderungen sind oft unbegründet

Inkasso Bei mehr als der Hälfte der Beschwerden gibt es nach Angaben der Verbraucherschützer keine Vertragsgrundlage.

Wirte auf dem Wasen ver

VON DIRK HERRMANN

STUTTGART. Das 170. Cannstatter Volksfest hat einmal mehr knapp vier Millionen Besucher auf dem Wasen gelockt. Unter ihnen

Zum Hintergrund erklärt Christiane Mahey, Abteilungsleiterin Lebensmittel- und Ernährung der Zentrale, dass die sechs Forderungen bei Online-Reservierungen für das Volksfest...

Film erklärt betrügerische Inkassofirmen

Stuttgart – Wer Post von einem Inkasso-Unternehmen bekommt, ist verunsichert und erschrickt. Wie sich Betroffene im Falle einer Forderung am besten verhalten und sich gegen unseriöse Firmen und unberechtigte Forderungen wehren können, erklärt ein Film der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (<http://tinyurl.com/pn89zbb>).

In der Verpackung ist weniger drin als angegeben. Darf das so sein



VON NIKLAAS HASKAMP

Auch wenn es einen gewissen Toleranzbereich gibt: Verbraucher erwarten, dass das auf der Verpackung angegebene Gewicht

Gift und Keime – doch Infos dazu bleiben unter Verschluss

Verbraucherzentrale fordert, dass beanstandete Betriebe bekannt gemacht werden

Nährstoffwunder Chia-Samen?

VON SANDRA MARKERT

STUTTGART. Sie schmecken nach nichts und sehen unscheinbar aus: die dunklen Körner der Chia-Pflanze. Doch egal ob im Brotrezept, als Bestandteil von Müsli oder Salaten: Die Samen sind überall. Und den Werbeaufschriften zufolge sind sie wahre „Eiszeit-

Info

Vergleich von Chia-Samen mit anderen Lebensmitteln

Werbeaussage für Chia-Samen

„15-mal mehr Magnesium als Brokkoli“

„5-mal mehr Kalzium als Vollmilch“

„10-mal mehr Omega-3-Fettsäuren als Lachs“



WICHTIGE THEMEN, DREISTE MASCHEN UND ERFOLGREICHE ABMAHNUNGEN

Von Bausparkassen bis zu Wasenwirten

Hygienemängel in Gastronomie

Verstöße Verbraucherzentrale kritisiert, dass Behörden nicht aktiv Verbraucher informieren.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg macht im Vorfeld der Verbraucherschutzministerkonferenz vom 6. bis 8. Mai im niedersächsischen Garmisch-Partenkirchen aus

Verträge richtig kündigen

VERBRAUCHERZENTRALE Eine Unterschrift, ein Häkchen: Verträge für Handytarife, Internet oder Fitnessstudio sind schnell abge-

das Kündigungsschreiben fristgerecht und nachweislich beim Vertragspartner ankommt, verschickt es per Einwurfeinschreiben oder

schleiern ihre Preise

nicht aufgeführt – Die sechs Betreiber geloben Besserung

allerdings auf angegebene Preise verlassen können und nicht erst mühsam einen Grundpreis sowie einen Zusatzpreis zusammenrechnen müssen.

Wasen seit zwei Jahrhunderten so gehandelt“, und bisher habe sich nie einer daran gestört. Auf einen juristischen Konfrontationskurs mit der Verbraucherzentrale wollten sie jedoch nicht kommen.

Beschwerden über dubiose Haustürgeschäfte

Mitarbeiter des Kabel-BW-Nachfolgers Unitymedia versuchen, sich unberechtigten Zutritt zu Wohnungen zu verschaffen

ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

...**BESCHWERDEN ÜBER BAUSPARKASSEN REISSEN NICHT AB**

Dass Bausparkassen bestimmte Bausparverträge mit hohen Zinsen loswerden wollen, beobachtet die Verbraucherzentrale nunmehr seit vielen Jahren. Zunächst wurden übersparte Verträge, das heißt Verträge mit Guthaben jenseits der Bausparsumme, gekündigt. Seit 2013 erstreckt sich die Kündigungswelle auch auf nicht voll angesparte Verträge, bei denen Verbraucher noch Anspruch auf ein Bauspardarlehen haben. Entsprechende Anfragen und Beschwerden sind seitdem ein Dauerbrenner in der Verbraucherberatung. Auch 2015 kamen viele Verbraucher mit ihrem Ärger über Bausparkassen zur Verbraucherzentrale. Je nach Fallkonstellation haben die Berater Betroffene ermuntert, sich rechtlich gegen das Verhalten der Bausparkassen zu wehren. Im Norden Deutschlands teilen viele Gerichte die Auffassung der Bausparkassen bezüglich der Anspruchsgrundlage § 489 Absatz 1, Nummer 2 BGB. In Baden-Württemberg sahen Gerichte dies 2015 anders, etwa die Landgerichte in Stuttgart und Karlsruhe. Bis diese und weitere Streitfragen vom Bundesgerichtshof erstmalig entschieden werden, dürften noch ein bis drei Jahre vergehen.

...**HERAUSFORDERUNG NIEDRIGZINS- PHASE**

Abseits von Beschwerden über Anbieter, die meinen, in der Niedrigzinsphase ihre Renditeversprechen nicht mehr einhalten zu können oder zu müssen, wirkt sich die Niedrigzinsphase auch auf den Beratungsbedarf zu Geldanlagen, zur Altersvorsorge und zur Eigenheimfinanzierung aus. So bergen niedrige Zinsen potenziell die Gefahr, dass eine Immobilienpreisblase entsteht, weil Verbraucher sich aufgrund der niedrigeren Zinsen leicht die Finanzierung von doppelt so hohen Darlehenssummen leisten. Die Interessen der Bauträger, Vermittler sowie Kreditinstitute an einem Immobilienboom sind offenkundig. Daher hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg frühzeitig ihre Informationsinstrumente aktualisiert und angepasst. Neben einer Broschüre zur Eigenheimfinanzierung steht Verbrauchern und Multiplikatoren nun auch ein Videoclip auf YouTube zur Verfügung, der ihnen einige wesentliche Informationen zur Verfügung stellt, die sie für ihre selbstbestimmte Entscheidung zum Eigenheimerwerb und dessen Finanzierung benötigen. Zudem hielten die Berater mehrere Vorträge zu Themen wie „Altersvorsorge bei Niedrigzinsen“ oder „Wie viel Eigenheim kann ich mir leisten?“.

...**PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN**

Der Aufbau des neuen Teams Marktwächter Finanzen innerhalb der Abteilung Altersvorsorge, Banken, Kredite stellte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 2015 vor große Herausforderungen. Diese wurden mit der Besetzung der Positionen Teamleitung, Referent und Redaktion gut gemeistert. Im Dezember veröffentlichte das Team die viel beachtete Untersuchung „Erhalten Verbraucher bedarfsgerechte Anlageangebote?“, deren Medienresonanz in der Tradition ähnlicher Veröffentlichungen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in der Vergangenheit steht. Mit der starken Kritik an der Beratungsqualität in der Finanzberatung leistet das Team einen grundlegenden Beitrag in der Debatte darum, wie sichergestellt werden kann, dass Finanzberatung sich am Bedarf der Verbraucher orientiert.



...**VERBRAUCHERFREUNDLICHE ALTERSVORSORGE? POSITIVES SIGNAL AUS DER POLITIK**

Im Dezember ist ein neuer Vorschlag für eine verbraucherfreundliche Altersvorsorge bekannt geworden. Die sogenannte Deutschland-Rente soll ein „einfaches, kostengünstiges Standardprodukt für jedermann“ sein und vom Staat organisiert werden. Der Vorschlag aus Hessen erinnert stark an den Vorsorgefonds, für den die Verbrau-

cherzentrale Baden-Württemberg seit 2011 verstärkt wirbt. Die weitere Diskussion ist erfreulich, zumal sie bei vielen politischen Akteuren auf Interesse stößt und sie der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Gelegenheit gibt, die Verbraucherperspektive in die anstehenden Reformen einzubringen.

... LANDGERICHT ULM VERNEINT ERNEUT KÜNDIGUNGSRECHT DER SPARKASSE

Wegen unangemessener Vertragspflichten hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Sparkasse Ulm abgemahnt. Konkret ging es um den Versuch der Sparkasse, sich auf eine vertraglich vereinbarte Klausel zu berufen, wonach das Guthaben einer dreimonatigen Kündigungsfrist unterliege. Die Sparkasse weigerte sich jedoch, eine Unterlassungserklärung abzugeben, der Fall ging vor das Landgericht Ulm. Dort stimmte die Sparkasse einem gerichtlich verfügten Vergleich mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zu (Az 4 O 364/13).

In einem weiteren Fall hat das Landgericht Ulm in vollem Umfang einer Feststellungsklage eines Kunden der Sparkasse stattgegeben (Az 4 O 273/13). Danach hat der Kunde das Recht, seine monatliche Sparrate jederzeit auf bis zu 2.500 Euro zu erhöhen oder auf bis zu 25 Euro absenken zu können. Ferner sei die Sparkasse nicht berechtigt, den Sparvertrag vor Ablauf der 25-jährigen Einzahlungszeit zu kündigen.

Mit diesem Verfahren hat das Landgericht ein Kündigungsrecht der Sparkasse nach dem Darlehensrecht des BGB ebenfalls verneint. Wer ein Alternativangebot der Sparkasse nur wegen des behaupteten Kündigungsrechts angenommen hatte, wurde durch das Urteil nun in seiner Rechtsposition deutlich gestärkt, von der Sparkasse die Wiederherstellung des ursprünglichen Vertrages zu verlangen.

... AUS DEPOTS DER HYPOVEREINSBANK VERSCHWANDEN ANLEIHEBRUCHTEILE ENTSCHÄDIGUNGSLOS

Als sich ein Kunde 2012 bei der zentralen Wertpapierabteilung und schließlich beim Vorstand der HypoVereinsbank über die Ausbuchung von Anleihebruchteilen beschwerte, wurde ihm zunächst mitgeteilt, die Bruchteile seien wertlos, da diese nicht zum Börsenhandel zugelassen seien. Die Behauptung der Bank war spätestens 2015 in Zweifel zu ziehen, als Ally Financial die Anleihe zum Nennwert zurückzahlte. Die Bank behauptete anschließend, die Ausbuchung der Bruchteile sei von der US-Lagerstelle vorgenommen worden und gehe auf eine Umtauschvereinbarung zurück. Der mehrfachen Aufforderung des Kunden, die behauptete Vorschrift der Ally Financial und den Verbleib

offenzulegen, kam die Bank nicht nach. Erst nachdem die Verbraucherzentrale eine Stellungnahme zur fragwürdigen Ausbuchung gefordert hatte, lenkte die Bank ein und stellte dem Kunden nicht nur die Rückzahlung der Bruchteile zum 14. Dezember in Aussicht, sondern auch noch Zinsen und Verzugszins.

Die Verbraucherzentrale forderte die HypoVereinsbank angesichts der zum 31. Dezember 2015 möglicherweise drohenden Verjährung der Ansprüche auf, ihre Verpflichtungen aus den Depotführungsverträgen einzuhalten und alle betroffenen Kunden noch 2015 zu entschädigen sowie auf die Einrede der Verjährung zu verzichten. Verbrauchern, denen ebenfalls Anleihebruchteile entschädigungslos ausgebucht wurden, riet die Verbraucherzentrale, in jedem Fall ihre Ansprüche gegenüber der HypoVereinsbank schnellstmöglich geltend zu machen.

... ILLEGALE FORDERUNG STATT SERIÖSER KREDITVERMITTLUNG

Verbraucher, die in finanzielle Schwierigkeiten geraten und deshalb dringend einen Kredit benötigen, den ein Kreditinstitut aber wegen schlechter Kreditwürdigkeit ablehnt, sind in einer besonderen Zwangslage. Diese Zwangslage nutzen einige Kreditvermittler aus, indem sie Interessenten einen Kredit in Aussicht stellen. Aber statt der erhofften Liquidität erhalten Verbraucher nur weitere Rechnungen für sogenannte Finanzsanierungsverträge. Hier soll der Verbraucher für Tätigkeiten eines Anbieters bezahlen, selbst wenn die gewünschte Kreditvermittlung platzt. Soweit dies rechtlich angreifbar ist, geht die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gegen solche Praktiken regelmäßig vor. So hat sie 2015 etwa die Zentera Consulting GmbH erfolgreich wegen einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung abgemahnt. Ein anderer Anbieter, die Lugano Finanz GmbH, hatte von Verbrauchern für die Vermittlung eines Finanzsanierungsvertrags Geld verlangt. Den Interessenten wurden Unterlagen per Nachnahme zugeschickt. Auch hier konnte die Verbraucherzentrale gegen das Verhalten des Anbieters mit einer erfolgreichen Unterlassungsklage vor dem Oberlandesgericht Hamm vorgehen (Az I-4 U 11/16). Allerdings: Die Probleme, die diese unseriösen und unzureichend beaufsichtigten Vermittler Verbrauchern bereiten, sind seit Jahren dieselben. Die vielen Abmahnungen und Klagen der vergangenen Jahre sind im Einzelfall für Betroffene eine wertvolle Hilfe, können das problematische Verhalten der Anbieter aber nicht endgültig beseitigen.

Bausparkassen kündigen tausende Altverträge

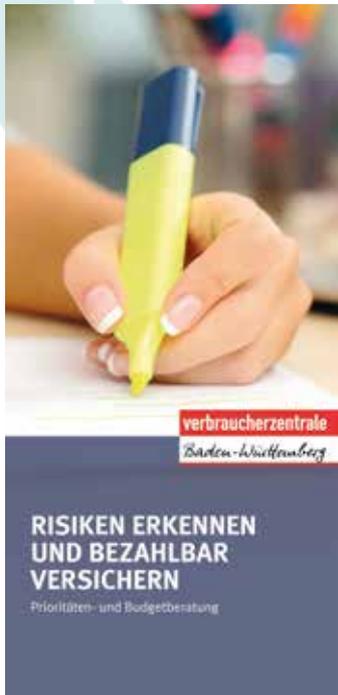
Finanzen Verbraucherzentralen zweifeln an der Rechtmäßigkeit, viele Sparer sind verärgert

VERSICHERUNGEN

... RISIKEN ERKENNEN – BEZAHLBAR VERSICHERN

Über viele Jahre hinweg und verstärkt in den letzten Jahren hat die Verbraucherzentrale beobachtet, dass Verbraucher immer wieder Schwierigkeiten haben, Versicherungsschutz in wichtigen Sparten wie der Berufsunfähigkeitsversicherung zu bezahlbaren Beiträgen zu bekommen. Hindernisse sind insbesondere bestimmte Berufe und bestehende gesundheitliche Beeinträchtigungen, die Versicherer veranlassen, sehr hohe Beiträge zu verlangen oder einen

Versicherungsvertrag ganz zu verweigern. Verbraucher wollen vor diesem Hintergrund Hilfen, wie sie innerhalb dieser Gegebenheiten sinnvoll handeln können. Daher wurde von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg das neue Angebot der Prioritäten- und Budgetberatung entwickelt. Bei dieser Beratung wird zusammen mit dem Ratsuchenden individuell erarbeitet, welche Lebensrisiken bestehen und wie – vor dem Hintergrund des jeweiligen Versicherungsbudgets – ein Risikoausgleich über die wichtigsten Versicherungssparten hinweg optimal möglich ist. Die Prioritäten- und Budgetberatung als Einstieg in eine ganzheitliche Versicherungsberatung wurde von Verbrauchern sehr gut angenommen.



... KINDERINVALIDITÄTSVERSICHERUNG

Im Rahmen des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde das Kündigungsverhalten der Versicherer in der Sparte „Kinderinvaliditätsversicherung“ in einer Marktanalyse detailliert beleuchtet. Für Verbraucher sind über einen langen Zeitraum bestehende Vertragsverhältnisse in für sie besonders wichtigen Versicherungssparten von großer Bedeutung. Damit kommt dem Kriterium des Verzichtes auf Kündigungsrechte durch die jeweiligen Versicherer eine bedeutende Rolle zu. Die Untersuchung hat gezeigt, dass es bezüglich des Kündigungsverhaltens große Unterschiede unter den Versicherern gibt. Eine nicht unerhebliche Anzahl von Versicherern ist bereit, auf die Nutzung von Kündigungsrechten – in unterschiedlichen Formen – zu verzichten. Da die Verbraucherzentrale immer wieder gefordert

hat und fordert, außerordentliche Kündigungsrechte aus dem Versicherungsvertragsgesetz herauszunehmen und an die Versicherer appelliert, freiwillig auf ordentliche Kündigungsrechte zu verzichten, sind die Ergebnisse der Untersuchung ermutigend.

... RATENSCHUTZVERSICHERUNGEN

Ein großer Beratungsschwerpunkt mit hoher sozialpolitischer Brisanz waren Ratenschutzversicherungen, die sehr häufig gemeinsam mit Ratenkrediten verkauft werden. Diese Versicherungen sind nicht nur zum allergrößten Teil überaus teuer, kritisch ist dies gerade vor dem Hintergrund, dass sie tendenziell an finanziell schwach aufgestellte Verbraucher verkauft werden. Die Erfahrung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg aus vielen Beratungen zeigt, dass oftmals erhebliche Zweifel an einer verbrauchergerechten Vermittlung angebracht sind. Beschämend sind insbesondere die Fälle, in denen große Finanzdienstleistungskonzerne an solchen Konstruktionen gleich mehrfach auf Kosten der Verbraucher und unter Ausnutzung unzureichender Beratungsgegebenheiten profitieren.

... REISEVERSICHERUNGEN

Ein Arbeitsschwerpunkt auch im Jahr 2015 waren Reiseversicherungen. Diese werden oft bei der Reisebuchung im Reisebüro „im Vorübergehen“ abgeschlossen oder auch in Reisebuchungs- und Versicherungsportalen im Internet. Ein beliebter Trick von Anbietern war es, Reiseversicherungen zu einem vergleichsweise günstigen Beitrag für das erste Jahr zu verkaufen – verbunden allerdings mit einem leicht überlesbaren Hinweis, dass sich die Versicherung um ein weiteres Jahr verlängert, wenn sie nicht rechtzeitig gekündigt wird. Der Beitrag im zweiten Jahr steigerte sich dann oft aufs Doppelte. Ein Anbieter, der seinem Rat eine hinreichende Anzahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungstarifen zugrunde zu legen hatte, machte es sich ganz einfach und empfahl einfach stets denselben Tarif. Wurden Reisen dann storniert, wollten sich Rücktrittskostenversicherer vielfach mit plumpen Ausreden vor der Kostenübernahme drücken.

... HANDYVERSICHERUNGEN

2015 mahnte die Verbraucherzentrale die Bedingungen zur Handyversicherung eines großen deutschen Versicherers ab, da diese die Verbraucher unangemessen benachteiligten. Der Versicherer, zwar auf einer anderen Ansicht beharrend, gab eine Unterlassungserklärung ab. Nach den Versicherungsbedingungen sollten Verbraucher nach dem Versicherungsfall nicht nur das schadhafte Handygerät in eine Filiale eines bestimmten Elektronikmarkts

bringen, sondern gleich noch das gesamte originale Zubehör – also beispielsweise auch Kopfhörer, alle mitgelieferten Kabel und sonstige Kleinteile. Doch nicht jeder bewahrt das mitgelieferte Zubehör gesammelt auf. Darüber hinaus können Einzelteile in der Zwischenzeit kaputt, verloren gegangen oder ersetzt worden sein. Doch würde ein Fehlen eines ursprünglichen Zubehörs dazu führen können, dass der Versicherer nicht leistet, was Verbraucher unangemessen benachteiligte.

... VERMITTLUNGEN

Der Versicherungsbereich konnte im Jahr 2015 in 81 Fällen zwischen Verbrauchern und Versicherern vermittelnd eine Klärung erwirken. Mit Hilfe dieser Vermittlungen wurde nicht nur Verbrauchern direkt geholfen, auch konnten so Informationen zum Verhalten von Versicherern eruiert werden, die durch eine reine Erfassung von Beratungsanfragen nicht möglich gewesen wären. Innerhalb dieser Vermittlungen wurde gegenüber den Versicherern der Sachverhalt schriftlich rechtlich beleuchtet und dargelegt und die Forderungen der Verbraucher daraus abgeleitet. Von den 71 Fällen, die in 2015 abgeschlossen wurden, ergaben sich für Verbraucher in 53 Fällen positive Ergebnisse, das heißt: Die Versicherer erfüllten die Forderungen ganz oder zumindest teilweise. Besonders erfreulich ist diese hohe Erfolgsquote von 65 Prozent vor dem Hintergrund, dass Verbraucher in mehreren Fällen zur Verbraucherzentrale kamen, nachdem ihrem Anliegen von Rechtsanwälten nur geringe Chancen eingeräumt worden waren. Die Vermittlungen betrafen verschiedene Sparten, Schwerpunkte gab es bei Reiserücktrittskosten-, Wohngebäude- und Ratenschutzversicherungen.

UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG | UPD

Fragen zu Themen aus dem Bereich Pflege und Gesundheit wurden weit überwiegend im Rahmen des Projekts „Unabhängige Patientenberatung in Deutschland“ in der Beratungsstelle Karlsruhe bearbeitet. Dabei gab es drei Schwerpunktbereiche, die sich mit rechtlichen Themen, gesundheitlich-medizinischen Gegebenheiten und psychosozialen Aspekten befassten. Ziel war die Stärkung der Rolle der Verbraucher im Gesundheitswesen, so dass sich diese der eigenen Rechte bewusst wurden. Besonders häufige Themen in den Beratungen waren Fragen, ob und in welcher Höhe Krankenkassen die Kosten für bestimmte Behandlungen und Medikamente sowie Krankengeldzahlungen übernehmen müssten, ob Rechnungen von Ärzten und Zahnärzten korrekt wären, welche Patientenrechte in der konkreten Situation bestünden und wie sinnvoll und günstig ein Wechsel der Krankenkasse sei.

Die Unabhängige Patientenberatung bestand in dieser Form bis Ende des Jahres und wurde zum 31. Dezember 2015 geschlossen. Der Grund: Die Spitzenverbände der Krankenkassen hatten ab 2016 einen anderen Anbieter mit der unabhängigen Beratung von Patienten beauftragt. Damit endete nach fast zehn Jahren das Beratungsangebot, das gemeinsam von Verbraucherzentrale Bundesverband, dem Sozialverband VdK und dem Verbund Unabhängige Patientenberatung betrieben wurde. In Baden-Württemberg betrieb die Verbraucherzentrale die Karlsruher Beratungsstelle, die Stuttgarter Beratung war in Trägerschaft des VdK. Der Patientenberatung unter der Trägerschaft von Verbraucherzentrale Bundesverband vzbv, VdK und dem Verbund Unabhängige Patientenberatung wurde durchgängig eine gute Beratungsqualität bescheinigt. Jedoch haben sich die Spitzenverbände der Krankenkassen in einem Vergabeverfahren für die Beauftragung eines Callcenter-Betreibers entschieden. Dieser hat ab dem 1. Januar 2016 begonnen, unter dem Namen und dem Logo der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland eine Beratung aufzubauen. Als Trägerin einer der Beratungsstellen und Interessenvertretung von Patienten und Verbrauchern bedauert die Verbraucherzentrale diese Entscheidung ebenso wie Vertreter aus Politik und von Verbänden aus dem Gesundheitsbereich. Es ist sehr schade, dass die existierenden funktionierenden Strukturen, hohen Qualitätsstandards und die langjährige Erfahrung der bisherigen Unabhängigen Patientenberatung dadurch verloren gehen. Um Verbraucher auch weiterhin kompetent in Gesundheitsthemen zu beraten, hat die Verbraucherzentrale 2015 mit dem Aufbau des eigenen Beratungsbereiches „Gesundheitsdienstleistungen“ begonnen.

Leistungsumfang checken

Kfz-Schutzbrief meist ohne Rechtsschutz

Kfz-Schutzbriefe enthalten in der Regel keine Verkehrs-Rechtsschutzversicherung. Sie muss laut Peter Griebel von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg meist extra abgeschlossen werden.

me eine Verkehrs-Rechtsschutzversicherung sämtliche Prozesskosten – egal wie der Rechtsstreit ausgehe, so der Verbraucherschützer. Gängige Fälle seien, dass betroffene Versicherte nach einem Unfall gegen die gegnerische Versicherung auf Schadenersatz, Schmerzensgeld oder bei Arbeitsunfähigkeit gar auf Rente klagten. Eine Alternative zur separaten Police ist ein Extrabaustein der Kfz-Versicherung.

Je nach Deckungssumme und Anbieter beliefen sich die Kosten auf jährlich rund 60 bis 80 Euro. Die Verkehrs-Rechtsschutzpolice gewähre Leistungen unabhängig da

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

... NÄHRUNGSERGÄNZUNG: DR. HITTICH ABGEMAHT

Sinn und Unsinn der Einnahme von Nahrungsergänzungsmitteln sind immer wieder ein Thema im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale. Im Jahr 2015 sorgte neben unhaltbaren Gesundheitsversprechen auch eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung von Dr. Hittich, Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln mit Sitz in den Niederlanden, für massive Verärgerung bei Verbrauchern. Angeblich bestand bei einer Bestellung „NULL Risiko“, es müsse erst nach 30 Tagen und nur bei Zufriedenheit gezahlt werden, eine Rücksendung sei nicht notwendig. Ein Verbraucher, der daraufhin ein Produkt bei der GP Health Products B.V., die hinter den sogenannten „Gesundheitsmitteln“ von Dr. Hittich steht, bestellte, erhielt keine Tabletten, sondern lediglich eine Vorausrechnung über 19,70 Euro. Auf telefonische Rückfrage bei Dr. Hittich wurde dem Kunden mitgeteilt, dass Waren erst ab der dritten vorausbezahlten Rechnung zu den beworbenen Bedingungen versandt würden. Diese dreiste Täuschung hat die Verbraucherzentrale erfolgreich abgemahnt und durch die Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung beendet.

... KOSTENFALLE HAARENTFERNUNG

Fragen zu kosmetischen Mitteln und Dienstleistungen nahmen auch 2015 im Beratungsalltag zu. Verbraucherbeschwerden gab es beispielsweise zur Haarentfernung mit Laser- oder Lichttechnik, bei der mehrere Behandlungen notwendig sind. Vor allem junge Verbraucherinnen legten der Verbraucherzentrale im Jahr 2015 Verträge mit Kosmetikstudios über Pakete mit bis zu zehn Sitzungen vor. Sollten mehrere Körperregionen enthaart werden, kamen schnell ein paar tausend bis zu 13.000 Euro zusammen. Um die Gesamtsumme geringer erscheinen zu lassen, lockten besonders die Franchisenehmer der Firma Hairfree mit niedrigen Anzahlungen und boten monatliche Ratenzahlungen an. Die Verträge konnten nicht widerrufen werden. Auch der zusätzlich abgeschlossene Ratenzahlungsvertrag konnte nicht ohne weiteres beendet werden, wenn später das Budget für die teuren Termine nicht mehr ausreichte. Selbst wenn die Haarentfernung ohne Erfolg blieb, konnte der zusätzlich abgeschlossene Ratenzahlungsvertrag nicht einfach gekündigt werden. Denn trotz mancher Werbeaussage schlossen die Kosmetikstudios eine Garantie auf dauerhafte Haarentfernung aus. Die dabei verwendeten Klauseln hielten einer rechtlichen Prüfung allerdings nicht immer Stand und wurden von der Verbraucherzentrale bereits in der Vergangenheit

erfolgreich abgemahnt. Im Zusammenhang mit unliebsamen Verträgen beriet die Verbraucherzentrale die Kundinnen zu ihren Verhandlungsmöglichkeiten mit den Kosmetikstudios, prüfte die Rechtmäßigkeit der Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen und warnte im Rahmen einer Presseinformation vor dem Abschluss derartiger Verträge.

... VERSCHLEIERTE PREISANGABEN AUF DEM CANNSTATTER WASEN

Für Aufregung in Stuttgart sorgte die Abmahnung mehrerer Wasenwirte im Herbst 2015. Sechs Festzeltbetreiber auf dem Cannstatter Wasen hatten bei ihren Preisangaben verschleiert, dass zusätzlich noch ein vor Ort abzuführendes „Bedienungsgeld“ anfiel. So wirkten die Preise günstiger, als sie tatsächlich waren. Diese unzulässige Praxis hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erfolgreich abgemahnt. Denn gesetzlich ist geregelt, dass Preise inklusive aller Preisbestandteile wie Bedienungsgeld und Umsatzsteuer angegeben werden müssen, Verbraucherpreise sind also Gesamtpreise. So hatte einer der abgemahnten Wirte zwar auf seiner Homepage darauf hingewiesen, dass seine Preise 19 Prozent Mehrwertsteuer enthielten, das gesondert an den Kellner zu zahlende „Bedienungsgeld“ wurde aber nicht eingerechnet. Dies ist nicht zulässig, denn im Unterschied zum freiwilligen Trinkgeld, das Verbraucher direkt an die Kellner zahlen können, muss der Wirt dieses zwingend anfallende „Bedienungsgeld“ im Gesamtpreis einkalkulieren und den entsprechenden Endpreis klar ausweisen. Alle Wirte gaben eine Unterlassungserklärung ab.

... KINDERMILCH STATT KUHMITLICH?

Im Bonusprogramm „glückskind“ behauptete dm, spezielle Kindermilch sei für Kleinkinder besser geeignet als Kuhmilch. Kuhmilch sei für Kleinkinder nicht optimal, wichtige Nährstoffe wie Eisen, Jod und Vitamin D wären nicht ausreichend enthalten, dagegen seien Kindermilchen ideal auf Kleinkind-Bedürfnisse abgestimmt, sie würden den Organismus nicht belasten und seien besser zu verdauen. Verbunden mit Vorteils-Coupons sollten diese Behauptungen in einem Flyer des Bonusprogrammes „glückskind“ Eltern dazu verlocken, für ihre Kleinkinder spezielle Kindermilch-Produkte zu kaufen. Diese Aussagen widersprachen jedoch aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ernährungsempfehlungen für Kleinkinder, beispielsweise des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) und der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE): Nach dem ersten Lebensjahr sind spezielle Lebensmittel für eine ausgewogene Ernährung von Kleinkindern nicht notwendig. Dagegen kann der Verzehr von Kindermilchgetränken zu überflüssigen und sogar zu hohen Nährstoffaufnahmen führen, häufig enthaltenes Aroma kann die Geschmacksprägung negativ beeinflus-

sen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat die unzulässige Werbung abgemahnt und das Verfahren erfolgreich durch die Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung beenden können.

... INFOS FÜR UNTERWEGS: DIE APP „ESSPLORER“

Um Jugendliche zielgruppengerecht über Lebensmittel und die Marketingstrategien der Lebensmittelindustrie zu informieren, hat die Verbraucherzentrale 2015 ein neues Angebot der Verbraucherinformation entwickelt: die App Essplorer. Basis der App sind die Inhalte der ehemaligen Website www.essplorer.de, die grundlegend überarbeitet und aktualisiert wurden. Unter dieser Adresse kann die App kostenlos heruntergeladen werden. Im Februar 2015 wurde die App Essplorer veröffentlicht. Sie wird vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg gefördert.

... LEBENSMITTELVERPACKUNGEN RICHTIG VERWENDEN

Kunststoffe sind das am häufigsten verwendete Material für Lebensmittelverpackungen. Sie gewinnen zunehmend an Bedeutung, geraten aber immer wieder wegen unerwünschter Stoffübergänge in die Kritik. Von Getränkeflaschen aus PET, die nicht zu lange in der Sonne stehen sollten, bis zur Weihnachtsgans, die nicht im Gelben Sack verpackt in die Gefriertruhe gehört: Tipps zum richtigen Umgang mit Kunststoffverpackungen im Haushalt zeigt Verbraucher Bernd im Spot „Lebensmittelverpackungen aus Kunststoff – die unerkannte Gefahr?“ der Videoreihe „Verbraucherschutz in 100 Sekunden“. Das Video wurde im Rahmen einer bundesweiten Gemeinschaftsaktion entwickelt und im März 2015 veröffentlicht.

... § 40 ABSATZ 1A LEBENSMITTEL- UND FUTTERMITTELGESETZ: AKTIVE BEHÖRDENINFORMATION FINDET NICHT STATT!

Mit der im Jahr 2012 in Kraft getretenen Gesetzesänderung zum Recht der Verbraucherinformation sollte ein neues Kapitel der Behördeninformation aufgeschlagen werden. Von September 2012 an waren die Überwachungsbehörden der Bundesländer verpflichtet, Verbraucher aktiv über erhebliche oder wiederholte Verstöße gegen das Lebensmittelrecht zu informieren. Kaum in Kraft getreten, stoppten im Jahr 2013 aber Verwaltungsgerichte die Veröffentlichungspraxis der Bundesländer. Trotzdem wollen und benötigen Verbraucher konkrete Informationen über Unternehmen und Produkte, bei denen Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften festgestellt werden.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat deshalb von September 2014 bis Februar 2015 untersucht, in welchem Umfang Verbrauchern in Baden-Württemberg aufgrund der unbefriedigenden Rechtslage Behördeninformationen nicht zugänglich gemacht werden konnten. Bezugnehmend auf das Verbraucherinformationsgesetz fragte sie, wie viele Fälle im Rahmen der behördlichen Überwachungstätigkeit ermittelt wurden. Allein in Baden-Württemberg gab es in diesem Zeitraum 278 festgestellte Verstöße wie Überschreitungen von Grenzwerten oder Höchstgehalten sowie erhebliche Hygieneverstöße. Zwar wurden Ordnungswidrigkeiten-Verfahren eingeleitet, Strafanzeigen gestellt oder Betriebe geschlossen, doch konnten die Verstöße weder veröffentlicht, noch die Namen der Lebensmittel und der Unternehmen genannt werden. Die Verbraucherzentrale veröffentlichte ihre Untersuchungsergebnisse im Rahmen eines Pressegesprächs und forderte die Bundesregierung auf, ihr Koalitionsversprechen umzusetzen. Eine gesetzliche Klarstellung sei erforderlich, damit die Bundesländer die Ergebnisse ihrer Überwachungstätigkeit aktiv und rechtssicher veröffentlichen können. Zur 11. Verbraucherschutzministerkonferenz legte die Bundesregierung zwar einen weiteren Entwurf vor, der allerdings erneut abgelehnt wurde.

... AUSSTELLUNGEN, WORKSHOPS UND VORTRÄGE

Im Jahr 2015 führte der Fachbereich **58 Vorträge** zu Themen wie „Durstlöscher Wasser“, „Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln“ oder „Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent“ durch. Es nahmen **680 Verbraucher und Multiplikatoren** teil. Die Beraterinnen betreuten **182 Workshops** für Schüler und Verbraucher sowie Multiplikatoren mit insgesamt **3.498 Teilnehmern** 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 „Augen auf beim Kauf“ (zur Lebensmittelkennzeichnung) oder „Klimabewusste Ernährung – Möglichkeiten und Grenzen“. **350 Schüler** wurden in **18 Veranstaltungen** des In Form-Projekts „Ess-Kult-Tour“ betreut.

Im Rahmen von Aktionen wie der Teilnahme am 14. DGE-BW-Forum „Haltbarkeit von Lebensmitteln“, der Beteiligung am Bodensee-Kongress „Teilhabe und Bildung“ sowie einer Kooperation anlässlich des Sommerfestes im Rudolph-Sophien-Stift ließen sich **1.812 Besucher** am Stand der Verbraucherzentrale beraten oder beteiligten sich an den Aktionsangeboten. **3.283 Besucher** sahen insgesamt **28 Ausstellungen** in den Beratungsstellen.

TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT

... PROBLEME MIT INTERNET UND MOBILFUNK

Auch 2015 wandten sich viele Verbraucher mit ihren Fragen und ihrem Ärger rund um Telekommunikationsdienstleistungen an die Verbraucherzentrale. Immer wieder ging es dabei um strittige Vertragsverlängerungen, um Fragen zum Sonderkündigungsrecht bei einem Umzug oder um Probleme beim Wechsel des Anbieters. Für Unmut sorgten außerdem nicht funktionierende Internetanschlüsse, Rechnungsposten für ungewollte Abos bei Drittanbietern oder hohe Kosten für die mobile Datennutzung. Viele Anfragen gab es auch zu der IP-Umstellung der Telekom-Anschlüsse, die bei etlichen Kunden für Verunsicherung sorgte. Kritisiert wurden die mangelnde Information über die neue Technik, die zusätzlichen Kosten, die eventuell wegen eines neuen Gerätes notwendig wurden sowie die technischen Störungen und der unzureichende Service der Kundenhotline. Neben der Beratung durch die Fachkräfte beantwortete die Verbraucherzentrale auch auf ihrer Internetseite die häufigsten Fragen zur Umstellung auf IP-basierte Anschlüsse.

... INKASSO-ABZOCKE: FALSCHES SCHREIBEN UND LEERE DROHUNGEN

Besonders in der ersten Jahreshälfte gab es sehr viele Anfragen zu falschen Inkassoschreiben mit Bankverbindungen im osteuropäischen Ausland. Das Thema Inkasso begleitete die Verbraucherzentrale 2015 in unterschiedlichen Bereichen, besonders im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. In einer gemeinsamen Aktion sagten die Verbraucherzentralen bundesweit dubiosen Inkassopraktiken den Kampf an: Verbraucher waren aufgefordert, ihre Erfahrungen mit Inkasso-Unternehmen zu melden, mehr als 1.400 Beschwerden kamen zusammen. Die Auswertung zeigte, dass jede zweite Forderung unberechtigt war. Zudem wurden in einem Drittel der Anschreiben massive Drohungen ausgesprochen, Gebühren wurden uneinheitlich berechnet. Die Verbraucherzentrale forderte daher, Regelungslücken in den bestehenden Gesetzen zu schließen, beispielsweise ein verbindliches Muster für die Darstellung der Pflichtinformation einzuführen. Um Verbraucher über falsche Inkassoschreiben und dubiose Unternehmen zu informieren und ihnen Tipps für den richtigen Umgang mit solchen Briefen und Mahnungen zu geben, hat die Verbraucherzentrale einen Info-Film auf YouTube eingestellt. Dieser ist in mehreren Sprachen, unter anderem auf Russisch, Türkisch oder Englisch, abrufbar.

... ABZOCKE IM INTERNET: ROUTENPLANER, KOCHREZEPTE UND DATING-PORTALE

Ob unfreiwillig verlängerte Probeabos oder unerwartete Rechnungen: Die Abzockmethoden im Internet, die Verbraucher 2015 meldeten, waren vielfältig. Eine Kostenfalle versteckte sich beispielsweise auf Seiten wie www.routenplaner-24.info. Um den Routenplaner zu nutzen, sollten sich Verbraucher auf der Seite anmelden. Doch bereits mit dem Klick auf den „Registrieren“-Button wurde nach Ansicht der Firma ein kostenpflichtiger Vertrag abgeschlossen. Verbraucher erhielten Rechnungen und Mahnungen in Höhe von rund 500 Euro. Zwar stand grau unterlegt am unteren rechten Rand sowie in den Nutzungsbedingungen meist der Hinweis auf die Kosten. Aber ohne den gesetzlich geforderten Button, dass der Klick „Kaufen“ beziehungsweise „Kostenpflichtig bestellen“ bedeutet, reichen diese Angaben aus Sicht der Verbraucherzentrale nicht aus.

Immer wieder gab es zudem Verbraucherbeschwerden über ein Internetportal, das Profi Kochrezepte versprach. Zwar richtete sich das Portal nicht direkt an Verbraucher, sondern an gewerbliche Anbieter. Dies war jedoch nicht ausreichend gekennzeichnet, Privatpersonen konnten sich ohne Nachweis anmelden. Nicht ausreichend deutlich war außerdem, dass mit dem Klick auf den Button „Jetzt anmelden“ ein kostenpflichtiger Vertrag abgeschlossen wurde. Zudem wollte das Unternehmen Verbrauchern wegen der angeblich gewerblichen Zielgruppe den Widerruf verweigern, dies allerdings zu Unrecht.

Abzocke gab es auch zu Dating-Portalen: So wurden vielfach kostenlose oder günstige Probemitgliedschaften zu einem wesentlich teureren Abo verlängert, ohne dass dies nach Ansicht der Verbraucherzentrale hinreichend deutlich dargestellt wurde.

Da die Nachweise und die Rechtslage in diesen Fällen oft nicht eindeutig sind, bewegen sich die Anbieter in Grauzonen. Auch Abmahnungen können oftmals an die angegebenen Adressen der Unternehmen gar nicht zugestellt werden – der Verbraucherzentrale bleibt dann nur die Warnung und Information der Verbraucher.

Dreist, dreister, Inkasso

VERBRAUCHERSCHUTZ Überzogene Rechnungen, falsche Forderungen und massive Einschüchterung: Wenn Verbraucher Post von Inkasso-Unternehmen erhalten, machen sich häufig Angst und Verunsicherung breit.

Wie es zu Inkasso-Forderungen kommt? In der Hektik des Alltags kann es passieren, dass eine Rechnung liegengeblieben ist. Dann beauftragt das betroffene Unternehmen

sche Forderungen. Um an Geld zu kommen, bedrohen Inkassounternehmen Verbraucher in einem Drittel der geprüften Anschreiben massiv, beispielsweise mit Schufa-Einträgen, Strafanzeigen oder

... VON FLUGVERSÄTUNGEN BIS ZUR ZAHLUNGSART

Vielfältig waren 2015 auch die Verbraucheranfragen rund ums Thema Reise. Mal ging es um Ausgleichszahlungen für verspätete Flüge, ein andermal um Reisemängel und Stornierungspauschalen. Dauerthema waren allerdings intransparente Kosten bei Flugbuchungen. So war die Verbraucherzentrale 2015 vor Gericht gegenüber der Germanwings GmbH erfolgreich, nachdem diese keine Unterlassungserklärung abgeben wollte. Der Grund für die Abmahnung und das Verfahren: Wollte ein Verbraucher in Deutschland einen Flug von London zu einem Zielflughafen in Deutschland buchen, wurde der Endpreis nicht in Euro, sondern zu Lasten des Verbrauchers aufgerundet in Britischen Pfund angegeben – aus Sicht der Verbraucherzentrale ein Verstoß gegen die Preisangabenverordnung. Das Landgericht in Köln (Az: 84 O 2/15) untersagte Germanwings schließlich diese Praxis.

Ebenfalls gerichtlich erfolgreich war die Verbraucherzentrale 2015 in Sachen Unister GmbH, die 2015 unter anderem das Buchungsportal www.fluege.de betrieb. Nach Flugbuchungen über dieses Portal wollte die Unister GmbH nach Vertragsschluss eine einseitige Abänderung der zur Auswahl gestellten Zahlungsmöglichkeiten durchsetzen und drohte den Verbrauchern für den Fall der Verweigerung der anderweitigen Bezahlung Stornogebühren von mindestens 50 bis zu 100 Euro an. Das Unternehmen zeigte sich trotz

der Abmahnung nicht einsichtig, so dass die Verbraucherzentrale Klage erheben musste. Das Landgericht Leipzig (Az: 04 HK O 1911/14) teilte die Auffassung der Verbraucherzentrale.

... VERANSTALTUNGEN, VORTRÄGE UND AKTIONEN

Um Verbraucher über die Beratung hinaus über wichtige Themen wie Gewährleistungsrechte oder Sicherheit im Internet zu informieren, waren die Beratungskräfte 2015 im ganzen Bundesland auf Aktionstagen und Veranstaltungen unterwegs. Unter anderem waren sie auf dem 1. Karlsruher Sicherheitstag mit zwei Vorträgen und einem Stand präsent. Auch auf dem Deutschen Evangelischen Kirchentag, der im Juni 2015 in Stuttgart stattfand, war der Bereich Telekommunikation am Stand der Verbraucherzentrale vertreten, ebenso auf der Messe in Villingen-Schwenningen sowie anlässlich des Baden-Württembergischen Verbrauchertags im Innenministerium. Im Rahmen einer Telefonaktion mit den Stuttgarter Nachrichten informierten die Beratungskräfte der Verbraucherzentrale Anrufer rund ums Thema „Sicherheit bei Smartphones“. Mehrere Vorträge und eine Lehrerfortbildung hatten Gewährleistungsrechte sowie Fernabsatzverträge zum Thema. Unsere Präsentation über dubiose Gewinnversprechen wurde 2015 vor allem von Seniorengruppen stark nachgefragt.



Handy-Sicherheit mit Hürden
 Telefonaktion Umgang mit Apps und Online-Einkäufen bereitet Lesern noch Probleme

Die Telefonaktion unserer Zeitung zeigt: Viele Verbraucher wünschen sich mehr Hilfe, wie sie ihr Smartphone wirksam schützen. Bei unserer Telefonaktion antworteten Experten auf Leserfragen.

VON DANIEL GRAFF

Wie kann ich mein Smartphone besser sichern?
 Wer sich ein neues Smartphone kauft, sollte sich als Erstes mit der Wiederfindenfunktion vertraut machen. Außerdem sollte man eine sichere Displayperre wählen: Muster per Finger oder eine kurze Ziffernfolge sind nicht sehr sicher. Der Fingerabdruck auf dem eigenen Gerät als Displayperre ist da schon sicherer, wenn das Handy über diesen verfügt. Auch wenn es unbequem ist: Passwörter sollte man auf dem Smartphone selbst nicht speichern. Außerdem ist es ratsam, Daten regelmäßig zu sichern, damit sie nach einem Verlust oder Ausfall des Handys nicht verloren gehen.

Mein Handy ist fast immer online. Ich habe gehört, dass das gefährlich sein kann. Wenn ein Smartphone ständig mit dem Internet verbunden ist, verbraucht das nicht nur viel Energie, sondern ist auch

Bei WhatsApp besteht die Gefahr, dass die Daten abgelesen werden. Sie zum Beispiel eine private Telefonnummer übermitteln, ist das kritisch. Über WhatsApp lässt sich auch genau

„Viele Nutzer wissen nicht, dass ein Smartphone ein vollwertiger Computer ist“
 Hannelore Reicht-Kaul
 Landesverbraucherzentrale

„Die Bürger sind absolut von der IT abhängig. Das ist vielen nicht bewusst“
 Sebastian Schreiber
 Geschäftsführer SysS

„Ich bin sicher, dass ich meine Daten nicht verlieren werde.“
 Karin Lande

Vor Reiseantritt sollte man sich über den Auslandsdatentarif und Alternativen dazu bei seinem Anbieter informieren. Wer in Länder außerhalb der Europäischen Union reist, sollte seine Mailbox mit der Ziffernfolge #*502# deaktivieren, sonst entstehen hohe Kosten. Vorsichtig sollte man auch bei Kreuzfahrten sein. Denn auf hoher See ist das mobile Telefonieren horrend teuer. Auf Schiffen sollte man am besten nur eine gesicherte WLAN-Verbindung nutzen oder wenn das Schiff anlegt, das Festnetz an Land.

Ich habe eine verdächtige Mail von meiner Bank erhalten.



Reiseportal unterliegt Verbraucherzentrale
 Urteil Die Leipziger Firma Unister darf vereinbarte Zahlungsarten nicht im Nachhinein einseitig ändern. Von Thomas Wüpper

Immer wieder beschäftigen die Unternehmen Geschäftsreisende des Leipziger Unister die Gerichte. Die Unister GmbH vor dem Landgericht

das Geld auf die Konto eines anderen Unternehmens namens AERUNI GmbH soll verlangt wurde zudem eine „Rückmeldung“ bis zum folgenden Tag. Andernfalls oder bei Stornierung sollten die Kunden hohe Gebühren von 50 bis 100 Euro zahlen. Bei uns haben sich zahlreiche Verbraucher

den Geschäftlichen Besuchen“ so die Firma Unister. Auch gegen diese Vorfa

MIT HANDICAP IM FERNBUS REISEN
 für behinderter oder eingeschränkter Menschen

verbraucherzentrale Baden-Württemberg

BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

ENERGIE-EINSPARBERATUNG

Das Jahr 2015 war ein erfolgreiches Jahr für den weiteren Ausbau der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Baden-Württemberg. An landesweit 176 Beratungsstandorten konnte Verbrauchern bis Ende 2015 die stationäre Energieberatung von insgesamt 118 Energieberatern angeboten werden. Zum Vergleich: 2014 belief sich die Zahl der Beratungsstandorte auf 142.

Dank den Kooperationen mit vier weiteren regionalen Energieagenturen können Bürger in den Landkreisen Göppingen, Ludwigsburg, Rastatt mit Baden-Baden und Mannheim wohnortnah die unabhängige Energieberatung nutzen. Durch den weiteren Ausbau auf nunmehr 27 Kooperationen mit regionalen Energieagenturen in Baden-Württemberg findet ab sofort in 36 Landkreisen und kreisfreien Städten die Energieberatung der Verbraucherzentrale statt – eine gute Bilanz bei insgesamt 35 Landkreisen und neun kreisfreien Städten im Bundesland.

Am intensivsten nachgefragt wird weiterhin die „Stationäre Energieberatung“. 2015 haben 5.746 Verbraucher diese individuelle Beratung in Anspruch genommen, entweder an einem Beratungsstützpunkt, auf einer Messe oder am Telefon. Zusätzlich haben 2.361 Ratsuchende einen der Energie-Checks genutzt. Das in Detail-, Basis-, Gebäude- und Heiz-Check unterteilte Angebot ist eine individuelle Vor-Ort-Beratung: Bei dem Hausbesuch orientiert sich die Beratung noch stärker an den Bedürfnissen der Bürger und den Gegebenheiten vor Ort, als die stationäre Beratung dies kann. Der Brennwert-Check konnte im Herbst 2015 durch den Heiz-Check erweitert werden, so dass nicht mehr nur Besitzer einer Brennwertheizung diesen Check

in Anspruch nehmen können, sondern auch Besitzer von Niedertemperaturkesseln, Fernwärmestation und Wärmepumpen. Dieser erweiterte Beratungsbau-stein konnte 2015 auf Grund der milden Wetterverhältnisse nur eingeschränkt angeboten werden, insgesamt 231 Hausbesitzer konnten das Angebot nutzen.

Darüber hinaus wurden im Rahmen des Energieeinsparprojekts 31 Vorträge angeboten, zu denen 812 Teilnehmer kamen.



FERNWÄRME

Im Themenbereich Fernwärme hat die Verbraucherzentrale sich auch 2015 intensiv mit einem Markt auseinandergesetzt, der einerseits politisch forciert wird und sich andererseits durch vollkommen unzureichende Verbraucherrechte, zum Beispiel bei Transparenzvorschriften oder Preisbildung, auszeichnet. So konnte die Verbraucherzentrale beispielsweise im Expertenworkshop „Zukunftsfähige Wärmenetze für Baden-Württemberg“, der im Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft veranstaltet wurde, mit herausarbeiten, dass zukunftsfähige Wärmenetze nur dann eine Chance haben, wenn sich die Landesebene mit den rechtlichen Grundlagen für Wärmenetze befasst, da Verbraucherrechte derzeit unzureichend berücksichtigt werden. Festgestellt wurde außerdem, dass sich der baden-württembergische Landtag in mehreren Anträgen und Kleinen Anfragen weiterhin mit der Thematik auseinandersetzt.

DAS GESCHÄFT MIT DER NOT

Wie auch in den vergangenen Jahren blieb das Geschäft mit der Not auch 2015 ein Dauerthema. Egal, ob Rohrreiniger oder Schlüsseldienst: Schwarze Schafe der Branche nutzten die Notlage von Verbrauchern aus und verlangten viel Geld für die Türöffnung am Samstagabend oder für unnötige Reparaturarbeiten an vermeintlichen verstopften Rohren. Sich gegen die Anbieter zu wehren, ist oft schwierig. Nicht selten berichten Verbraucher von Überrumpelung oder sogar einer Drohkulisse, die aufgebaut wird. Und ist der Rapport erst einmal unterschrieben und die „Dienstleistung“ bar bezahlt, ist es oft schwierig, an sein Geld zu kommen.

Um Betroffene zu informieren, hält die Verbraucherzentrale umfangreiche Informationen unter dem Titel „Notdienste: Ärger mit unseriösen Firmen“ auf ihrer Internetseite bereit. In der Beratung werden Verbraucher unterstützt, zu ihrem Recht zu kommen. Regelmäßig werden Medien über die unseriösen Geschäftspraktiken informiert und die Verbraucherzentrale gibt hilfreiche Tipps, wie man sich auf den Notfall vorbereitet und gegen unseriöse Anbieter wehren kann. Gefördert wurden Aktionen und Veröffentlichungen auch im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“.



VERBRAUCHERPOLITIK

... VERBRAUCHERBILDUNG: NEUE BILDUNGSPLÄNE

Im Themenbereich Verbraucherbildung hat die Verbraucherzentrale sich intensiv mit der Leitperspektive Verbraucherbildung und deren Integration in die neuen Bildungspläne auseinandergesetzt. Dabei ist sie zu der Auffassung gelangt, dass das Konzept der Leitperspektive sehr gelungen ist. Es ist dazu geeignet, die wirtschaftliche Selbstbestimmung der Schüler zu stärken und sie bei deren Entwicklung zu unterstützen. Die Verbraucherzentrale hat Ende 2015 ein Projekt ins Leben gerufen, mit dem sie Schulen, Seminare und Lehrkräfte bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung unterstützen möchte. Im Rahmen des Projektes werden Unterrichtsmaterialien, Workshops und Fortbildungen erarbeitet. Die Erarbeitung orientiert sich am Zeitplan der Bildungsplanreform. Der Anspruch wird sein, ein Angebot für alle Schulfächer vorhalten zu können. Ausgehend von den Hinweisen zur Verbraucherbildung in den einzelnen Bildungsplänen werden die Materialien auf die konkretisierenden Begriffe eingehen (zum Beispiel Verbraucherrechte, Umgang mit eigenen Ressourcen, Bedürfnisse und Wünsche, Finanzen und Vorsorge) und inhaltlich alle Konsum- und Entscheidungsbereiche der Verbraucher abdecken. Die Materialien sind dazu gedacht, die selbstbestimmte Reflexion der Bedarfs- und Interessenlage, die Analyse der vorgefundenen Rahmenbedingungen und deren Gestaltung unter Berücksichtigung selbstbestimmter Interessen und Bedarfe zu unterstützen und zu fördern.

... VERBRAUCHERINFORMATION: GRABSTEINE, DIESELGATE UND LEBENSMITTEL

Im Themenbereich Verbraucherinformation ging es 2015 schwerpunktmäßig um die Anforderungen, die an staatliche Verbraucherinformationssysteme zu stellen sind. Anlässlich des Gesetzentwurfs der Landtagsfraktionen zu fairen Grabsteinen konnte die Verbraucherzentrale deutlich machen, dass verlässliche Verbraucherinformationen nur dann möglich sind, wenn der Gesetzgeber für die Vermittlung von Produkt- und Prozesseigenschaften, die für Verbraucher weder vor noch nach dem Kauf am Produkt selbst zu verifizieren sind (zum Beispiel fair, nachhaltig), obligatorische Kennzeichnungssysteme etabliert. Diese Forderung gewann nicht zuletzt vor dem Hintergrund von „Dieselgate“ besondere Bedeutung. Denn der Skandal um Manipulationen bei Dieselfahrzeugen zeigt vor allem,

dass der Gesetzgeber bei der vom ihm etablierten Energieverbrauchskennzeichnung die Etablierung von wirksamen Kontrollen und Sanktionen vernachlässigt hat. Diese Vernachlässigung eröffnete die Möglichkeit der Verbrauchertäuschung. Darüber hinaus führt der Gesetzgeber so jede seiner Forderungen an Verbraucher, ihr Verhalten zum Schutz des Klimas zu ändern, ad absurdum. Gesetzlich geforderte, aber falsche Angaben können schlicht keine Grundlage für informierte Verbraucherentscheidungen sein. Letztlich stellt „Dieselgate“ staatliche Bemühungen zur Verbraucherinformation ganz grundsätzlich in Frage. Außerdem hat die Verbraucherzentrale sich im Themenbereich Verbraucherinformation verstärkt mit der aktiven Behördeninformation nach § 40 Abs. 1a LFGB auseinandergesetzt. Dabei musste sie feststellen, dass Verbrauchern in erheblichem Umfang behördliche Informationen vorenthalten werden. Grund dafür ist die fehlende Klarstellung des Bundesgesetzgebers. Alleine in Baden-Württemberg wurden über einen Zeitraum von sechs Monaten 278 Verstöße nicht mitgeteilt, geschweige denn Namen der Lebensmittel und der Unternehmen genannt. Es ist in keiner Weise akzeptabel, dass Behörden über Lebensmittel, die nicht verkehrsfähig sind, nicht unter Namensnennung informieren können – und dies nur, weil der Bundesgesetzgeber die erforderliche Klarstellung weiterhin nicht vornimmt.

... VERBRAUCHERSCHUTZ IM FERNSEHRAT

Neben diesen drei Themenbereichen hat die Verbraucherzentrale sich auch mit dem Gesetzentwurf der Landesregierung zum Siebzehnten Rundfunkänderungsstaatsvertrag auseinandergesetzt. Den Gesetzentwurf hat sie nicht nur begrüßt, sondern sich sehr gefreut, im Gesetzentwurf und letztlich auch im Gesetz als entsendeberechtigte Stelle des Landes Baden-Württemberg für einen staatsfernen Vertreter im Bereich „Verbraucherschutz“ für den ZDF-Fernsehrat benannt zu werden. Diese Aufgabe wird die Verbraucherzentrale sehr gerne wahrnehmen.

18 | Die Verbraucherzentrale in Kontakt



Mitarbeiter des Polizeipräsidiums Tuttlingen zu Besuch bei der Verbraucherzentrale. Anlass war die Planung des gemeinsamen Stands auf der Südwestmesse in Villingen-Schwenningen.

Parlamentspräsident Wilfried Klenk testet zusammen mit Vorstand Cornelia Tausch die neue App Essplorer.



Die Verbraucherzentrale auf dem Evangelischen Kirchentag in Stuttgart: Bundesjustizminister Heiko Maas (rechtes Bild) informiert sich am Stand über aktuelle Themen und das Angebot der Verbraucherzentrale.



Gut besucht war der Stand der Verbraucherzentrale auf der Südwestmesse in Villingen-Schwenningen.





Verbraucherminister Alexander Bonde besucht die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Mannheim. Im Gespräch mit Mitarbeiterinnen und Vorstand informiert er sich über das Beratungsangebot und die Nachfrage vor Ort.



Opferschutz Tag in Stuttgart: Die Verbraucherzentrale informiert über aktuelle Abzockmaschinen.



Mitgliederversammlung des Landesseniorenrats und Sicherheitstag in Karlsruhe.



Oberbürgermeister Joachim Scholz informiert sich bei einem Besuch der Beratungsstelle in Neckarsulm über die Arbeit der Verbraucherzentrale vor Ort.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist bei regionalen und überregionalen Medien ein gefragter Ansprechpartner. Das belegt die durchgängig hohe Zahl an Presseanfragen: 2015 wandten sich rund 1.600 Medienvertreter an die Verbraucherzentrale, um auf die Expertise der Mitarbeiter zurückzugreifen: entweder für die eigene Recherche oder als Experten für ein Zitat oder Interview in Fernsehen, Hörfunk oder Zeitung. Über die Hälfte der Anfragen kam unverändert von Printmedien, den geringsten Teil machten Onlinemedien wie Blogs oder Onlinezeitungen aus.

Ein wesentlicher Bestandteil der Pressearbeit ist die aktive Information der Medien. Dazu werden regelmäßig Pressemeldungen verschickt. Neben den 66 Pressemeldungen bilden die regelmäßigen Kolumnen in Tageszeitungen und Mitgliederzeitschriften einen wachsenden Schwerpunkt. Insgesamt 52 eigene Beiträge konnte die Verbraucherzentrale 2015 so in verschiedenen Printmedien veröffentlichen. Ein neues, 2015 eingeführtes Instrument ist die stärkere Einbeziehung der Beratungsstellen in die regionale Pressearbeit: Vortragsbewerbungen und regelmäßige Verbrauchertipps wurden durch die Beratungskräfte vor Ort an die lokalen Medien gegeben.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND VERBRAUCHERINFORMATION

Die Verbraucherzentrale nutzt verschiedene Kanäle, um die Öffentlichkeit über ihre Tätigkeit zu informieren. Dabei werden etablierte Wege um neue Möglichkeiten, insbesondere der Onlinekommunikation, ergänzt:

Neben dem Umweg über die Presse werden Verbraucher durch den **Internetauftritt** direkt angesprochen. Der Internetauftritt enthält eine Vielzahl von Informationen bereit: Hilfe zur Selbsthilfe, zum Beispiel in Form von Musterbriefen, Hintergrundinformationen, Videos oder Bilderreihen. Die Inhalte der Seite werden über weitere Wege gestreut: Über einen **Newsletter** und über den **Twitterkanal** werden rund 7.100 Verbraucher und interessierte Multiplikatoren direkt über aktuelle Themen und neue Beiträge auf der Internetseite informiert.

2015 haben Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auf **Messen und Veranstaltungen** das Angebot und die Arbeit der Verbraucherzentrale einem breiten Publikum präsentiert. Unter anderem auf dem Evangelischen Kirchentag in Stuttgart und auf der Südwestmesse in Villingen-Schwenningen wurden die Informationsstände der Verbraucherzentrale an mehreren Tagen von vielen interessierten Verbrauchern besucht.

Die vierteljährlich erscheinende **VerbraucherZeitung** wird kostenlos als gedruckte Zeitung mit einer Auflage von jeweils circa 20.000 Exemplaren verteilt. Sie richtet sich an Verbraucher und Multiplikatoren, an Mitglieder und Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale wird sie kostenlos verschickt.

Zu besonderen Themen werden **Flyer, Broschüren** oder **Berichte** über Marktchecks veröffentlicht. In 2015 waren dies unter anderem der Flyer „Mit Handicap im Fernbus reisen“, der auch in leichte Sprache übersetzt wurde und der Menschen mit Behinderung über ihre Rechte bei Fahrten mit dem Fernbus informiert. An die Zielgruppe „Junge Berufsanfänger“ richtet sich die Broschüre „Die Weichen richtig stellen“, die kostenlos verteilt wird und die wichtige Schritte für die Auswahl der richtigen Finanz- und Versicherungsprodukte erläutert.

Im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde ein **Video** zum Thema Inkasso in verschiedenen Sprachen hergestellt und auch über die Plattformen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg verbreitet. Mit dem Format Video und der Übersetzung in fünf Sprachen sollen neue Zielgruppen erreicht werden.

ABTEILUNG

Seit Mitte 2015 ist die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in einer Abteilung mit insgesamt vier Mitarbeitern organisiert. Eine zusätzliche Referentenstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wurde geschaffen, diese ist seit Oktober 2015 besetzt.

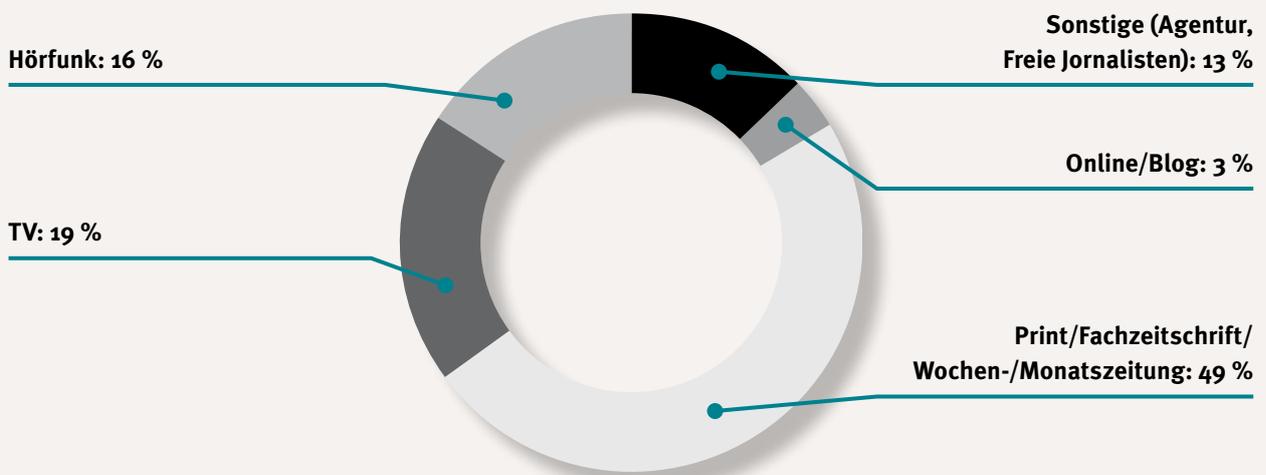


Finanzprodukte für Berufsstarter

DIE WEICHEN RICHTIG STELL

ver
Ba

PRESSEANFRAGEN 2015



Die VerbraucherZeitung

Baden-Württemberg

E 14087
 Nummer 4 • 31. Jahrgang

TTIP – Verbraucherschutz ist kein Handelshemmnis

Europa und Amerika verhandeln seit Juli 2013 über ein Freihandelsabkommen – genannt Transatlantische Handels- und Investitionspartnerschaft (TTIP). Dieses Abkommen wird weitreichende Folgen für VerbraucherInnen und Verbraucher in alle Entschiedenheitsbereiche der VerbraucherInnen und Verbraucher eingreifen. Aus Verbrauchersicht geht es nicht nur um die Anerkennung aktueller Standards und Sicherheitsvorschriften, sondern auch um die Möglichkeit, sich über Sammelklagen, die



haben die Einhaltung der Vorgaben sicherzustellen. In den USA fehlen in den meisten Bereichen diese Vorgaben, aber Unternehmen haften dafür, dass sie sichere Produkte auf den Markt bringen. Die amerikanischen Sammelklagen, die

TTIP aus Verbrauchersicht – was muss berücksichtigt werden?
 • Transparenz, Ressourcennutzung, Nachhaltigkeit
 • Corporate Social Responsibility

nissen im engen Sinn: geltende und zukünftige Verbraucherschutzregeln dürfen nicht als Handelshemmnis gelten.
 • beim Verbraucher- und Umweltschutz die Orientierung am jeweiligen Best Practice als Mindeststandard
 • transparenter transatlantischer Fachaustausch, Beachtung der parlamentarischen Gesetzgebungsverfahren, keine darüber hinausgehenden materiellen Rechte oder Verfahrensrechte wie Zugang zu Schlichtungsverfahren
 • transparente Verhandlungen mit öffentlichen Konsultationen
 • Ratifizierung des Abkommens durch die nationalen Parlamente

Oktober – Dezember 2015

INHALT

- **Versicherungen:** Seite 2 Kündigungsmöglichkeiten für Versicherer – Beispiel Kinderinvaliditätsversicherung | Was tun nach einem Schadensprotokoll
- **Finanzen:** Seite 3 Kündigungsmöglichkeiten für Riester trotz Formulasparvertrag | Neue Angebote der Bausparkassen: wolle der Bausparkassen: Entwicklungen | Riester trotz Formulasparvertrag
- **Finanzen | Ernährung:** Seite 4 Neue Warnhinweise für Kleinfachhändler – Was das Kleinfachhändlergesetz bringt | Die neue Lebensmittelkennzeichnung
- **Ernährung:** Seite 5 Chiasamen – der Hydratationskönig | Kunststoffe in Lebensmitteln
- **Verbraucherschutz:** Seite 6 Vereinfachte Gewährleistung – Gewährleistung und Gewährleistung – Bedeutung des Gewährleistungsrechtes bei Kaufverträgen | Kundenempfehlungen – Bedeutung des Kundenempfehlungsrechtes

50 JAHRE VERBANDSKLAGE

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wurde am 30. September 1958 gegründet und ist seither als „Stimme der Verbraucher“ im Bundesland tätig.

Als anbieterneutrale, gemeinnützige und parteipolitisch unabhängige Interessenvertretung gegenüber Legislative, Exekutive, Parteien und der Wirtschaft vertritt sie seit vielen Jahrzehnten die Interessen der Verbraucher: durch unabhängige Beratung, durch die verbraucherpolitische Arbeit und auch im Rahmen der Rechtsdurchsetzung.

Die Verbraucherzentrale ist als qualifizierte Einrichtung gem. § 4 UKlaG anerkannt und besitzt daher nach § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG i.V.m. §§ 3,4 UKlaG die entsprechende Klagebefugnis.

Doch das war nicht immer so: Erst 1965 wurde ihr das Recht der Klagebefugnis eingeräumt. Durch eine Änderung des „Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb“ (UWG) bekamen die Verbraucherzentralen mit der Verbandsklage damals das Instrument in die Hand, bei Verstößen gegen das UWG selbst Klage erheben und gegen Unternehmen und deren geschäftliches Verhalten vorgehen zu können.

Die ersten Schritte

Als erste Verbraucherzentrale bundesweit machte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg von ihrem Recht der Klagebefugnis zur Verfolgung von Rechtsverstößen Gebrauch.

Dabei war die Verbraucherzentrale zunächst nur aus Zufall auf die Möglichkeiten eines präventiven Verbraucherschutzes gestoßen, und das auch noch als Beklagte!

§ DER FALL

Eine Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale hatte sich im Gespräch mit einem Verbraucher kritisch über die Verkaufsmethoden eines Unternehmens geäußert, das seine Produkte im Party-Verkauf absetzte. Davon erfuhr das betroffene Unternehmen. Empört über diesen Eingriff in seinen Gewerbebetrieb schickte es der Verbraucherzentrale eine anwaltliche Abmahnung mit einem hohen Streitwert. Nach Beratung mit dem Wirtschaftsministerium, das Bereitschaft signalisierte, die erforderlichen Mittel außerplanmäßig zur Verfügung zu stellen, wurde die gerichtliche Auseinandersetzung riskiert und erfolgreich abgeschlossen.

Auch wenn das Gericht der Verbraucherzentrale in diesem Fall Recht gab: Das Unternehmen sah keinen Grund, das Geschäftsmodell zu ändern, das dem Verbraucher aus der Beratung geschadet hatte. Es verbuchte den Fall wohl als „Betriebsunfall“, setzte die bis dahin erfolgreiche Vertriebsmethode fort – und richtet damit bis heute Schaden an.

Die Möglichkeit der Verbandsklage zeigte schnell, dass selbst alltägliche Fälle aus der Beratung eine allgemeine, präventive Komponente haben. So stand die Hilfe für Verbraucher, die in die Beratung kamen, zwar weiterhin im Mittelpunkt – doch das Recht der Klagebefugnis bot nun neue Möglichkeiten, Verbrauchervorbeugend zu schützen. Für die Verbraucherzentrale markierte das Verfahren den Einstieg in den präventiven Verbraucherschutz. Sie erkannte die ihr seit 1965 zugeschriebene Möglichkeit der Rechtsdurchsetzung als Chance, gegen verbraucherschädigendes Verhalten vorzugehen. So konnte künftig nicht nur einzelnen Ratsuchenden durch kompetente Beratung bei der Verbraucherzentrale geholfen werden – vielmehr konnten eine erfolgreiche Abmahnung oder ein Urteil nun eine Vielzahl von Verbrauchern schützen.

In der Anfangszeit ließen die Wirtschaftsunternehmen die Verbraucherzentrale noch spüren, dass sie diese nicht als gleichwertige Partnerin sahen. Doch diese Haltung änderte sich, je mehr die Verbraucherzentrale ihr Recht zur Verbandsklage nutzte und durch erfolgreiche Klagen die Unternehmen dazu zwang, ihr Verhalten gegenüber Verbrauchern zu ändern.

Die Klagebefugnis wird erweitert

Im Jahre 1977 kam es dann zur Erweiterung der Klagebefugnis. Von da an konnten die Verbraucherzentralen auch rechtswidrige Allgemeine Geschäftsbedingungen abmahnen und im Verbandsklageverfahren verfolgen.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg machte davon von Anfang an konsequent Gebrauch, wenn auch notgedrungen nur im Rahmen ihrer finanziellen Möglichkeiten!

Denn einen Rechtsstreit konnte die Verbraucherzentrale seriöserweise nur dann verantworten, wenn sie über die dafür erforderlichen Mittel verfügte. Das Risiko eines Unterliegens war gerade bei der AGB-Verbandsklage ungleich höher als im Bereich des Lauterkeitsrechts.

Der Grund: Eine abstrakte Normenkontrollklage, wie sie das AGB-Gesetz nun vorsah, gab es bis dahin nur im Verwaltungsrecht (§ 47 VwGO) und nicht im Zivilrecht. Für Zivilrichter war es daher ungewohnt, losgelöst von einem konkreten Sachverhalt, abstrakt über eine „Norm“ (hier

über eine Klausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen) entscheiden zu müssen. Bislang hatten sie immer über einen Lebenssachverhalt entschieden, also zwischen widerstreitenden Interessen von Kläger und Beklagtem. Das nun geforderte Umdenken war nicht ganz einfach – und auch nicht immer erfolgreich!

Girokonto überzogen: Der 200.000 DM-Fall

Beispielhaft dafür ist einer der ersten spektakulären Fälle in der Geschichte der Verbraucherzentrale. Was zu Beginn nicht klar war: Dieser Fall würde zwischenzeitlich den Fortbestand des Verbandes in Frage stellen. Angefangen hatte alles mit einer Verbraucherbeschwerde zur Wertstellungsklausel einer Bank:



DER FALL

Ein Verbraucher hatte an einem Freitag, es war der 3. Oktober 1986, eine Überweisung zu tätigen, die den aktuellen Kontostand seines Girokontos überstieg. Da er sein Konto nicht überziehen wollte, begab er sich am Morgen dieses Freitags zum Bank-schalter, zahlte die fehlende Differenz in bar ein und übergab im Anschluss daran seinen Überweisungsauftrag. Der Überweisungsauftrag wurde noch am selben Tag gebucht, mit Wertstellung 3. Oktober 1986. Die zwei Minuten davor getätigte Einzahlung wurde seinem Konto aber erst am nächstfolgenden Montag gutgeschrieben, also mit Wertstellung 6. Oktober 1986. Und für die drei Tage dazwischen wurde der Verbraucher mit Sollzinsen wegen „Überziehung“ seines Girokontos belastet, obwohl er sein Konto nicht überzogen hatte.

Grund dafür war eine Klausel im Gebührenverzeichnis der Bank, wo es zur Wertstellung hieß:

**„Einzahlungen: 1 Tag nach Einzahlung
Überweisungsaufträge: Tag der Ausführung“**

und in einer Fußnote dazu stellte die Bank darüber hinaus klar, dass arbeitsfreie Tage bei der Wertstellung außer Betracht blieben.

Auch wenn es „nur“ um 0,43 DM ging: Der Verbraucher ärgerte sich, dass sein Konto mit Zinsen für ein Darlehen belastet wurde, das er nie in Anspruch genommen hatte. Mehr noch: Ging man zudem davon aus, dass dies kein Einzelfall war, sondern dass vergleichbare Vorgänge tagtäglich in einer Vielzahl von Fällen passierten, konnte

man erahnen, welche Gewinne die Bank mit ihrer „Kontoüberziehungsfiktion“ im Jahr erzielen konnte, und welche Schäden auf Kosten der Verbraucher gingen.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erhob also eine Verbandsklage beim Landgericht Heidelberg, in erster Instanz erfolgreich und ohne juristische Probleme. Der Streitwert wurde auf 50.000 DM festgesetzt.

Anders in der Berufungsinstanz: Dort sah man keinen Gesetzesverstoß. Die Klausel weiche nicht von der gesetzlichen Regelung der §§ 187, 188 BGB ab, lautete die Begründung. Doch damit nicht genug: Das Oberlandesgericht vervierfachte von sich aus und ohne dass die Beklagte die Streitwertfestsetzung des Landgerichts gerügt hätte, den Streitwert auf aus Sicht der Verbraucherzentrale gigantische 200.000 DM.

Bislang hatte sie ihre Prozesse mit moderaten Streitwerten von 10.000 bis maximal 50.000 DM geführt. Somit war schnell klar: Eine Revision bei diesem Streitwert konnte sich die Verbraucherzentrale nicht leisten, ein in drei Instanzen verllorener Prozess wäre nicht mehr finanzierbar gewesen. Sollte man also resignieren? Eine Revision trotz fehlender Mittel wagen?

Es gab noch eine dritte Möglichkeit. Die Verbraucherzentrale ging mit dem Fall und dem Finanzierungsproblem an die Öffentlichkeit. Innerhalb weniger Wochen spendeten Verbraucher genug Geld, das wenigstens einen Teil der Kosten des Revisionsverfahrens sicherstellte. Die Verbraucherzentrale legte Revision ein.



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

**RECHTS DURCHSETZUNG:
VERBRAUCHER STÄRKEN**

Der Bundesgerichtshof (BGH) urteilte schließlich im Sinne der Verbraucher. Er hob das Berufungsurteil auf und stellte das Urteil des Landgerichts Heidelberg wieder her. Auch der Streitwert wurde wie vom Landgericht Heidelberg auf 50.000 DM festgesetzt (BGH, Urteil vom 17. Januar 1989 – XI ZR 54/88). Die Verantwortlichen der Verbraucherzentrale konnten aufatmen.

Weiter im Wandel

Die Verbandsklage hat sich seit ihrer Einführung immer wieder gewandelt. Ihre heutigen Strukturen hat sie aber erst durch die Vorgaben des Gemeinschaftsrechts erfahren. Beispielhaft zu nennen sind die Unterlassungsklagen-Richtlinie 98/27/EG vom 19. Mai 1998 und die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmern gegenüber Verbrauchern 2005/29/EG vom 11. Mai 2005 (UGP-Richtlinie).

Der deutsche Gesetzgeber muss diese europarechtlichen Vorgaben in nationales Recht umsetzen. Ein langwieriger Weg, der noch längst nicht abgeschlossen ist:

So wurde erst im Jahre 2015 die Verbandsklagebefugnis derart erweitert, dass nun auch Verstöße im Bereich des **Datenschutzrechts** verfolgt werden können. Die Verbraucherzentrale kann nun dagegen vorgehen, wenn Unternehmen unnötig viele Daten von Verbrauchern sammeln, speichern oder nicht wieder löschen.

Ebenfalls noch lange nicht abgeschlossen ist die Ausgestaltung der Klageinstrumente des Kollektiven Rechtsschutzes: Verbraucherzentralen treiben gerade die Einführung weiterer Instrumente – beispielsweise einer **Musterfeststellungsklage** – voran.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg macht bis heute aktiv von ihrer Klagebefugnis Gebrauch und zieht – wenn es sein muss – bis vor den BGH, um die Rechte der Verbraucher zu verteidigen. Erfolgreich konnte sie schon

so manches wettbewerbswidrige und verbraucherbenachteiligende Verhalten von Unternehmen einstellen und auch für die Zukunft unterbinden, nicht zuletzt dank der guten Zusammenarbeit mit der seit Anbeginn mit den Abmahnverfahren betrauten externen Rechtsanwaltskanzlei.

Allein 2015 leitete die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg über 240 neue Verfahren ein, verfolgte alte Verfahren vor unterschiedlichen Instanzgerichten weiter und nutzte so allein 2015 in mehr als 350 Fällen aktiv das Recht der Verbandsklage: ein Instrument, das auch 50 Jahre nach seiner Einführung nichts von seiner Bedeutsamkeit verloren hat.

ERFOLGREICHE RECHTS-DURCHSETZUNG 2015

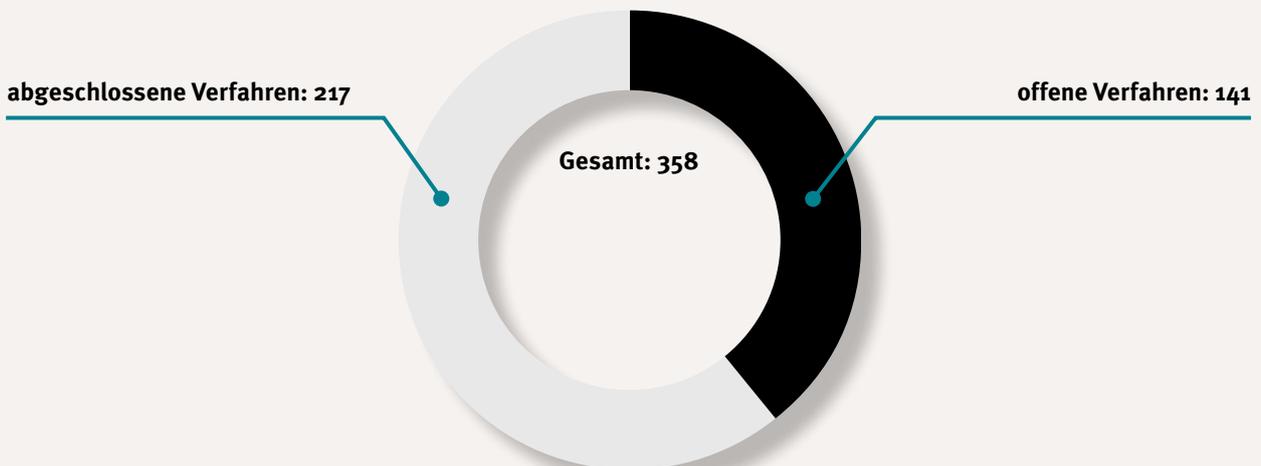


KLAUSELN NICHT FREUNDSCHAFTLICH!

Das online Partnernvermittlungsportale FriendScout24 GmbH wollte sich im Kleingedruckten unter anderem vorbehalten, seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Bedarf – quasi über Nacht – anzupassen beziehungsweise zu ergänzen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ging gegen diese und weitere Klauseln erfolgreich vor.

So sollten Verbraucher beim Abschluss eines Vertrages auf der Homepage mit der Anmeldung bestätigen, dass sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für den Dienst FriendScout24 akzeptieren und mit diesen einverstanden sind. So entsteht der Eindruck, dass man sich gegen Klauseln zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr wehren kann. Ein klarer Verstoß, denn das Gesetz sieht nur vor, dass Verbraucher mit der Einbeziehung von AGB einverstanden sein müssen – ohne sie zu akzeptieren.

GESAMTZAHL VERFAHREN 2015



Das eingeleitete Abmahnverfahren gegen FriendScout24 GmbH musste letztendlich doch nicht gerichtlich entschieden werden, denn nach Klageerhebung durch die Verbraucherzentrale entschloss sich das Unternehmen, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung für die rechtswidrigen Klauseln abzugeben. Es darf damit diese Klauseln nicht weiter verwenden oder sich gegenüber Verbrauchern auf diese berufen.

RESERVIERUNGSENTGELT BEI IMMOBILIENKAUF UNWIRKSAM

Die Exklusiv Wohnbau Heilbronn GmbH verlangte von Kaufinteressenten, ein als „Reservierungsauftrag“ bezeichnetes Schriftstück zu unterschreiben, mit dem der Interessent verpflichtet werden sollte, 3.000 Euro Reservierungsgebühr zu bezahlen. Der Betrag von 3.000 Euro sollte lediglich mit der ersten Anzahlung in voller Höhe verrechnet werden und keine Erwerbsverpflichtung enthalten. Das mag sich zwar positiv anhören, ist es aber nicht wirklich. Denn eine Reservierungsgebühr kann dazu führen, dass sich ein Verbraucher lediglich in Anbetracht der angezahlten Summe verpflichtet sieht, die Immobilie zu erwerben. Gerade bei Immobilienkäufen dient aber die notarielle Beurkundung dazu, Verbrauchern Bedenkzeit zu gewähren. Das Verlangen eines solchen Reservierungsauftrags würde den vom Gesetzgeber festgelegten Schutzzweck bei Immobilienkäufen unterlaufen. Selbst in der Vergangenheit wurden Kostenpauschalen bei Reservierungsvereinbarungen mit einem Makler allenfalls bis zu einer Höhe von 10 Prozent der Erfolgsprovision toleriert. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist erfolgreich dagegen vorgegangen. Nach Klageerhebung gab die Exklusiv Wohnbau Heilbronn GmbH eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab.

MÖBELKAUF SCHWERMEMACHT!

Durch Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmens Möbel Mahler Einrichtungszentrum GmbH & Co. KG in Neu-Ulm sollte Selbstabholern auferlegt werden, die Möbel sofort auf Mängel zu untersuchen. Bei einer vereinbarten Lieferung und Montage der Möbelstücke vor Ort wollte das Einrichtungshaus vom Kunden sogar gewährleistet haben, dass Haus- und Wohnungstüre mit „üblichen Mitteln des Möbeltransports erreichbar“ sind. Zudem sollte er dafür haften, dass Türen und Treppenhäuser für den Möbeltransport groß genug sind.

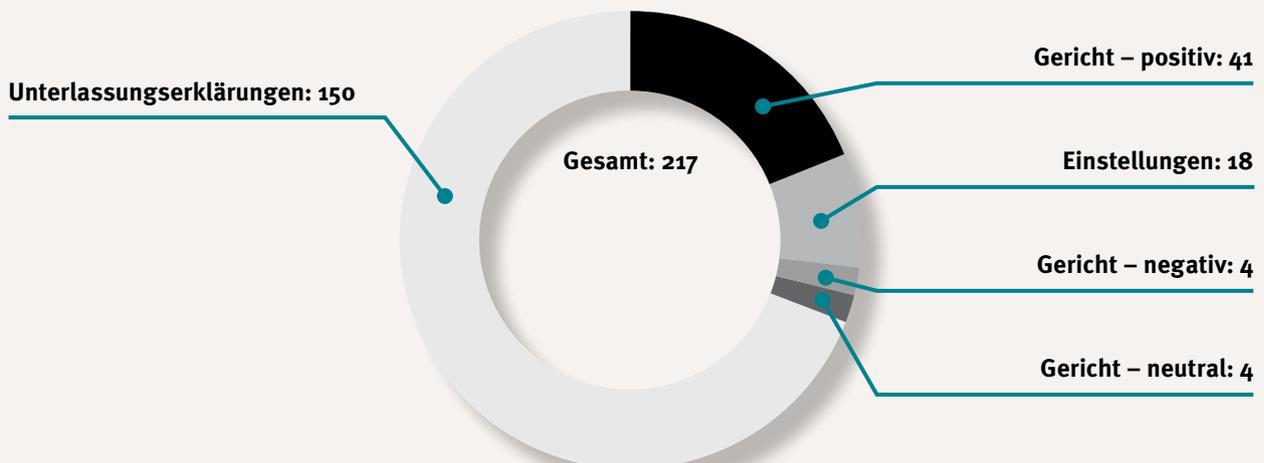
Vom Selbstabholer darf bei verpackter Ware nicht verlangt werden, die Ware vor dem Transport sofort – etwa auf dem Parkplatz – auszupacken und zu kontrollieren. Dies ist eine unangemessene Belastung für Verbraucher. Auch eine Klausel, die Verbrauchern bei Lieferung und Montage eine Gewährleistung abverlangte, dass die Möbel ohne Probleme zum Bestimmungsort transportiert werden können, ist nicht zumutbar. Denn zum einen haben Verbraucher keine Kenntnis über die genauen Maße der verpackten und zerlegten Ware, noch können sie wissen, was sich ein Einrichtungshaus unter „üblichen Mitteln des Möbeltransports“ vorstellt.

Mit der Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung hat das Unternehmen zugesagt, die benachteiligenden Vertragsklauseln nicht mehr zu verwenden und darf sich auf diese Klauseln in laufenden Verträgen auch nicht mehr berufen.

MÖBELHAUS LOCKT MIT SCHEINBAREN SCHNÄPPCHEN

Mit knalligen Schildern und Sonderangeboten werben viele Händler um sparswillige Kunden. Bei einem Mannheimer XXXL Einrichtungshaus entpuppte sich das angebliche Schnäppchen allerdings als Täuschung.

GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN 2015



Im konkreten Fall ging es um ein Steak- und Tomatenmesser, das zum Sonderpreis von 9,95 Euro beworben wurde, die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers war jedoch mit 16,95 Euro ausgezeichnet. Eine Verbraucherin stellte nach dem Kauf der Messer allerdings fest, dass das Produkt auf der Homepage des Herstellers regulär nur 9,95 Euro kostete. Das XXXL Einrichtungshaus, betrieben von der BDSK Handels GmbH & Co.KG, hatte die Verbraucher über eine Ersparnis von 7 Euro irreführt. Nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Baden Württemberg hat das Möbelhaus eine Unterlassungserklärung abgegeben.

... KEINE HAFTUNG FÜR HANDGEPÄCK?

Bei zwei Anbietern von Fernbusreisen mahnte die Verbraucherzentrale mehrere rechtswidrige Klauseln ab. Unter anderem wollten die Anbieter – FlixBus GmbH und MTB-MeinFernbus GmbH – grundsätzlich keine Haftung für Handgepäck übernehmen, außer bei Vorsatz oder bei grober Fahrlässigkeit. Da die Betreiber in ihren Geschäftsbedingungen aber festschrieben, dass Wertgegenstände nicht im Reisegepäck befördert werden dürfen, haben Verbraucher keine andere Wahl, als diese im Handgepäck zu transportieren. Damit ist die Beförderung des Handgepäckes eine Kardinalpflicht. Bei der Verletzung dieser Kardinalpflicht, mithin der wesentlichen Vertragspflicht, darf aber die Haftung für einfache Fahrlässigkeit nicht ausgeschlossen werden. Ebenso abgemahnt wurden der Versuch, mittels der Geschäftsbedingungen keine Erstattung

für Umbuchungen zu gewähren, wenn der neue Fahrpreis unterhalb des ursprünglichen Fahrpreises lag sowie der Versuch, bei Stornierungen für die Rückzahlung des Fahrpreises eine Gebühr von 15 Euro je stornierter Buchung und storniertem Fahrgast zu erheben. Die abgemahnten Klauseln beider Verfahren konnten jeweils erfolgreich durch eine strafbewehrte Unterlassungserklärung beendet werden.

... HOHE HÜRDEN FÜR GEWÄHRLEISTUNG ABGEMAHNT

Bis nach Hongkong setzte sich die Verbraucherzentrale 2015 für die Rechte Baden-Württembergischer Verbraucher ein. Der Fall: My Spexx Limited, ein Onlinehändler für Brillen mit Sitz in Hongkong, hatte in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Hürden für Gewährleistungsansprüche unverhältnismäßig hoch gelegt. So konnten Verbraucher diese Ansprüche nur unverzüglich nach Auftritt des Mangels geltend machen und zwar nur per Mail oder per Brief. Damit wollte sich das Unternehmen über festgelegte Grundsätze zur Gewährleistung hinwegsetzen. Bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen verlangte es damit höhere Voraussetzungen vom Verbraucher, als das Gesetz vorschreibt – eine Verbraucherbenachteiligung, die von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erfolgreich verfolgt wurde. Das Unternehmen mit Sitz Hongkong gab eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab.

NEU EINGELEITETE VERFAHREN 2015

abgeschlossen: 162

noch offen: 82

Gesamt: 244

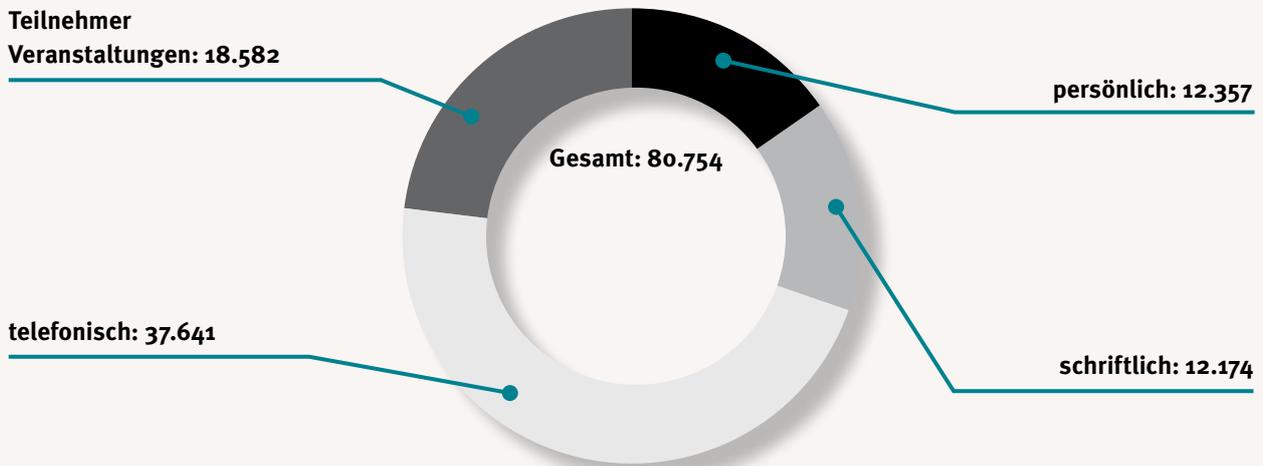
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

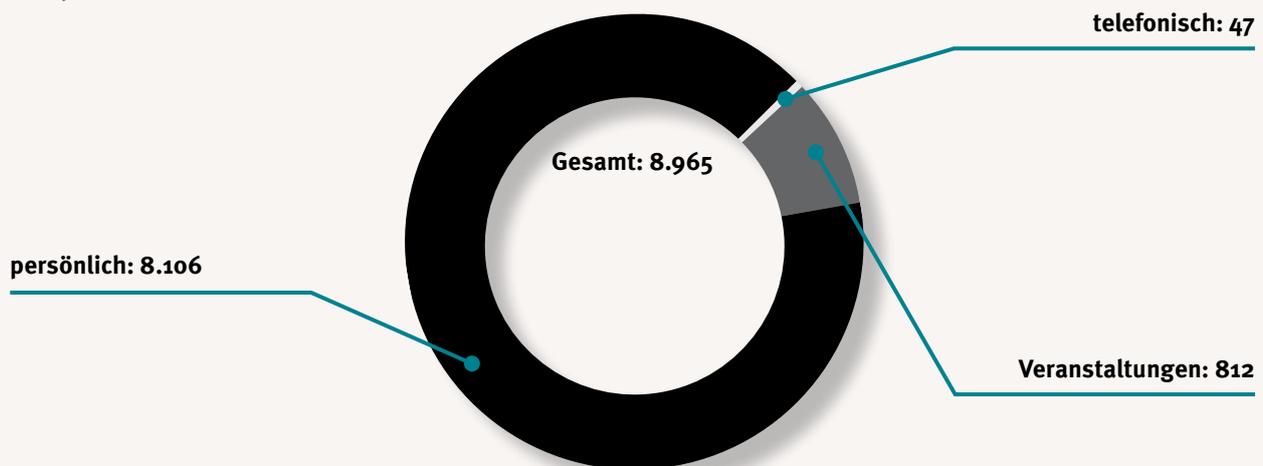


ANFRAGEN UND KONTAKTE 2015

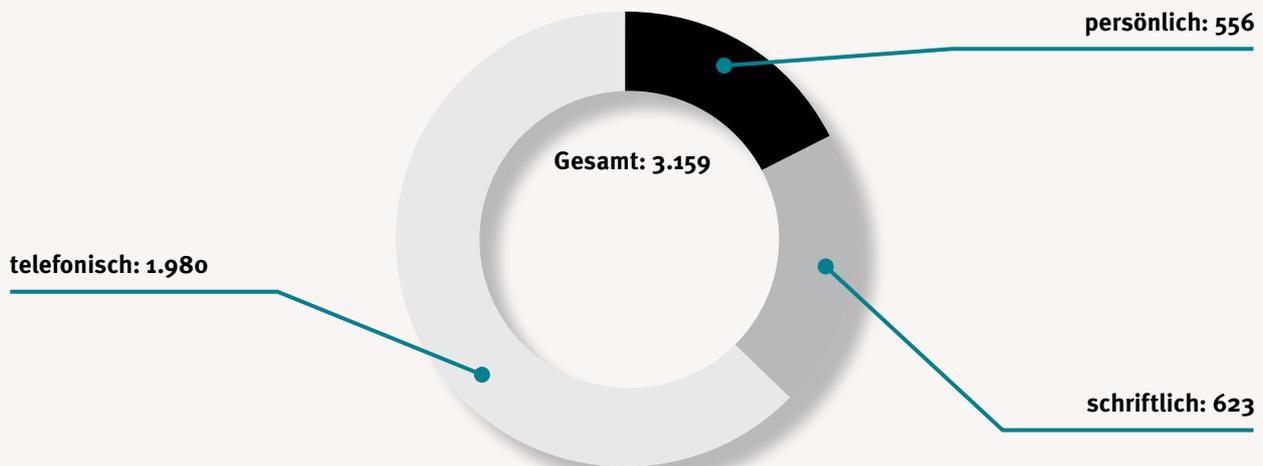
OHNE DIE PROJEKTE ENERGIEEINSPARBERATUNG UND UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG



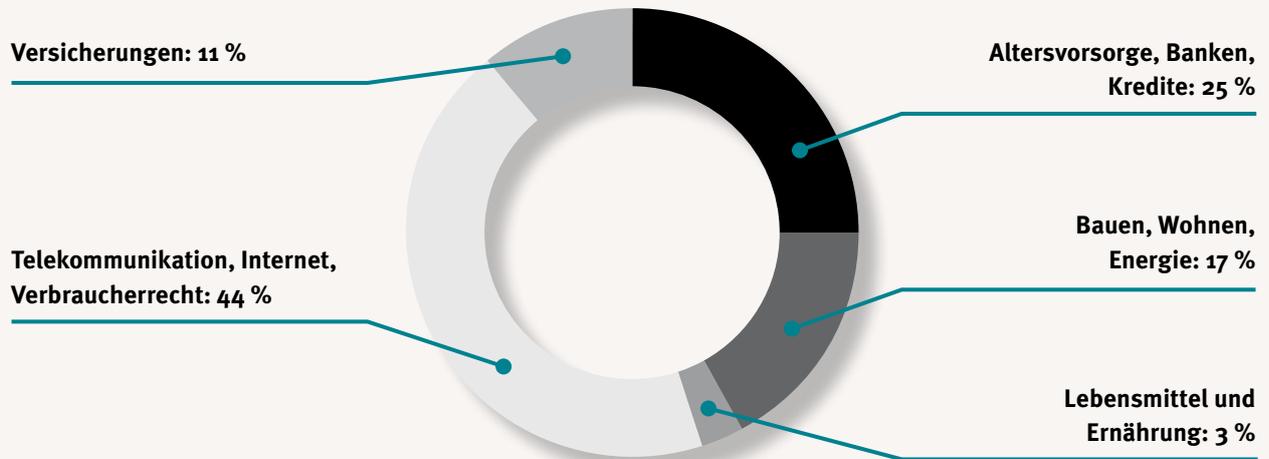
PROJEKT ENERGIEEINSPARBERATUNG



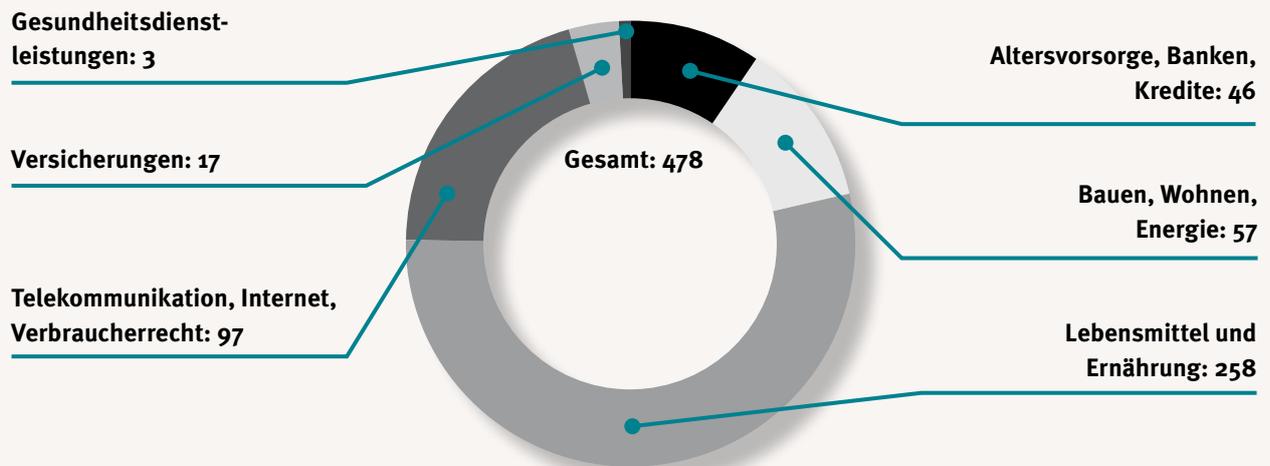
PROJEKT UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND (UPD)



BERATUNGEN NACH ABTEILUNGEN 2015



VORTRÄGE NACH ABTEILUNGEN 2015



BILANZ

| AKTIVA | | 31.12.2015 |
|--|------|------------------|
| | | |
| | EURO | EURO |
| Anlagevermögen | | |
| Sachanlagen | | |
| • Betriebs- und Geschäftsausstattung | | 90.771 |
| Summe Anlagevermögen | | 90.771 |
| Umlaufvermögen | | |
| Vorräte | | |
| • Fertige Erzeugnisse und Waren | | 9.426 |
| Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände | | |
| • Forderungen aus Lieferungen und Leistungen | | 80.033 |
| • Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten | | 965.171 |
| Summe Umlaufvermögen | | 1.054.630 |
| Rechnungsabgrenzungsposten | | 3.944 |
| SUMME AKTIVA | | 1.149.346 |

| PASSIVA | | 31.12.2015 |
|--|---------|------------------|
| | | |
| Eigenkapital | | |
| • gebundenes Zuschusskapital | 164.133 | |
| • Jahresüberschuss | 72.061 | |
| Summe Eigenkapital | | 236.194 |
| Rückstellungen | | |
| • sonstige Rückstellungen | | 173.480 |
| Verbindlichkeiten | | |
| • Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung | 112.614 | |
| • sonstige Verbindlichkeiten | 53.225 | |
| Summe Verbindlichkeiten | | 165.839 |
| • Rechnungsabgrenzungsposten | | 573.833 |
| SUMME PASSIVA | | 1.149.346 |

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2015

| | EURO | EURO |
|--|-----------|------------------|
| erhaltene Zuwendungen | | |
| Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz | | |
| • Institutionelle Förderung | 2.440.750 | |
| • Projekt Lebensmittel & Ernährung | 300.000 | |
| • Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz | 231.886 | |
| Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz | | |
| • Projekt Lebensmittel & Ernährung | 216.727 | |
| • Projekt Ess-Kult-Tour | 5.937 | |
| Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz | | |
| • Projekt Marktwächter Finanzen | 224.982 | |
| • Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz | 230.262 | |
| Bundesministerium Wirtschaft und Energie | | |
| • Projekt Energiesparberatung | 101.837 | |
| Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft | | |
| • Koordination Projekt Energie | 58.491 | |
| Weitere Zuwendungsgeber | | |
| • Verbraucherzentrale Bundesverband Netzwerkgruppen | 23.471 | |
| • Unabhängige Patientenberatung gGmbH | 194.123 | |
| • Kommunen | 54.949 | |
| Rückzahlungen Zuwendungen | - 64.331 | |
| Summe Zuwendung | | 4.019.084 |
| Umsatzerlöse | | 372.585 |
| sonstige betriebliche Erträge | | 297.378 |
| Materialaufwand | | |
| • Aufwendungen für bezogene Waren | 109.327 | |
| • Aufwendungen für bezogene Leistungen | 98.934 | |
| Summe Materialaufwand | | 208.261 |
| Personalaufwand | | |
| • Löhne und Gehälter | 2.772.344 | |
| • soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung | 669.371 | |
| Summe Personalaufwand | | 3.441.716 |
| „Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen“ | | 23.719 |
| sonstige betriebliche Aufwendungen | | |
| • Büromaterial, Fachzeitschriften | 20.077 | |
| • Post- und Telefonkosten | 55.161 | |
| • Mieten und Pachten | 261.033 | |
| • Bewirtschaftung betrieblicher Räume | 135.797 | |
| • Reise-, Aus- und Fortbildungskosten | 61.365 | |
| • Honorare, Rechts- und Beratungskosten | 57.485 | |
| • Mitgliedsbeiträge | 1.988 | |
| • sonstiger betrieblicher Aufwand | 351.046 | |
| Summe sonstige Aufwendungen | | 943.953 |
| sonstige Zinsen und Erträge | | 663 |
| Zinsen und ähnliche Aufwendungen | | 0 |
| Jahresüberschuss | | 72.061 |

DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG E. V. 2015

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

Vorstand 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

81 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 49 Teilzeitbeschäftigte
- 29 Vollzeitbeschäftigte
- 3 Aushilfen

Außerdem 155 Honorarkräfte:
Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlage-berater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechtsanwälte

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

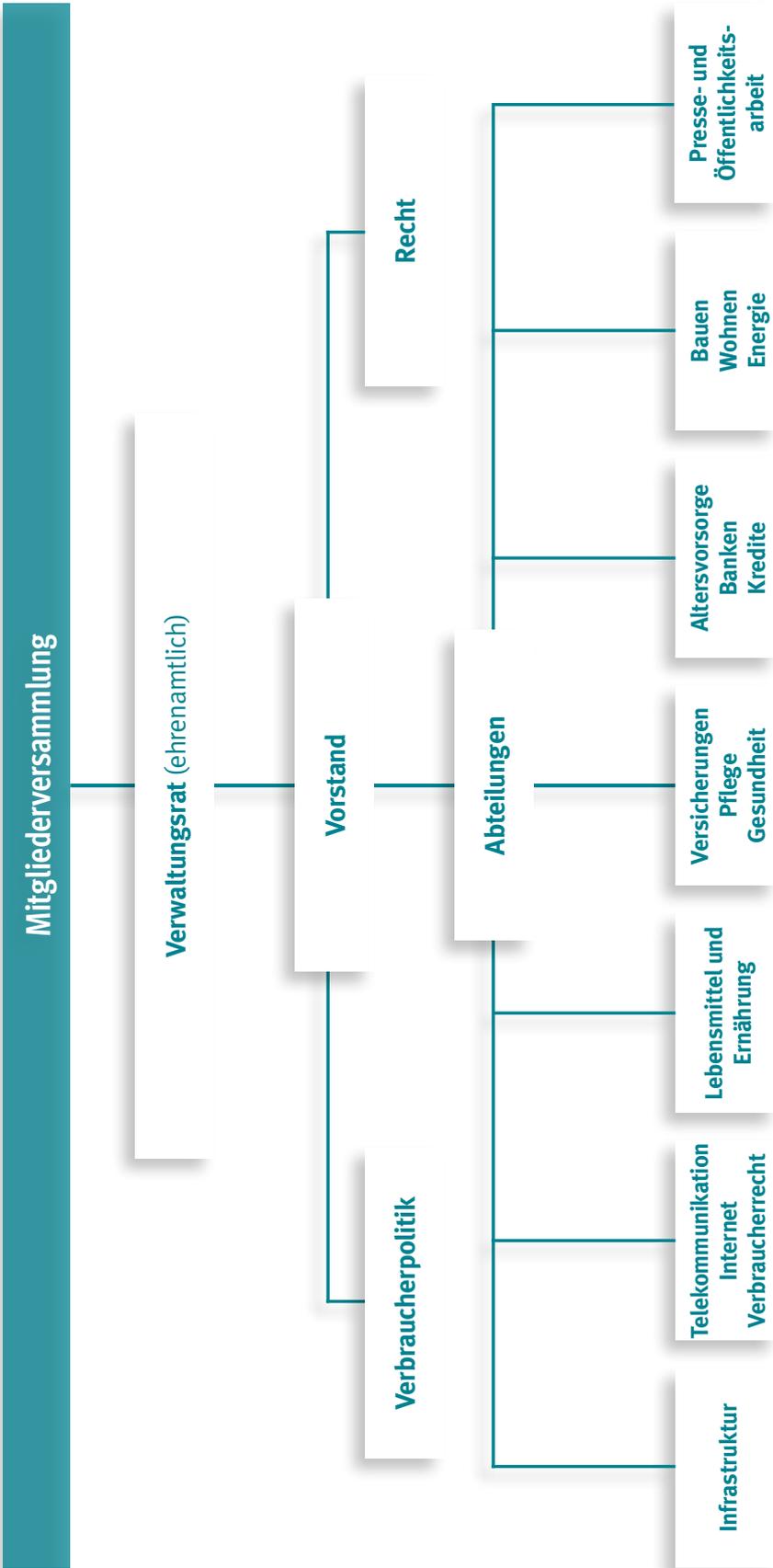
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2015 hatte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. 2.927 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 Haushaltsführenden e. V., LV Baden
- DHB – Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden 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.



10 Beratungsstellen

Freiburg • Friedrichshafen • Heidelberg • Heidenheim • Karlsruhe • Mannheim • Neckarsulm • Stuttgart • Ulm • Waldshut-Tiengen

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, Internet, Verbraucherrecht • 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, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • 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, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieeinsparung

…✦ **Heidelberg** | Poststraße 15 (Stadtbücherei),
69115 Heidelberg

• Di 10–12 Uhr, Mi + Do 16–18 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • 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: Verbraucherrecht • Versicherungen • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Karlsruhe** | Kaiserstraße 167,
76133 Karlsruhe

• Mo 14–18 Uhr, Mi 10–14 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Altersvorsorge • Bauangebotsprüfung • Energieeinsparung • Gesundheitsdienstleistungen • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Mannheim** | Q 4, 10,
68161 Mannheim

• Di 14–16 Uhr, Mi 13–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • 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, Internet, Verbraucherrecht • Versicherungen • Energieeinsparung

…✦ **Ulm** | Frauengraben 2,
89073 Ulm

• Di + Do 13–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Versicherungen • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Bauangebotsprüfung, Energie • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung

…✦ **Waldshut-Tiengen** | Parkhaus Kornhaus,
79761 Waldshut-Tiengen

• Di 15–17 Uhr

Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieeinsparung • mietrechtliche Erstberatung



INFOTELEFON

(0711) 66 91 10

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

ENERGIEEINSPARBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:
0800-809802400 • kostenlos
Montag bis Donnerstag 8–18 Uhr | Freitag 8–16 Uhr
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht
0 900 1 77 444 1

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene
0 900 1 77 444 2

Versicherungen
0 900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite
0 900 1 77 444 4

Bauen und Wohnen
0 900 1 77 444 5

Energie
0 900 1 77 444 6
Montag bis Freitag 9–12 Uhr | Mittwoch 15–18 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen
0 900 1 77 444 7
Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Tel. (0711) 66 91 10 | Fax (0711) 66 91 50
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

Für den Inhalt verantwortlich:

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

Erscheinungsdatum: Juni 2016

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Titelbild: © Danielala / Shutterstock | Icons: Verbraucherzentrale