



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

GESCHÄFTSBERICHT **2016**

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

GESCHÄFTSBERICHT 2016

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

INHALT

GRUSSWORT	4
VORWORT	5
ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE	7
BAUEN, WOHNEN, ENERGIE	9
VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT	10
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	12
TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT	14
PROJEKT ENERGIEBERATUNG	15
PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN	16
PROJEKT VERBRAUCHERBILDUNG	17
PROJEKT FLÜCHTLINGSHILFE	18
NEUE BERATUNGSSTELLE IN REUTLINGEN	19
DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN KONTAKT	20
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	22
AUS DER RECHTSDURCHSETZUNG	24
NEUE WEGE DER RECHTSDURCHSETZUNG	26
ZAHLEN • DATEN • FAKTEN	27
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG 2016	30
BILANZ	32
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2016	33
BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BADEN-WÜRTTEMBERG	34

GRUSSWORT

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

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat den Auftrag, Verbraucherinnen und Verbrauchern Hilfestellung bei ihren Konsumententscheidungen und bei Problemen mit Unternehmen zu geben. Zwei zusätzliche Beratungsstellen schließen große Lücken in der regionalen Erreichbarkeit der Verbraucherzentrale. Mit der im Oktober 2016 eröffneten Beratungsstelle in Reutlingen erhalten rund 700.000 Verbraucherinnen und Verbraucher in der Region Neckar Alb nun einen erreichbaren Zugang zu persönlicher Beratung und zu Verbraucherinformationen in Vorträgen. Die Verbraucherzentrale vor Ort öffnet sich: regional, hin zu anderen sozialen Einrichtungen und zu Kooperationspartnern wie der Kriminalprävention der Polizei. Die zweite neue Beratungsstelle in Schwäbisch Hall wird nun ab Frühjahr 2017 eine weitere regionale Lücke schließen. Die gute Nachfrage und die Resonanz auf die Angebote zeigen: Die Verbraucherzentrale ist ein wichtiger Baustein der Daseinsvorsorge vor Ort. Beratungsstellen der Verbraucherzentrale sind für Kommunen und Landkreise aber auch ein wichtiger Standortvorteil. Wir werben dafür, dass Land und Kommunen mit ihrem finanziellen Beitrag den Aufbau weiterer Angebote ermöglichen.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sakellariou' over 'Nik', written in a cursive style.

VORWORT



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

Ob online shoppen, Kündigungen von Banken oder Bausparkassen erhalten, auf Fake-Shops oder falsche Inkassoschreiben hereinfluten, nach Unwettern mit Versicherungen verhandeln, Ärger mit Fernwärmeverträgen oder Fragen zu Nahrungsergänzungsmitteln: Die breite Themenpalette der Verbraucherprobleme und -anliegen bestimmte 2016 wieder unsere Arbeit.

Die Verbraucherzentrale arbeitet präventiv, will Verbraucherinnen und Verbraucher bereits frühzeitig stärken. Mit dem Projekt Verbraucherbildung werden Verbraucherthemen so aufbereitet, dass die Materialien im Rahmen der Leitperspektive Verbraucherbildung in den Schulen eingesetzt werden können.

Verletzliche Verbrauchergruppen werden von unseriösen Geschäftemachern gezielt adressiert. Die Verbraucherzentrale hat deshalb ihre Informationen für spezielle Zielgruppen ausgeweitet: Für Flüchtlinge und ihre Helfer sowie für Migranten stehen nun auch fremdsprachige Informationen zur Verfügung. Die teils kriminelle Abzocke gerade von Seniorinnen und Senioren ist Schwerpunkt der Kooperation mit der Kriminalprävention der Polizeipräsidien. Leider gehen hierbei die Themen nicht aus.

Die Beratungszahlen steigen, nicht zuletzt, da Finanzinstitute in der anhaltenden Niedrigzinsphase in großem Umfang die für ihre Kunden noch lukrativen Altverträge kündigen. Mit Verbraucherinformationen, Abmahnungen und einer Reihe von Klagen hat die Verbraucherzentrale auf einen wirksamen Verbraucherschutz gepocht.

Mit nun 12 Beratungsstellen unterschiedlicher Größe in Baden-Württemberg knüpft die Verbraucherzentrale ihr Netzwerk der Unterstützung. Dieses Netz weist aber noch große regionale Lücken auf. Wir arbeiten weiter daran, dieses Netzwerk dichter zu knüpfen. Ein Baustein ist dabei auch unser digitales Angebot.

Mein Dank gilt dem Verwaltungsrat, den Mitgliedsorganisationen und Fördermitgliedern, die unsere Arbeit begleiten. Dank gilt auch der Landesregierung und dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, den Projektmittegebern, den Fördermitgliedern, den Kommunen für die finanzielle und organisatorische Unterstützung!



Cornelia Tausch

AUS DEN FACHBEREICHEN UND PROJEKTEN

ALTERSVORSORGE, BANKEN, KREDITE

... DIALOGVERANSTALTUNG: VERBRAUCHERINTERESSEN BEIM BAUSPAREN IN DER NIEDRIGZINSPHASE

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg berichtete regelmäßig und ausführlich über neue Versuche der Anbieter, Kunden aus lukrativen Verträgen zu drängen. Am 27. Oktober 2016 hatte sie daher zu einer Dialogveranstaltung mit Podiumsdiskussion eingeladen, um über die Problematik zu diskutieren.

Friedlinde Gurr-Hirsch MdL, Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, betonte in ihren einleitenden Grußworten, dass die Niedrigzinsphase für Verbraucher und das Bausparwesen gleichermaßen eine schwierige Zeit sei. Zur Klärung der diskutierten Fragen halte sie eine höchstrichterliche Rechtsprechung jedoch für dringend notwendig. **Niels Nauhauser**, Leiter der Abteilung Altersvorsorge, Banken, Kredite der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, berichtete aus der Praxis der Beratung der Verbraucherzentrale. Für Verbraucher besonders ärgerlich sei der Vorwurf der Bausparkassen, sie würden sich mit ihren als Sparanlage genutzten Verträgen gegenüber den Interessen des Bausparkkollektivs unsolidarisch verhalten. Dass Bausparverträge auch zur Geldanlage verkauft wurden, wie Beispiele vergangener und aktueller Angebotswerbung belegen, scheint dabei keine Rolle zu spielen. **Dr. Hans-Jörg Lehmann**, Aktuar im Bausparwesen, erläuterte in seinem Vortrag die mathematischen

Hintergründe, nach denen das Bausparwesen funktioniert. Eine Erkenntnis aus seinem Vortrag: Mit den Niedrigzinsen können die Bausparkassen umgehen, allerdings kann auch er nicht voraussagen, ob alle Bausparkassen die aktuelle Zinslage unbeschadet überstehen werden. Zur Rechtmäßigkeit der aktuellen Kündigungswelle sprach **Dr. jur. Christoph Weber**, Lehrstuhl für Bürgerliches Recht und Unternehmensrecht, Ludwig-Maximilians-Universität München (LMU). Weber vertrat die Auffassung, dass die Kündigung von Verträgen zehn Jahre nach Zuteilungsreife rechtlich nicht haltbar sei. Auch nach einigen positiven Urteilen der Oberlandesgerichte aus Stuttgart, Bamberg und Karlsruhe in jüngster Zeit wagte er keine Prognose zur in 2017 anstehenden Entscheidung des Bundesgerichtshofes.

In der abschließenden Podiumsdiskussion diskutierten über Verbraucherinteressen beim Bausparen in der Niedrigzinsphase **Friedlinde Gurr-Hirsch MdL**, **Lothar Binding MdB**, finanzpolitischer Sprecher der SPD Bundestagsfraktion, **Thomas Happel**, Leiter der Abteilung Aufsicht über Sparkassen und Privatbanken in der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und **Niels Nauhauser**. Vertreter der Bausparkassen waren zu diesem Dialog ebenfalls eingeladen, sagten aber ohne Angabe von Gründen ab. Es herrschte weitgehend Einigkeit darüber, dass Verträge einzuhalten sind, auch unter erschwerten Marktbedingungen.

... WOHNIMMOBILIENKREDITRICHTLINIE: KEINE KREDITE MEHR FÜR ÄLTERE UND FAMILIEN?

Am 21. März 2016 trat das Gesetz zur Umsetzung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie in Kraft. Das Gesetz stellt klar,

Teilnehmer der Podiumsdiskussion (von links): Niels Nauhauser, Thomas Happel, Barbara Brandstetter (Moderatorin), Lothar Binding MdB, Friedlinde Gurr-Hirsch MdL



dass das Kreditinstitut für Fehler bei der Kreditwürdigkeitsprüfung haften soll. Im Wesentlichen soll sichergestellt sein, dass Verbraucher sich die Kreditraten leisten können. Nach der Einführung beklagten insbesondere die Sparkassen einen Einbruch der Kreditvergabe und einen erschwerten Zugang zu Krediten für ältere Verbraucher sowie für junge Familien. In der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale bestätigte sich dieser Vorwurf nicht. Vielmehr stellte sich heraus, dass einzelne Kreditinstitute eine Kreditvergabe zuließen, während andere dieselbe ablehnten – kein ungewöhnliches Marktverhalten. Vor diesem Hintergrund ist die gesetzlich eingeführte Dokumentation der Verfahren und Angaben, auf die sich die Kreditwürdigkeitsprüfung stützt, nur folgerichtig. Bislang konnten Betroffene sich gegen eine Form der Falschberatung, die sogenannte „unverantwortliche Kreditvergabe“, rechtlich nicht zur Wehr setzen. Ob dies in Zukunft bessergelungen wird, bleibt abzuwarten. Das zentrale Problem dieser Finanzdienstleistung aber bleibt ungelöst: Es ist weiterhin gesetzlich nicht abgesichert, dass Verbraucherinnen und Verbraucher bedarfsgerecht zur Immobilienfinanzierung beraten werden. Die Probleme aus der Verknüpfung von Beratung und Verkauf sind aus der Anlageberatung bekannt. Damit Finanzberatung sich am Bedarf der Ratsuchenden ausrichten kann, sind im Wesentlichen drei Maßnahmen erforderlich: Erstens die Trennung von Beratung und Verkauf, um bestehende Anreizkonflikte zu überwinden. Zweitens eine verbindliche Qualifikation der Berater, die sicherstellt, dass Berater dazu befähigt sind, für Ratsuchende am Markt erhältliche Produkte zu bewerten und bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln. Drittens eine staatliche Aufsicht über die Immobilienfinanzierungsberatung mit entsprechendem Sanktionspotenzial, um Fehlentwicklungen frühzeitig abzustellen.



••••• VERBRAUCHERFREUNDLICHE ALTERSVORSORGE? WEITER POSITIVE SIGNALE AUS DER POLITIK

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat sich in die zeitweilig kontrovers geführte Diskussion um die „gescheiterte Riester-Rente“ eingebracht. Erneut hat sie hierbei für eine verbraucherfreundliche Alternative, den Vorsorgefonds, geworben. In der öffentlichen Diskussion setzte sich mehr und mehr die Auffassung durch, eine staatlich organisierte und kostengünstige Alternative zur Riester-Rente sei notwendig. Für diese hat die Verbraucherzentrale auch in persönlichen Gesprächen mit Vertretern der „jungen“ Flügel der Parteien geworben. Der Vorschlag stieß parteiübergreifend auf Zustimmung. Im anstehenden Wahljahr 2017 wird sich zeigen, welche Lösungen die Parteien beim Thema Altersvorsorge zur Wahl stellen werden. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg wird sich hierbei weiterhin für die von ihr geforderte an Verbraucherinteressen statt an Anbieterinteressen ausgerichtete Alternative einsetzen.

••••• DAUERBRENNER BAUSPARKASSEN

Weiterhin ein wichtiges Thema waren im Jahr 2016 Bausparkassen mit ihren Versuchen, Verbraucher aus gut verzinsten Verträgen herauszudrängen. Eine neue Masche hat die Verbraucherzentrale vergangenes Jahr erfolgreich abgemahnt: Ein als gebundener Versicherungsvertreter zugelassener Finanzberater wandte sich mit der folgenden scheinbar dringenden Warnung und Aufforderung an eine Kundin:

„IHR BONUS Anspruch ist in großer Gefahr! Ich kläre Sie über die aktuelle Situation und die ALTERNATIVEN auf. Bitte vereinbaren Sie einen kurzen, persönlichen Gesprächstermin mit mir. Handeln Sie lieber JETZT!“ (Hervorhebung gemäß vorliegender Mitteilung).

Allerdings gab es für die Warnung keinen erkennbaren Grund, denn im vorliegenden Fall war ein Bonus-Anspruch vertraglich vereinbart. Die Drohung, dieser Anspruch sei in Gefahr, war somit irreführend. Die Verbraucherzentrale mahnte die irreführende Behauptung erfolgreich ab. Der Berater hat eine Unterlassungserklärung abgegeben und sich verpflichtet, Mitteilungen an seine Kunden mit diesem Inhalt künftig zu unterlassen, wenn der Bonus erkennbar nicht in Gefahr ist.

Die Verbraucherzentrale rät Verbrauchern, bei Mitteilungen oder Anrufen von Bausparkassen oder ihren Vertretern skeptisch zu bleiben. Behauptete Kündigungsrechte der Bausparkassen und ihrer Berater sowie vermeintliche Kündigungsgründe wird sie weiterhin kritisch prüfen und gegebenenfalls rechtliche Schritte einleiten.

BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

... FERNWÄRME

Auch 2016 war Fernwärme wieder ein wichtiges Thema für die Verbraucherzentrale: Mit verschiedenen Pressemeldungen rund um das Thema meldete sich die Verbraucherzentrale zu Wort, stand in regelmäßigem Kontakt mit örtlichen Interessengemeinschaften und engagierte sich in bundesweiten Arbeitsgruppen der Verbraucherzentralen zu dem Thema. Die zentrale Kritik: Fernwärmemärkte sind unregulierte Monopolmärkte, die zur Verbesserung der Verbrauchersituation dringend reguliert werden müssen. Insbesondere Preiserhöhungen sind ein besonderes Ärgernis, da Kunden nicht ohne Weiteres den Versorger wechseln können. Mehr Transparenz bei der Preisfestsetzung ist daher für diesen Markt dringend erforderlich.

Für Böblinger Bürger, die von einer drastischen Preiserhöhung der Stadtwerke betroffen waren, bot die Verbraucherzentrale neben rechtlicher Einschätzung und politischer Unterstützung eine konkrete Hilfestellung an: Mit Hilfe des Gebäudechecks der Verbraucherzentrale-Energieberatung lässt sich die Anschlussleistung des Fernwärmeanschlusses kostengünstig und neutral überprüfen. 2016 nutzten dieses Angebot 285 Fernwärmekunden in Böblingen.

... INFO- UND AKTIONSTAGE ZU HANDWERKERN

Bei Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten durch Dachdecker, Maler, Fliesenleger, Elektriker und Co. kann es Probleme geben: Was ist zu tun, wenn Termine nicht eingehalten werden, die Kosten überschritten oder die Arbeiten mangelhaft ausgeführt wurden? Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg stellte wichtige Tipps zum Umgang mit Handwerkern und Kundendiensten zusammen und informierte Verbraucher im Juni im Rahmen einer bundesweiten Aktion zu Handwerkerverträgen und Reklamationen. Dazu fanden in Ulm, Heidelberg, Freiburg und Stuttgart Veranstaltungen mit Infoständen und kostenlosen Vorträgen statt. Verbraucher konnten sich unter anderem darüber informieren, was Aufträge enthalten sollten und welche Vorgehensweise im Falle eines Mangels die beste ist. Alle wichtigen Informationen wurden außerdem in einem Internetbeitrag zusammengestellt und auf der Homepage der Verbraucherzentrale veröffentlicht.

Mit einer bundesweiten Umfrage haben die Verbraucherzentralen außerdem gefragt, welche Probleme Verbraucher rund um Handwerkeraufträge haben.



VERSICHERUNGEN, PFLEGE, GESUNDHEIT

... PRODUKTAKZESSORISCHER VERTRIEB

Hinter diesem sperrigen Begriff verbirgt sich eine massive Verbraucher benachteiligende Begünstigung für einen ganz bestimmten Teil des Versicherungsvertriebs. Nämlich den Teil, der eigentlich gar kein Versicherungsvertrieb mit den daraus resultierenden Pflichten ist: der Vertrieb durch „Laien“, häufig in Verbindung mit dem Kauf anderer Produkte wie Reisen oder Mobiltelefone. Denn während Versicherungsvermittler Verbraucher bei Vertragsabschluss beraten und zu ihren Bedürfnissen passende Verträge anbieten müssen, ist der produktakzessorische Vertrieb durch Laien hiervon freigestellt.

Doch Verbraucher haben ein großes Interesse an bedarfsgerechter Information und Beratung in Bezug auf Versicherungen vor einem Vertragsabschluss. Dies gilt natürlich auch und gerade für Versicherungsverträge, die „en passant“ als Ergänzung der im Rahmen der Haupttätigkeit des Anbieters gelieferten Waren oder Dienstleistungen beziehungsweise von nicht hauptberuflich tätigen Anbietern als Zusatzleistung zur Lieferung einer Ware oder der Erbringung einer Dienstleistung vermittelt werden. Extra für diesen Vertrieb wurden in der Gewerbeordnung Ausnahmetatbestände geschaffen. Das ist aus Verbrauchersicht sehr nachteilig. Denn auch bei so vermittelten Versicherungsverträgen gibt es große Bedingungsunterschiede zwischen den Versicherungstarifen, so dass die bei Vertragsabschluss gegebenen Informationen für die Auswahlentscheidung entscheidend sind und damit auch für die Frage, ob ein Versicherer im Schadensfall leisten muss oder nicht. Auch wird durch den werblich oft sehr präsenten Verkauf von Versicherungssparten „im Vorübergehen“ eine Unwucht geschaffen, weg von der rationalen Entscheidung zur Absicherung wichtiger Lebensrisiken hin zu oft wenig relevanter „Gefahren“. So ist beispielsweise das finanzielle Risiko durch den Verlust oder die Zerstörung des eigenen Handys im Vergleich zu einer Berufsunfähigkeit extrem gering. Doch werden Handyversicherungen in oben geschildertem Rahmen massiv beworben wie auch andere ähnliche Versicherungen, zum Beispiel Ratenschutzversicherungen oder Brillenversicherungen. Wir arbeiteten darauf hin, dass die Ausnahmetatbestände aus der Gewerbeordnung herausgenommen werden. Dann müssten alle, auch Verkäufer im Elektronikmarkt, als „richtige“ Versicherungsvermittler ordnungsgemäß zu Versicherungsprodukten beraten.

... RISIKEN ERKENNEN UND BEZAHLBAR VERSICHERN

Weiterhin gut nachgefragt war unser besonderes Angebot „Risiken erkennen und bezahlbar versichern“, sowohl als persönliche Beratung als auch als Workshop. Grundlage dazu ist die Erkenntnis aus unserer Spartenberatung, dass Verbraucher häufig Schwierigkeiten haben, Versicherungsschutz in wichtigen Sparten wie der Berufsunfähigkeitsversicherung zu bezahlbaren Beiträgen zu bekommen. Dazu trägt bei, dass Versicherer für bestimmte Berufe und bei gesundheitlichen Beeinträchtigungen oft Beitragszuschläge verlangen. Es ist daher oft schwierig, mit dem vorhandenen individuellen Versicherungsbudget die wichtigsten Risiken auch absichern zu können. Innerhalb des Beratungs- und Workshopangebotes wird von der



Verbraucherzentrale zusammen mit dem Ratsuchenden individuell erarbeitet, welche bedeutenden Lebensrisiken bestehen und wie ein Risikoausgleich über die wichtigsten Versicherungssparten hinweg vor dem Hintergrund des jeweiligen Versicherungsbudgets optimal möglich ist.

... PFLEGESTÄRKUNGSGESETZ II UND PRIVATE PFLEGEZUSATZ- VERSICHERUNGEN

Die Auswirkungen des Pflegestärkungsgesetzes II strahlten schon Ende 2016 auch auf die privaten Pflegezusatzversicherungen aus. Seit Beginn 2017 gibt es durch das PSG II mehr Geld im Pflegefall, sowohl in der Pflegepflichtversicherung als auch bei privaten Pflegezusatzversicherungen. Diese positiven Auswirkungen des

Pflegestärkungsgesetzes II waren jedoch nicht umsonst zu haben, die Versicherungsbeiträge stiegen auch in der privaten Pflegezusatzversicherung und das teilweise dramatisch. Jenseits der Beitragserhöhungen kürzten Versicherer jedoch auch in rechtlich äußerst bedenklicher Art die Leistungen in bestehenden Verträgen.

...**SOFORTHILFE IN NOTSITUATIONEN: INFORMATION UND BERATUNG NACH DER UNWETTERKATASTROPHE**

Die Unwetterkatastrophe in Braunsbach hat gezeigt, welche Urgewalt die Elemente haben und wie wichtig Versicherungsschutz für Elementarschäden ist. Wir waren daher sofort zur Stelle, um Verbraucher schnell zu informieren und zu beraten beziehungsweise sogar schon beim Schadensereignis Ansprechpartner sein zu können. So haben wir unmittelbar nach den Überschwemmungen in Braunsbach und anderen Regionen in Baden-Württemberg eine kostenlose Sondertelefonhotline geschaltet, so dass Verbraucher die Verbraucherzentrale als direkten Helfer zum Thema Versicherungen in einer Notsituation ansprechen konnten. Ergänzt wurde dieses Angebot durch zeitnah erstellte umfassende Informationen auf unserer Homepage. Bereits wenige Tage nach der Katastrophe führten wir in einer der am stärksten betroffenen Regionen, in Schwäbisch Hall, eine Informationsveranstaltung insbesondere für von Schadensfällen betroffene Verbraucher durch.

...**VORTRÄGE UND WORKSHOPS**

Im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wurde eine große Anzahl von Vorträgen und Workshops insbesondere für junge Berufstarter und Familien und zum Thema Vorsorgevollmacht/

Patientenverfügung, gehalten. Auch eine Marktanalyse zum Versicherungsvertrieb mit speziellem Bezug zu Insurtechs wurde durchgeführt.



NEUES BERATUNGSANGEBOT GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN

Das neu aufgestellte Beratungsangebot „Gesundheitsdienstleistungen“ wurde sehr gut angenommen und hat sich von Beginn an fest etabliert. Verbraucher können sich sowohl schriftlich als auch persönlich zu Themen rund um Gesundheitsdienstleistungen beraten lassen, seit 15. Juni 2016 auch telefonisch über eine eigene Beratungsnummer.

Fragen rund um die gesetzliche Krankenversicherung waren am häufigsten: Wie kann man sich gesetzlich krankenversichern? Wann greift die Familienversicherung oder wie kommt man in die Pflichtversicherung der Rentner? Auch Leistungserbringer standen im Fokus der Beratung – zum Beispiel nach höher als erwartet ausgefallenen Rechnungen beim Zahnarzt oder bezüglich Fragen zu „individuellen Gesundheitsleistungen“ (IGeL).

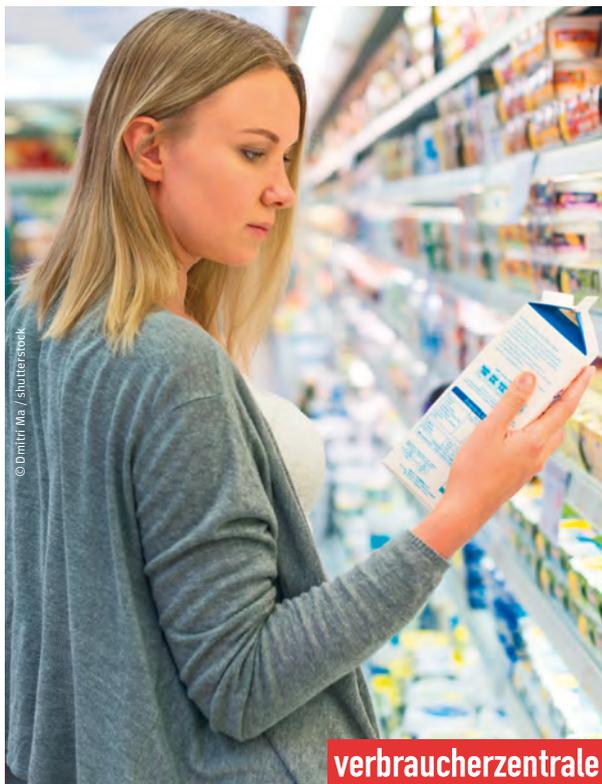
Einen weiteren Schwerpunkt bildete der Themenbereich Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

MILCHPREISE

Sinkende Milchpreise beschäftigten im Frühjahr 2016 nicht nur die betroffenen Landwirte. Auch Verbraucher und zahlreiche Journalisten fragten bei der Verbraucherzentrale ganz konkret nach, welche Faktoren den Milchpreis beeinflussen. Deutlich wurde: Die Ursache der „Milchkrise“ war ein Rohmilch-Überangebot bei gleichzeitig gesunkener Nachfrage auf dem Weltmarkt. Um



©Dmitriy Ma / shutterstock

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

MILCH-KOMPASS

Mehr Plan beim Einkauf

dieser Entwicklung entgegenzuwirken, hilft es auch nicht, beim Kauf von Milch auf die regionale Herkunft zu achten. Vielmehr zeigte ein Marktcheck der Verbraucherzentrale, dass es keine klare und verlässliche Kennzeichnung gibt, die zusichert, dass „regional“ drin ist, wo „regional“ draufsteht. Darüber hinaus ist für Verbraucher nicht erkennbar, wie viel vom höheren Preis regionaler Milch tatsächlich beim Erzeuger ankommt. Die Verbraucherzentrale entwickelte einen „Milch-Kompass“ und bündelte Informationen zur Preisbildung, zu Produktionskosten, Herstellung und Herkunft, aber auch zu den Nährwerten von Milch und den Werbeaussagen auf Milchpackungen in diesem kompakten Angebot. Bundesweit wurde der Milch-Kompass auf der gemeinsamen Internetseite der Verbraucherzentralen veröffentlicht und stand als Ausstellung in unseren Beratungsstellen samt Workshop und Info-Faltblatt zur Verfügung.

VEGETARISCHER HOT DOG UND VEGANER BROTBELAG

Egal, ob Würstchen, Aufschnitt oder Käse: Für diese und viele andere Lebensmittel gibt es mittlerweile Alternativen ohne tierische Bestandteile. Die Umsatzzahlen wachsen stetig, die Auswahl an Produkten nimmt zu. Gleichzeitig wird der Markt unübersichtlich, besondere gesetzliche Vorgaben zur Kennzeichnung fehlen. Für die Verbraucherzentrale ein Anlass, Verbraucher im Rahmen einer bundesweiten Online-Umfrage nach ihren Wünschen und Anforderungen an so genannte Ersatzprodukte zu befragen. Fast 6. 000 Verbraucherinnen und Verbraucher beteiligten sich und formulierten hohe Ansprüche an die Inhaltsstoffe und die Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Fleischalternativen wie Seitan-Würstchen, Lupinen-Eis oder Tofu-Burger.

Zusammensetzung: Spuren tierischer Bestandteile abgelehnt

Nahezu alle Befragten erwarten überhaupt kein Fleisch in vegetarischen und veganen Produkten. 93 % gehen davon aus, dass auch kein Fisch enthalten ist, 88 % erwarten auch keine anderen Zutaten, die von geschlachteten Tieren stammen, beispielsweise Gelatine.

Spuren von tierischen Lebensmitteln, beispielsweise Fisch oder Milch, werden mehrheitlich abgelehnt: Zwar stören solche Spuren eine knappe Mehrheit (54 %) der Veganer nicht, bei den Vegetariern ist die Ablehnung jedoch umso deutlicher (74 %). Auch bei Flexitariern und Mischköstlern ist eine deutliche Mehrheit (69 bzw. 60 %) gegen unbeabsichtigte Spuren.

Hauptgründe: Tierschutz, Ethik und Gesundheit

Die wesentlichen Kaufmotive für Alternativprodukte waren der Tierschutz (42 %), ethische Gründe (28 %) sowie die Gesundheit (11 %). Die Priorität der Beweggründe für den Kauf von Ersatzprodukten unterschied sich jedoch je nach Ernährungsweise stark. Während Veganer und Vegetarier den Tierschutz (44 bzw. 51 %) und ethische Gründe (36 bzw. 27 %) am wichtigsten fanden, spielte für Flexitarier zusätzlich noch der gesundheitliche Aspekt eine Rolle. Für Mischköstler war die Gesundheit das hauptsächlichste Kaufmotiv für Ersatzprodukte.

Siegel als Entscheidungshilfe? Fehlanzeige!

Vegane und vegetarische Produkte sind mit einer Vielzahl unterschiedlicher Siegel gekennzeichnet. Doch sind diese auch eine Entscheidungshilfe? Der Großteil der Befragten orientiert sich kaum an Siegeln. Die Mehrheit zieht die Zutatenliste zu Rate, wenn es um die inneren Werte der Ersatzprodukte geht.

Die Verbraucherzentralen nahmen das Resultat der Umfrage zum Anlass für einen Marktcheck, in dem sie vegetarische und vegane Schnitzel & Co. besonders im Hinblick auf die Spurenkennzeichnung, ihren Gesundheitswert sowie die Kennzeichnung der Haltungsform bei tierischen Zutaten unter die Lupe genommen haben. Die Ergebnisse dieses Marktchecks liegen im Frühjahr 2017 vor.

... **RECHTSDURCHSETZUNG:
BAYERISCHES REINHEITSGEBOT
VON 1516 – NUR OHNE WEIZEN REIN**

Nur Wasser, Hopfen und Gerste dürfen zur Bierherstellung verwendet werden, so steht es im bayerischen Reinheitsgebot von 1516. Es feierte im Jahr 2016 sein 500-jähriges Jubiläum. Erst später gab es einige Privilegien und Regelungen, die auch Weizen oder weitere Getreidearten zur Malzherstellung zuließen. Obwohl das Erdinger Weißbier unter Verwendung von Weizenmalz hergestellt wird, warb die Firma mit der Aussage: „Getreu dem bayerischen Reinheitsgebot von 1516“. Verbraucher, die sich bei der Verbraucherzentrale und dem Verbraucherportal Lebensmittelklarheit beschwert hatten, hielten die Aussage von Erdinger deshalb für irreführend. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mahnte die Brauerei ab. Die Privatbrauerei Erdinger Weißbräu gab die Unterlassungserklärung ab und sagte zu, künftig nicht mehr mit der Jahreszahl „1516“ zu werben. Dafür wurde Erdinger eine Aufbrauchfrist bis zum 31. Juli 2016 gewährt.

Aktuell wird die Durchsetzung des Reinheitsgebotes durch das Vorläufige Biergesetz vom 29. Juli 1993 geregelt.

Untergäriges Bier darf nur aus Gerstenmalz, Hopfen, Hefe und Wasser gebraut werden. Für obergäriges Bier (dazu zählt Weißbier) ist auch die Verwendung von anderem Malz zulässig.



**VORTRÄGE, WORKSHOPS,
AUSSTELLUNGEN, AKTIONEN UND
VERÖFFENTLICHUNGEN**

Im Jahr 2016 führte der Fachbereich 81 Vorträge zu Themen wie „Durstlöcher Wasser“, „Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln“ oder „Lebensmittelverpackungen – gut verpackt, alles transparent“ durch. Es nahmen **883** Verbraucherinnen, Verbraucher und Multiplikatoren teil.

Die Beraterinnen betreuten **175** Workshops für Schülerinnen und Schüler und Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Multiplikatoren mit insgesamt **3.653** Teilnehmerinnen und 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 zum „Milch-Kompass“, zur „Alles veggie? Ein Workshop zur vegetarischen und veganen Ernährung“ oder „Fitness to go (Riegel, Shakes und Iso-Drinks)“.

In den Außenstellen zeigten die Beraterinnen des Fachbereichs **37** Ausstellungen und so genannte Info-Ecken zu besonderen Themen wie „Kostenfalle Fertigprodukte“ mit **3.283** Besucherinnen und Besuchern.

Im Rahmen von Aktionen wie der Teilnahme am 16. DGE-BW-Forum „Milch“, einer Ernährungsfachtagung zum Thema „Vegane Ernährung“ und der Beteiligung an der „Langen Tafel“ auf dem Schloßplatz in Stuttgart zum Thema „Lebensmittelabfälle vermeiden“ ließen sich **1.795** Besucherinnen und Besucher am Stand der Verbraucherzentrale beraten oder beteiligten sich an den Aktionsangeboten.

414 Schülerinnen und Schüler wurden in **21** Veranstaltungen des In Form-Projekts „Ess-Kult-Tour“ betreut.

TELEKOMMUNIKATION, INTERNET, VERBRAUCHERRECHT



FITNESSSTUDIOS

Rechtswidrige Klauseln und Probleme bei der Kündigung: Eine bundesweite Umfrage der Verbraucherzentralen, die federführend in Baden-Württemberg erarbeitet wurde, hat gezeigt, dass bei Verträgen von Fitnessstudios vieles im Argen liegt. Von August bis Oktober 2016 lief die Umfrage, an der über 500 Menschen teilnahmen. Sie berichteten von ihren Erfahrungen mit Fitnessstudios: Bei über einem Drittel der Teilnehmer wurde eine außerordentliche Kündigung nicht akzeptiert. Ärger gibt es beispielsweise immer wieder, wenn Verbraucher versuchen, wegen eines Umzugs oder aus gesundheitlichen Gründen einen Vertrag frühzeitig zu beenden. Außerdem berichteten Umfrageteilnehmer von rechtswidrigen Klauseln in Verträgen: Rechtswidrig ist es beispielsweise, wenn Fitnessstudios die Haftung für mitgebrachte Kleidung, Geld oder Wertsachen bei Verlust komplett oder generell ausschließen. Das war bei gut einem Drittel der Meldungen der Fall. Knapp 20 Prozent der Umfrageteilnehmer gaben an, dass ihr Vertrag Klauseln zur Erhöhung des Mitgliedsbeitrags enthält, entweder wegen steigender Energie- und Unterhaltskosten oder wegen einer Erhöhung der Mehrwertsteuer. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist das eine versteckte Preiserhöhung.



INKASSO-ABZOCKE: GEBÜHREN DEUTLICH ZU HOCH

Nachdem eine bundesweite Auswertung der Verbraucherzentralen 2015 ergeben hatte, dass viele Forderungen unberechtigt waren, stand das Thema 2016 erneut im Fokus. Mehr als 1.110 Schreiben von Inkassodienstleistern wurden von den Verbraucherzentralen erfasst und ausgewertet. Das Ergebnis: In 66 Prozent der Fälle wurde eine unverhältnismäßige Gebühr verlangt. Obwohl Inkassodienstleister nicht mehr Gebühren als Rechtsanwälte verlangen dürfen, lagen sie tatsächlich oft darüber. Einige Inkassodienstleister verlangen außerdem Phantasiegebühren und Aufschläge wie beispielsweise eine „Reaktivierungsgebühr“ oder eine „Vernunftsapellgebühr“. Die Untersuchung hat gezeigt, dass eine klare Regelung von Inkasso-Gebühren notwendig ist. In Baden-Württemberg sind Inkassoforderungen regelmäßiges Thema in der Beratung. Verbraucher informierten sich



über die grundsätzliche Berechtigung einer Forderung und auch über die Zulässigkeit der verlangten Gebühr.



KONTAKTANZEIGEN

Privat oder doch gewerblich? Für Nachfrage sorgten Kontaktanzeigen und Partnerbörsen. Gerade die klassischen Kontaktanzeigen dienen häufig nur der Vertragsanbahnung, der erhoffte Kontakt bleibt jedoch aus. Besonders dreist: Wenn eine gewerbliche Anzeige den Eindruck vermittelt, eine Privatperson habe inseriert. In einem Fall, gegen den die Verbraucherzentrale auch rechtliche Schritte einleitete, war die Verschleierung aus Sicht der Verbraucherzentrale eindeutig: Eine „schöne Gisela, 71, verwitwet“ warb in einer Zeitungsanzeige für sich und suchte nach einem Partner. Unter der angegebenen Telefonnummer meldete sich allerdings eine Partneragentur, die den Anrufer zum Abschluss eines Vertrages überredete, um geeignete Partner kennenlernen zu können. Die rechtlichen Schritte blieben leider erfolglos: Das Gericht war der Auffassung, der gewerbliche Charakter der Anzeige sei unter anderem durch die Platzierung in der entsprechenden Zeitungsrubrik und den Hinweis „pv“ vor der genannten Telefonnummer deutlich genug. Eine Revision beim Bundesgerichtshof ließ das Gericht nicht zu. Mit dem Versuch, der Verbraucherzentrale die Beschreibung des Falls und die Nennung des Namens gerichtlich zu verbieten, ist die Partnervermittlung Willibald Eberle, die hinter der beschriebenen Masche steckt, jedoch kläglich gescheitert.

Die Verbraucherzentrale berät Betroffene und hilft bei Problemen mit Partnervermittlungen. In den Medien wurde das Thema regelmäßig aufgegriffen, die Verbraucherzentrale ist dazu ein gefragter Ansprechpartner.

PROJEKT ENERGIEBERATUNG

2016 wurde im Energieprojekt bundesweit mit Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie das so genannte Regional-Management zur Steigerung der Beratungsfallzahlen eingeführt: Die Regional-Manager sollen zur flächendeckenden Implementierung der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Landkreisen und Kommunen und auch zu weiteren Kooperationen mit regionalen Energieagenturen beitragen. Das Ziel ist, die Kooperationen nicht nur anzubahnen, sondern auch dauerhaft zu pflegen und gemeinsame Aktivitäten durchzuführen, auszuwerten und weiterzuentwickeln. Die neu geschaffene Stelle Öffentlichkeitsarbeit und Beratungsmarketing, gefördert durch das Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg, konnte die Arbeit erfolgreich aufnehmen und unterstützt die kooperierenden Energieagenturen bei Messen, Aktionsständen, Anzeigen, Pressemitteilungen und weiteren Maßnahmen.

Im Jahr 2016 konnte den Bürgerinnen und Bürgern Baden-Württembergs an 164 Beratungsstandorten die stationäre

Energieeinsparberatung der Verbraucherzentrale durch insgesamt 120 Energieberater angeboten werden. Mit der Energieagentur Lörrach kam ein weiterer Partner dazu, die Beratungen konnten 2016 aufgenommen werden.

Weiterhin ist das am stärksten genutzte Beratungsangebot die „Stationäre Energieberatung“. Eine solche individuelle Beratung zu einem Energiesparvorhaben haben in Baden-Württemberg 2016 6.059 Personen an einem Beratungspunkt, auf einer Messe oder am Telefon erhalten. Zusätzlich haben 3.065 Ratsuchende einen der Energie-Checks genutzt. Bei diesem in Detail-, Basis-, Gebäude- und Heiz-Check unterschiedenen Angebot handelt es sich um eine individuelle Vor-Ort-Beratung. Im Rahmen der Energie-Checks wurde im Sommer 2016 der Solarwärme-Check eingeführt. Hier konnten im Jahr 2016 von Juni bis Oktober 177 Solarwärmeanlagen auf deren Funktionalität und Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung untersucht werden. Wie beim Heiz-Check werden beim Solarwärme-Check wichtige Systemtemperaturen über mehrere Tage gemessen und anschließend ausgewertet. Darüber hinaus konnten für 46 Vorträge im Jahr 2016 insgesamt 997 Vortragsteilnehmer gewonnen werden.

Gutscheinaktion des Energieprojekts mit der KEA (Klimaschutz- und Energieagentur Baden-Württemberg) im Advent 2016



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

ENERGIEKOSTEN ZU HOCH?

Gutschein für einen kostenlosen Energie-Check Ihrer Wahl.

PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN

Seit Anfang 2015 sind die Marktwächter „Finanzen“ und „Digitale Welt“ am Start – als gemeinsame Projekte der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands. In Baden-Württemberg beobachtet das Team „Marktwächter Finanzen“ den Markt der Geldanlage/Altersvorsorge aus Sicht der Verbraucher. Dafür stehen dem Team Daten aus bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen zur Verfügung und Hinweise an die Marktwächter über die Webseite www.marktwächter.de

Ziel des Marktwächter-Projekts ist es, frühzeitig strukturelle Fehlentwicklungen am Markt, gesetzeswidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken oder Tarifmodelle zu erkennen und sichtbar zu machen. So können Verbraucher frühzeitig gewarnt, Abmahnungen eingeleitet und Aufsichtsbehörden oder die Politik informiert werden. Im Schwerpunkt Geldanlage/Altersvorsorge beschäftigt sich das Marktwächterteam der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zum Beispiel mit den Themen Riester-/Rürup-Rente, betriebliche Altersvorsorge, Tagesgeld, Bausparvertrag als Geldanlage oder Investmentfonds. Im Jahr 2016 konnten für das Marktwächter-Team weitere qualifizierte Mitarbeiter gewonnen werden: zwei Referenten und zwei Assistenten.

... AUFBAU DES FRÜHWARNNETZWERKS

Herzstück der Arbeit war der Aufbau des Frühwarnnetzwerks: Verbraucherzentralen aus allen 16 Bundesländern melden ausgewählte Verbraucherbeschwerden. 579 Fälle zu Geldanlage/Altersvorsorge wurden an das Team in Baden-Württemberg gemeldet und von diesem analysiert. Sie spiegeln die ganze Bandbreite problematischer Marktentwicklungen wider: Kündigungen gutverzinsten Sparverträge, Fehlberatungen, unseriöses Vermittler- oder Anbieterverhalten, intransparente Produkte, Einführung oder Erhöhung von Gebühren. Neben fachlichen Recherchen und rechtlichen Schritten wurden Verbraucher über die bundesweite Pressearbeit informiert und gewarnt.

... KÜNDIGUNG DWS FLEXPENSION FONDS

Im November 2016 kritisierte das Marktwächter-Team das Verhalten von Versicherern nach der Auflösung von bestimmten DWS FlexPension Fonds. Verbraucher haben darin meist über ihre Lebens- oder Rentenversicherungen investiert. Von den Versicherern erhielten sie nicht die notwendigen Angaben, um die vorgeschlagenen Ersatz-



fonds bewerten zu können. Zudem waren die automatischen Umschichtungen – wenn aktiv kein Ersatzfonds gewählt wurde – oft nachteilig für Verbraucher: Sie erhielten dann riskantere und bei den laufenden Kosten teurere Fonds.

... ABMAHNUNG DER VR BANK NÜRNBERG

Im Dezember 2016 wurde die Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg eG abgemahnt, da sie Verbrauchern langfristige, gut verzinsten Sparpläne rechtswidrig kündigte. Mit den Kunden vereinbart war eine bis zu 25-jährige Laufzeit der Sparverträge. Das Marktwächter-Team kritisierte das Verhalten der VR Bank Nürnberg und informierte Verbraucher über die Rechtswidrigkeit. Anfang 2017 ruderte die VR Bank Nürnberg zurück. Ein toller Erfolg für die Rechte von Verbrauchern!

PROJEKT FLÜCHTLINGSHILFE

Mit der Ankunft in Deutschland sind Flüchtlinge als Verbraucher mit vielen Fragen und Problemen konfrontiert. Mit dem Projekt wollte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sich Flüchtlingen und ihren Helfern als Ansprechpartnerin für Fragestellungen rund um den Alltag als Verbraucher bekannt machen und Informationen für ihre Bedürfnisse bereitstellen.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Seit Mitte Juni 2016 haben wir mit Trägern von Flüchtlingsunterkünften, Freundeskreisen, ehrenamtlichen Helfern und Ämtern Kontakt aufgenommen, um auf bereits existierende Angebote aufmerksam zu machen. Dazu erstellte die Verbraucherzentrale den Angebotsflyer „Verbraucherschutz für Flüchtlinge“. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde der Flyer wenige Monate später nachgedruckt. Zusätzlich wurde ein Plakat entworfen, das in Unterkünften und Ämtern aufgehängt werden kann und auf das Angebot der Verbraucherzentrale hinweist.

Das Projekt wurde über viele eigene und fremde Kanäle erfolgreich beworben: Neben der Verbraucher*Zeitung* und unserer Internetseite machte auch das Staatsministerium im Internet und über einen Newsletter auf das Angebot aufmerksam.

Bei der Tagung des Flüchtlingsrats Baden-Württemberg „Refugees Welcome“ am 19. November 2016 in Stuttgart präsentierten wir die Angebote der Verbraucherzentrale beim Markt der Möglichkeiten, ebenso beim Praxisworkshop Integration der Konrad-Adenauer-Stiftung am 2. Dezember 2016 in Karlsruhe.



KOOPERATION

Auf Einladung des Volkshochschulverbandes Baden-Württemberg zum Austausch mit der Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg (LpB) über das Thema „Integrationskurse“ präsentierten wir das Projekt vor mehreren Multiplikatoren und diskutierten eventuelle Möglichkeiten der Kooperation.

BERATUNG UND INFORMATION

Aus Beratungen, die speziell von Geflüchteten an uns gerichtet wurden, und durch Rückmeldungen von Multiplikatoren aus der Flüchtlingshilfe kristallisierten sich folgende Themenschwerpunkte heraus:

- Mobilfunkverträge, Kauf von Smartphones
- Abschluss von Verträgen
- Kreditkartenvermittlung und -gebrauch, Bezahlung per Nachnahme
- Haftpflichtversicherung

Um Geflüchtete schon im Vorfeld über diese und weitere Verbraucherprobleme zu informieren, haben wir verschiedene Informationsflyer erarbeitet:

- Versicherungen einfach erklärt: Private Haftpflicht und Krankenversicherung
- Verträge einfach erklärt: Mobilfunkverträge und Verträge außerhalb von Geschäftsräumen
- Gewährleistung einfach erklärt: Mängel und Reklamationen (nur Deutsch)
- Lebensmittel einfach erklärt: Von Halal-Produkten bis Trinkwasser (nur Deutsch)

Zum Teil wurden die Flyer in Arabisch, Persisch, Pashto, Englisch und Französisch übersetzt, um auch Geflüchtete direkt in ihrer Muttersprache ansprechen zu können.

Aus dem Energieprojekt konnten Flyer zu den Themen Strom sparen im Haushalt, Gesundes Raumklima und Energie sparen als Mieter, die schon ins Arabische übersetzt waren, in größerer Stückzahl gedruckt und über die Kontakte des Flüchtlingsprojekts verteilt werden.

Ein weiteres Angebot waren Vorträge und Schulungen für Menschen in der Flüchtlingsarbeit, um diese für die Verbraucherprobleme zu sensibilisieren und Hilfestellung zu bieten. Es wurden 19 Veranstaltungen durchgeführt und damit 275 Personen erreicht. Dadurch konnten weitere Vortrags- oder Schulungsnachfragen für das Jahr 2017 generiert und Netzwerke geknüpft werden, zum Beispiel zu Caritas, AGDW, Deutsches Rotes Kreuz, Universität Stuttgart und Stadt Fellbach.

NEUE BERATUNGSSTELLE IN REUTLINGEN

Seit Oktober 2016 ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mit einer neuen Beratungsstelle in der Reutlinger Kanzleistraße vertreten. Verbraucher haben nun die Möglichkeit, vor Ort zu allen Themen aus dem Angebot der Verbraucherzentrale eine Beratung zu bekommen.

„Wir sind wieder da“ – mit diesen Worten begrüßte Cornelia Tausch, Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, am 5. Oktober 2016 anlässlich der Eröffnungsfeier die Gäste in der neuen Reutlinger Beratungsstelle. Als Anfang der 2000er Jahre die finanziellen Mittel für die Verbraucherzentrale im Land zurückgefahren wurden, fiel auch die Reutlinger Beratungsstelle dem Sparzwang zum Opfer. Dank einer deutlichen Erhöhung der Landesmittel, aus denen sich die Verbraucherzentrale überwiegend finanziert, und der Unterstützung durch die Stadt Reutlingen konnte nach 16 Jahren Abwesenheit nun wieder eine Beratungsstelle in Reutlingen eröffnet werden. Denn, da waren sich alle Redner, zu denen auch Staatssekretärin Friedlinde Gurr-Hirsch (Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz), die Reutlinger Oberbürgermeisterin Barbara Bosch und der Vorsitzende des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale, Nikolaos Sakellariou, gehörten, einig: Viele Probleme und Fragestellungen ließen sich nur oder am

ehesten in einem persönlichen Beratungsgespräch klären. Und eine wichtige Lücke sei mit der Beratungsstelle in Reutlingen geschlossen worden: Mussten Verbraucher aus Reutlingen und Umgebung bisher für eine persönliche Beratung nach Stuttgart oder Ulm fahren, fänden die über 700.000 Verbraucher aus der Region Neckar-Alb nun eine Beratungsstelle in ihrer näheren Umgebung.

Thematisch ist die Verbraucherzentrale in Reutlingen breit aufgestellt. Das Angebot der Fach- und Rechtsberatung umfasst Beratungen zu folgenden Themenbereichen: Altersvorsorge, Banken und Kredite, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung, Bauen, Wohnen, Energie sowie Telekommunikation, Internet und allgemeines Verbraucherrecht. Die sechs Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der neuen Beratungsstelle bieten außerdem Vorträge und Workshops aus allen Bereichen an.

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Beratungsstelle Reutlingen
Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen

Öffnungszeiten:

Di 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr | Do 10–15 Uhr
Beratung nach Terminvereinbarung auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Das Team der Beratungsstelle in Reutlingen (v.l.): Matthias Bauer, Jenna Finkbeiner, Hansjörg Hagenlocher, Amelie Wolf, Manuel Döbele, Mathias Schreck





Die Verbraucherzentrale informiert zum Thema Handwerker in Heidelberg und Ulm



Dr. Friedrich Bullinger MdL zu Besuch in der Beratungsstelle Ulm



Brigitte Lösch MdL sprach mit Vorstand Cornelia Tausch über die Arbeit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg



Mitarbeiter der Beratungsstelle Friedrichshafen auf der IBO-Messe und bei einem Vortrag in der Beratungsstelle



Ulrich Kelber MdB, Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zu Besuch bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

... PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN ZAHLEN

Nicht nur mehr als 2.000 Presseanfragen, die 2016 bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg gezählt wurden, belegen einmal mehr die etablierte Stellung der Verbraucherzentrale als Ansprechpartner für Medien. Auch die Zahl der aus diesen Anfragen entstandenen Berichte kann sich sehen lassen: In mehr als 3.595 Zeitungsartikeln (gedruckt und im Internet) wurde die Verbraucherzentrale namentlich erwähnt. Darüber hinaus gaben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale über 150 Radiointerviews und standen knapp 200 mal vor der Fernsehkamera.

Neben eingehenden Anfragen geht die Verbraucherzentrale aktiv auf Medien zu: Mit 77 Pressemeldungen, 12 regionalen Pressemeldungen und 70 selbst verfassten Beiträgen für Zeitungen wurden Inhalte transportiert und Themen gesetzt.

Die Internetseite nimmt eine besondere Rolle ein: Neben aktuellen Informationen werden hier viele Themen grundsätzlich aufbereitet und Musterbriefe zur Verfügung gestellt. Bei geeigneten Themen bietet die Verbraucherzentrale so eine erste Hilfe zur Selbsthilfe und kommt damit den Gewohnheiten der Internetnutzer entgegen, Probleme mit Hilfe des Internets selbst zu lösen.

Die Inhalte werden über weitere Kanäle verbreitet: Mehr als 6.300 Newsletter-Abonnenten und über 1.100 Follower auf Twitter (@vzbawue) werden regelmäßig über neue Beiträge auf der Internetseite oder aktuelle Ereignisse informiert. Über den eigenen Youtubekanal wird vermehrt eine Zielgruppe angesprochen, die bei der Suche nach Problemlösungen und Informationen auf bewegte Bilder und Videos setzt.

... MEDIEN UND PUBLIKATIONEN

Die Verbraucherzentrale gibt eine Vielzahl unterschiedlicher Medien und Publikationen – zum Teil in Kooperation mit anderen Verbraucherzentralen – heraus. Für das Jahr 2016 waren dies unter anderem: Die Verbraucher*Zeitung*, Flyer aus dem Flüchtlingsprojekt in verschiedenen Sprachen, eine Broschüre mit dem Vortragsangebot und Imageflyer für die Beratungsstellen.

Versicherung bietet Wasen-Schutz an

Angebot Verbraucherschützer sind skeptisch und attestieren dem Kurzzeitschutz einen „Partygag-Charakter“.

Was steckt drin in der Verpackung?

Verbraucherzentrale informiert in Workshops

Bausparkasse lockt Kunden aus lukrativen Altverträgen

Debeka bietet Entnahmedepot mit Zinsturbo – Verbraucherschützer raten dringend ab

Falsche Schnäppchen

INTERNET Verbraucherschützer warnen vor Fakeshops

SIE HABEN GEWONNEN?

Gewinnmitteilungen und was dahintersteckt

Wenn der Reisekoffer auf der Strecke bleibt

Verbraucherzentrale informiert über Rechte

„Regionale“ Eier kamen aus Paderborn

Verbraucherzentrale mahnt Kinzigtaler Erzeugergemeinschaft ab / Die räumt Fehler ein / Wie verlässlich sind Herkunftsangaben?

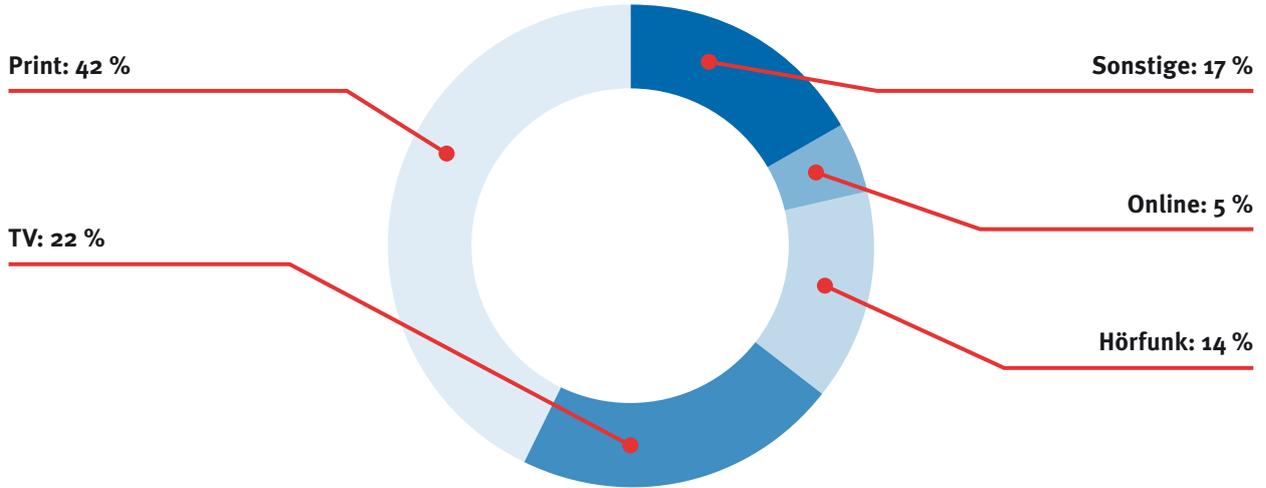


Dunja Richter
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg



Flugpo
Urt

PRESSEANFRAGEN



Portale im Brennpunkt der Verbraucherschützer
Teil: Hohe Gebühr für gängige Zahlungsmethode nicht rechtens



Dr. Peter Griebel
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

BAUEN.
WOHNEN



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

EINFACH GUT INFORMIERT
Vortragsangebot der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Warnung vor unseriösen Gewinnspielen
Verbraucherzentrale: Viele Beschwerden

VERBRAUCHERBERATUNG IN STUTTART
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Montag und Freitag 10 – 14 Uhr | Dienstag und Donnerstag 10 – 17 Uhr | Mittwoch 10 – 19 Uhr

AUS DER RECHTS-DURCHSETZUNG

... VERFAHREN GEGEN MICROSOFT: KEINE ENTSCHEIDUNG IN DER SACHE

Im Sommer 2015 entdeckten zahlreiche Verbraucher auf ihren Festplatten in einem versteckten Ordner eine Datei, bei der es sich um ein Installationspaket für ein Upgrade auf das neue Betriebssystem „Windows 10“ handelt. Eine Einwilligung in diesen Download, der eine Größe von bis zu 6,5 GB haben kann, hatten sie nicht erteilt. Die Verbraucherzentrale mahnte dieses Verhalten Ende 2015 ab. Microsoft weigerte sich, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben, so dass die Verbraucherzentrale vor dem Landgericht München (Az.: 1 HK O 22751/15) Klage erhob.

Doch das Landgericht traf im Juni 2016 keine Entscheidung in der Sache selbst. Nach Auffassung der Richter stünden prozessuale Hürden entgegen. Der Grund: Die Verbraucherzentrale hatte die Klageschrift an die deutsche Tochtergesellschaft zugestellt, da es sich nach Darstellung von Microsoft um ihre deutsche Niederlassung handele. Gleichwohl verneinte das Landgericht eine wirksame Zustellung der Klageschrift. Die Klage hätte nach Meinung des Gerichts – mit entsprechender mehrmonatiger Verzögerung – nach Amerika zugestellt werden müssen, so dass die Klage aus prozessualen Gründen abgewiesen wurde.

Da Unternehmen nach herrschender Rechtsprechung überall dort verklagt werden können, wo sie über eine Niederlassung verfügen, muss dies nach Auffassung der Verbraucherzentrale auch für Microsoft gelten. Denn: Auf ihrer Internetseite bezeichnete Microsoft ihre deutsche Tochtergesellschaft ausdrücklich als Niederlassung („Subsidiary“) und muss sie diese Darstellung auch gegen sich gelten lassen. Die Verbraucherzentrale legte vor dem OLG München Berufung gegen das Urteil ein.

... VERBRAUCHERZENTRALE VOR GERICHT GEGEN MEDIA MARKT ERFOLGREICH

Weil sein eBook-Reader kaputt ging, reichte ein Verbraucher das Gerät bei einer Filiale der Media Markt Verbund Heilbronn-Franken GmbH zur Garantiereparatur ein. Wenige Tage später erhielt er ein „Reparaturkostenangebot“: Er könne das Gerät entsorgen lassen, unrepariert zurück erhalten oder sich mit der genannten „Gesamtreparatursumme“ in Höhe von 20,42 Euro einverstanden erklären. Der Verbraucher kreuzte die Reparatur-Option auf dem Reparaturkostenangebot an und dachte, dass der eBook-Reader kostenpflichtig repariert würde.

Entsprechend überrascht war er bei der Abholung, als das Gerät überhaupt nicht repariert worden war. Außerdem wollte der Media Markt-Betreiber das Gerät nur gegen Zahlung der „Gesamtreparatursumme“ herausgeben, denn die 20,42 Euro beträfen den Prüfungs- und Rücksendevorgang des Geräts. Verärgert wandte sich der Verbraucher an die Verbraucherzentrale. Diese mahnte die Media Markt Verbund Heilbronn-Franken GmbH wegen Irreführung ab. Media Markt weigerte sich, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben, der Fall ging vor das Landgericht Heilbronn, das im Sinne der Verbraucher entschied (Az: 21 O 106/15 KfH).

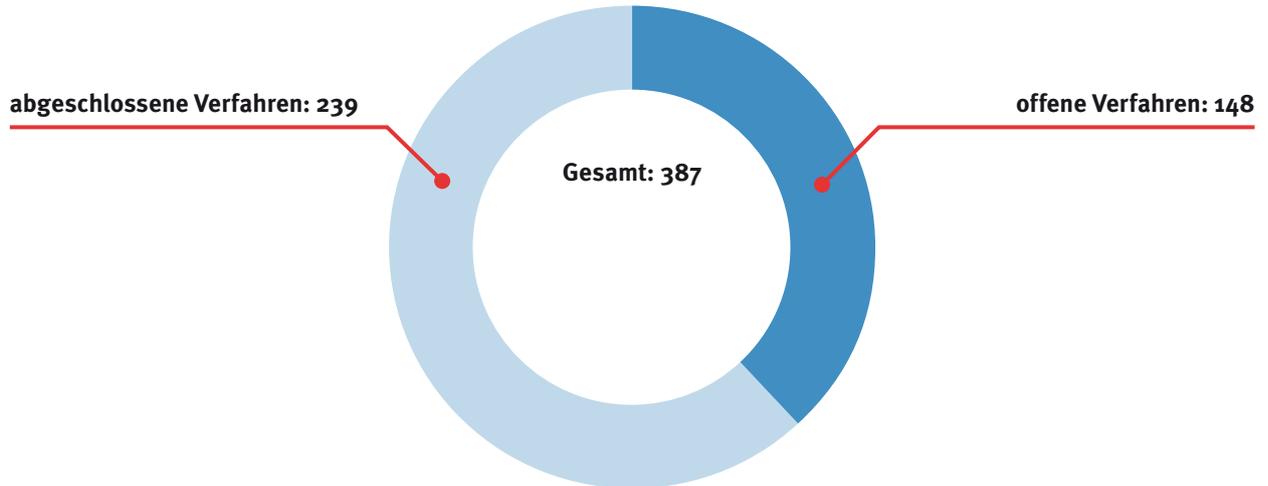
... TIER IM NACKEN: FALSCHER KENNZEICHNUNG ABGEMAHNT

Ob moralische Überzeugung, Allergien oder vegane Lebensweise: Für Verbraucher gibt es gute Gründe, keine Kleidung mit echtem Pelz zu kaufen. Hersteller und Handel müssen tierische Bestandteile an oder in Textilien daher klar mit dem Hinweis „enthält nicht textile Teile tierischen Ursprungs“ kennzeichnen. Wegen fehlender Kennzeichnung mahnte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg mehrere Stuttgarter Einzelhändler erfolgreich ab. Mehrere Damenjacken und ein Paar Handschuhe waren nicht mit Webpelz aus Baumwolle und synthetischem Garn, sondern mit echtem Pelz von Marderhunden und Kaninchen verziert. Der Hinweis auf tierische Bestandteile jedoch fehlte. Grundlage für die Abmahnung war eine Untersuchung der Pelze durch die Tierrechtsorganisation PETA. Alle Händler haben eine Unterlassungserklärung abgegeben. Verbraucher, die sich getäuscht fühlten, weil sie auf tierische Bestandteile an und in Textilien verzichten möchten, konnten den Artikel zurückgeben und den Kaufpreis zurückverlangen.

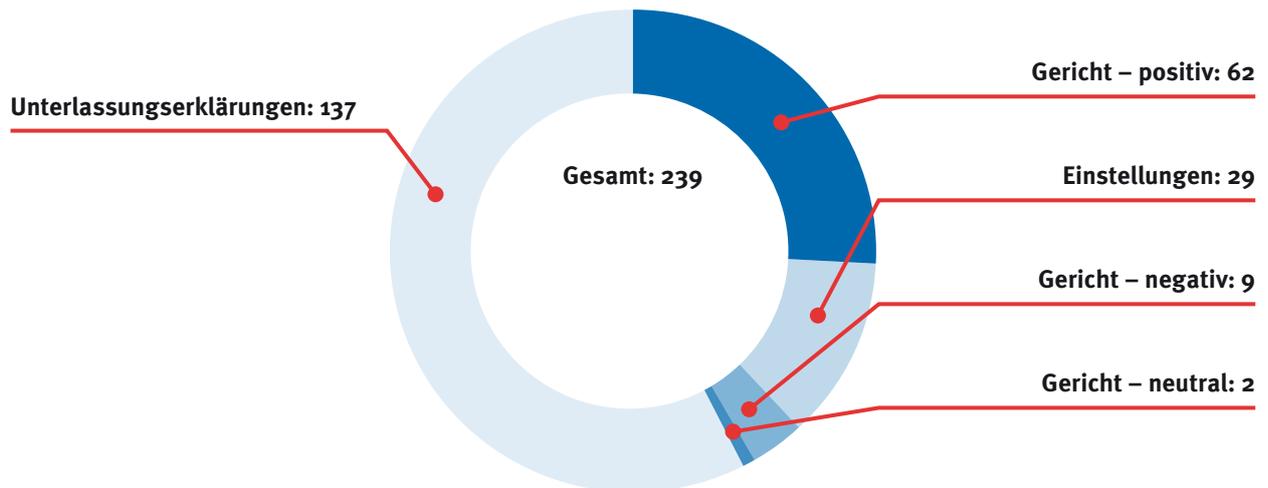
... FLUG.DE: GEBÜHREN ÜBERTEUERT

Überzogene Gebühren für bestimmte Zahlungsmöglichkeiten sind ein Dauerbrenner. Bei dem Anbieter flug.de sollten Verbraucher für die Buchung von Flugtickets mehr als 30 Euro Aufpreis zahlen, wenn sie mit bestimmten Kreditkarten zahlen wollten. Einzige unentgeltliche Zahlungsmittel waren eine unternehmenseigene Kreditkarte und eine exotische Debitkarte. Für die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg eine klare Benachteiligung von Verbrauchern. Unternehmen dürfen für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels nur die Kosten verlangen, die ihnen dadurch auch tatsächlich selbst entstehen. Ein gängiges Zahlungsmittel muss auf jeden Fall kostenfrei angeboten werden. Diese Auffassung bestätigte das Landgericht Aschaffenburg (AZ 1 HK O 66/15).

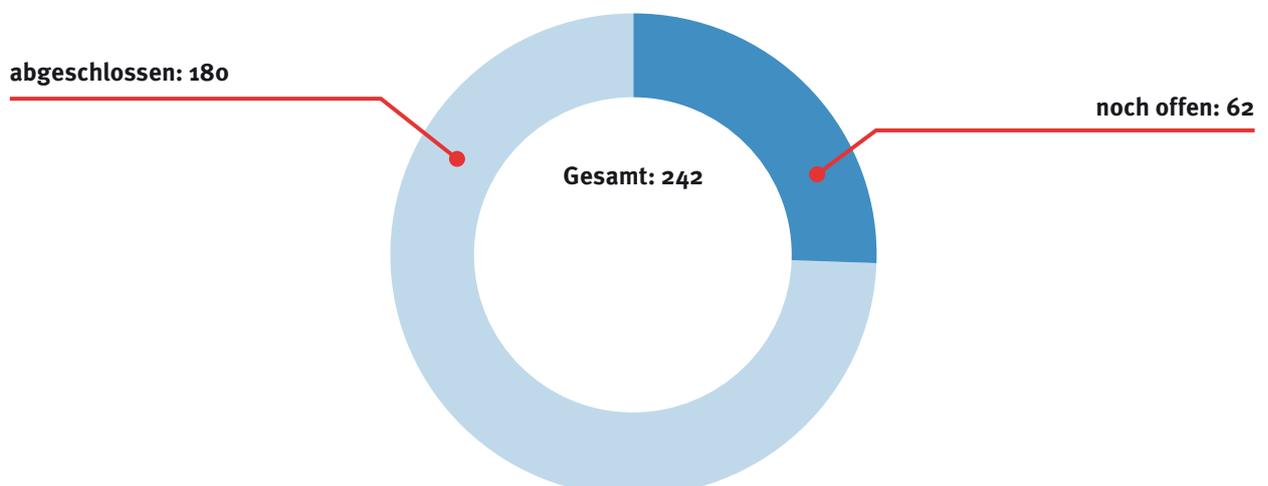
GESAMTZAHL VERFAHREN 2016



GESAMTZAHL BEENDETER VERFAHREN 2016



NEU EINGELEITETE VERFAHREN 2016



NEUE WEGE DER RECHTSDURCHSETZUNG

Bereits seit geraumer Zeit fordert die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zusammen mit anderen Verbraucherzentralen, in Deutschland die Musterfeststellungsklage einzuführen. Die Musterfeststellungsklage bezeichnet ein Verfahren, in dem ein bestimmter Sachverhalt stellvertretend für alle in gleicher Weise Betroffenen gerichtlich geklärt wird. Ein so erlangtes Urteil soll dann anderen am Verfahren Beteiligten oder Beigetretenen leichter zur Durchsetzung ihrer Rechte verhelfen. Der Beitritt des Einzelnen zum Musterverfahren soll ohne große Formfordernisse und ohne Hinzuziehung eines Anwaltes möglich sein. Die Verjährung der einzelnen Ansprüche wird hierdurch gehemmt. Die im Musterprozess gewonnenen Erkenntnisse sollen auch von anderen Richtern in Individualverfahren berücksichtigt werden. Dies beschleunigt Abläufe, führt schneller und kostengünstiger zum Ergebnis, hat damit Vorteile für Verbraucher und die Justiz.

Wie wichtig die Einführung eines solchen Instruments ist, zeigen auch die Fragen, die Verbraucher an uns richten. Vor dem Hintergrund des VW-Abgasskandals wurde beispielsweise deutlich: Für einzelne Verbraucher ist es aufwändig und mit einem hohen Kostenrisiko verbunden, in einem individuellen Gerichtsprozess zu ihrem Recht zu kommen. Zumal in diesem Fall bislang nur unsichere Ergebnisse vorliegen. Zwar kommen in manchen Verfahren Richter zu dem Schluss, dass der Kunde seinen Vertrag mit dem Autohändler rückabwickeln kann, eine höchstrichterliche Rechtsprechung fehlt bislang jedoch. Inwieweit sich hieraus Schadensersatzansprüche ergeben, bleibt unklar. Der VW-Konzern selbst bietet keine zufriedenstellende und vor allem klärende Alternative an, die allen Betroffenen Abhilfe verschaffen würde. Durch eine Musterfeststellungsklage ließe sich in diesem Fall in einem oder wenigen Verfahren Rechtssicherheit für viele Verbraucher herstellen.

Die Notwendigkeit der Musterfeststellungsklage bestätigen ebenfalls die zahlreichen Anfragen und Beschwerden im Bereich der Kündigung von Bauspar-Verträgen. Dieses Thema beschäftigt die Verbraucherzentrale bereits seit vielen Jahren. Als Bausparkassen die ersten Kündigungen verschickten und Verbraucher sich Rat suchend an die Verbraucherzentrale wandten, zeichnete sich schnell ab,

dass es sich hierbei um ein Massenproblem handelte. So wurde beispielsweise vielen Kunden, deren Bausparvertrag die Zuteilungsreife vor mindestens zehn Jahren erreicht hatte, unter Bezug auf das BGB mit einer Frist von sechs Monaten gekündigt. Bei allen Betroffenen ist die Vertragssituation in der Regel die gleiche und auch die Bausparkasse hatte in allen Schreiben den gleichen Kündigungsgrund genannt. Ein Paradebeispiel, in dem eine Musterfeststellungsklage für Klarheit und Rechtssicherheit sorgen könnte. Im Wege einer Musterfeststellungsklage hätte man schon nach den ersten Verbraucherbeschwerden gegen die Bausparkassen vorgehen können. Vielen weiteren Kunden, die sich in den folgenden Monaten und Jahren bei der Verbraucherzentrale gemeldet hatten, hätte man so die Rechtsunsicherheit zum Status ihres Vertrages nehmen können. Betroffene könnten an dem Prozess unkompliziert und kostengünstig teilhaben, indem sie sich für den Musterprozess registrieren. Ohne Musterfeststellungsklage sind derzeit alle Betroffenen auf die individuelle Durchsetzung ihrer Rechte angewiesen.

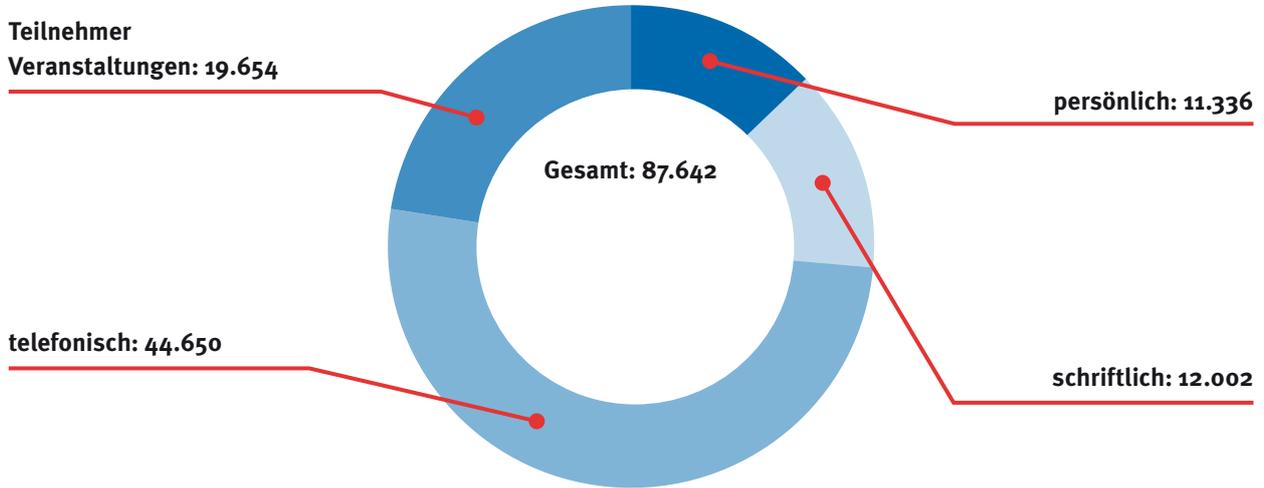
Im Fall der gekündigten Bausparverträge gehen wir davon aus, dass eine Vielzahl Betroffener nicht zu ihrem Recht kommen wird: sei es, weil die finanziellen Mittel für einen Gerichtsprozess nicht ausreichen, weil das eigene Vermögen oder eine Rechtsschutzversicherung fehlen oder weil langwierige Gerichtsverfahren für den Einzelnen eine ungewohnte und anstrengende Prozedur bedeuten. Die Hemmschwelle ist, wie wir aus zahlreichen Reaktionen der Anfragenden wissen, sehr groß. Nur wenige gehen den Weg der individuellen Rechtsdurchsetzung. Mitunter spielt auch der Betrag, um den gestritten wird, eine Rolle. Für manche mag der individuelle Verlust angesichts des hohen Aufwands, mit dem ein Prozess verbunden ist, erträglich erscheinen. Bekanntermaßen führt aber genau dieser individuelle Verzicht vieler zu einer enormen Gewinnabschöpfung bei den Anbietern, die nicht automatisch diese zu Unrecht einbehaltenen Beträge herausgeben müssen. Mittlerweile liegt der Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz für die Einführung einer zivilprozessualen Musterfeststellungsklage vor. Die Verbraucherzentrale begrüßt den Entwurf und hofft auf eine baldige Umsetzung, damit Verbraucher besser, unkomplizierter und ohne finanzielle Risiken zu ihrem Recht kommen können.

ZAHLEN • DATEN • FAKTEN

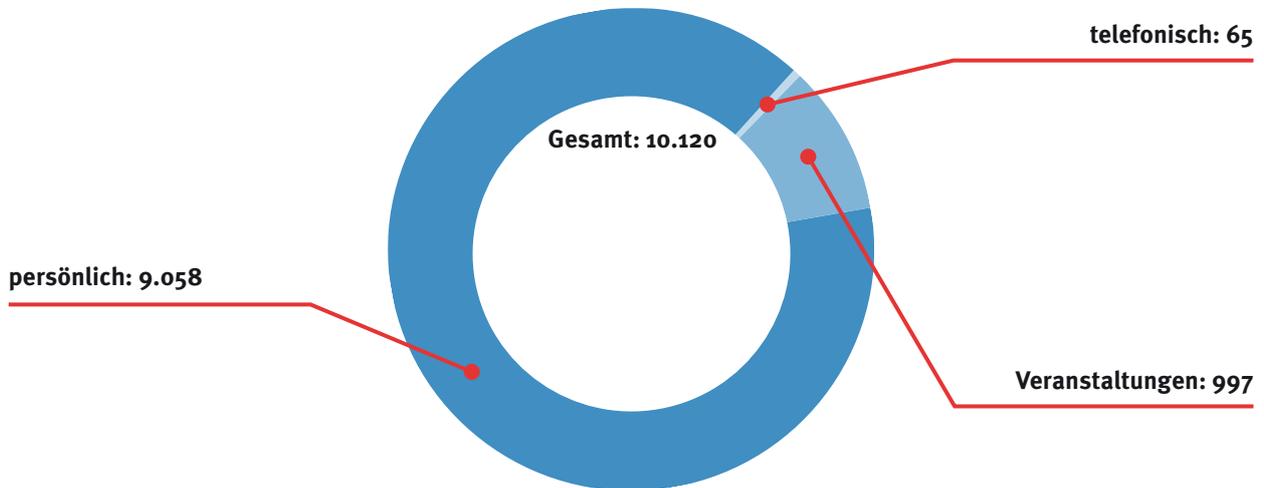
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

ANFRAGEN UND KONTAKTE

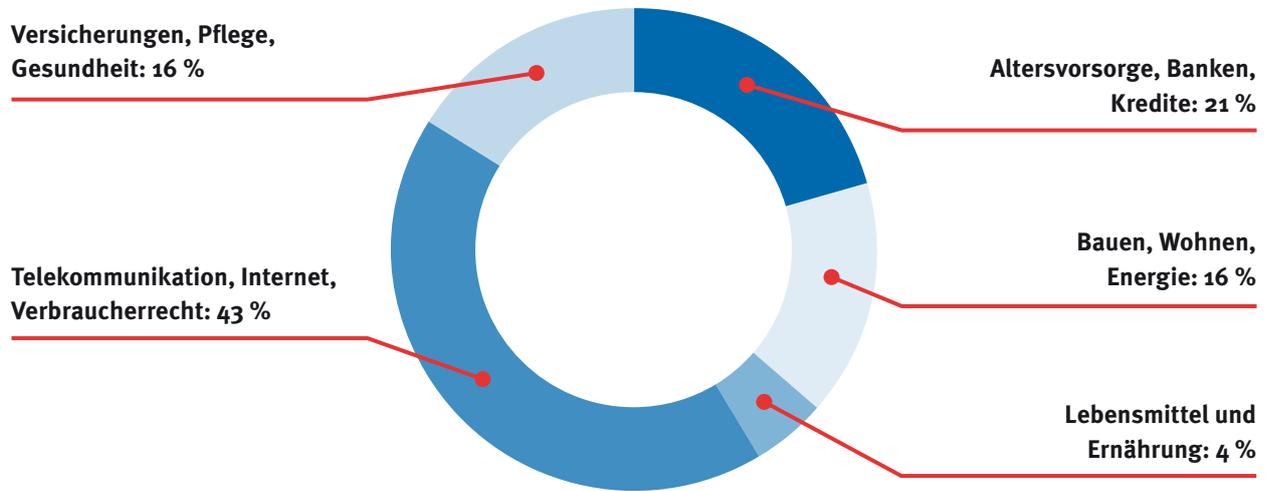
OHNE DAS PROJEKT ENERGIEBERATUNG



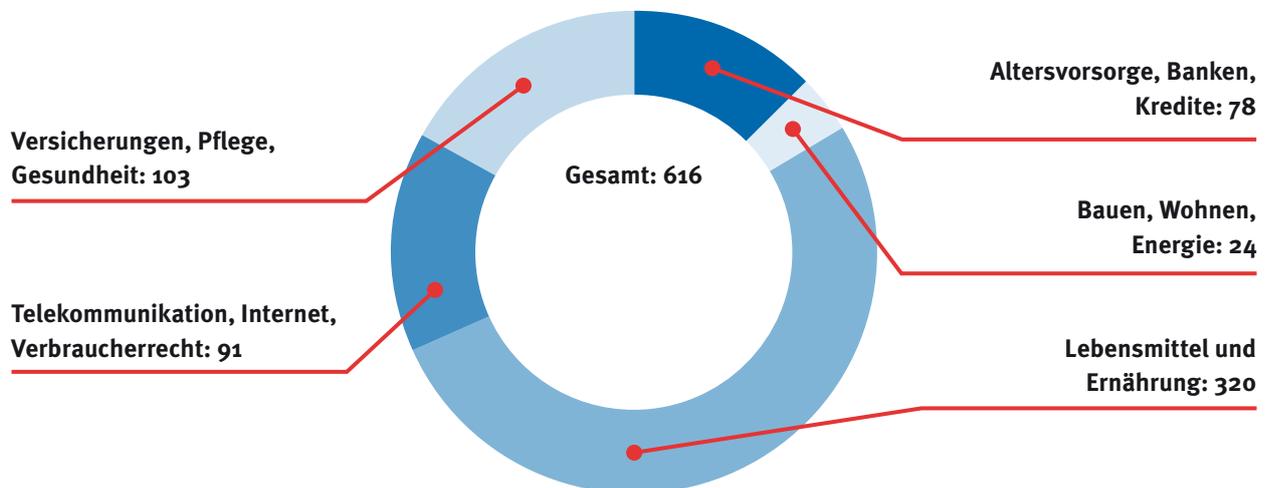
PROJEKT ENERGIEBERATUNG



BERATUNGEN NACH ABTEILUNGEN



VORTRÄGE NACH ABTEILUNGEN



DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE BADEN- WÜRTTEMBERG 2016

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

Vorstand Cornelia Tausch

Beirat Ute Baur-Matthäus · Prof. Dr. Tilman Becker ·
Martin Eisenmann · Gerhard Glaser · Prof. Dr. oec. Ingrid
Gottschalk · Sabine Hagmann · Dr. Iris Häuser ·
Prof. Dr. Silke Bartsch · Wolfgang Münz · Prof. Dr. Tobias
Brönneke · Thomas Rathgeb · Rainer Seebacher ·
Prof. Dr. Astrid Stadler · Karen Wunderlich

102 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 64 Teilzeitbeschäftigte
- 33 Vollzeitbeschäftigte
- 5 Aushilfen

Außerdem 158 Honorarkräfte:
Bauingenieure, Energie-, Ernährungs- und Geldanlage-
berater, Mietrechtsberater des Mietervereins und Rechts-
anwälte

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

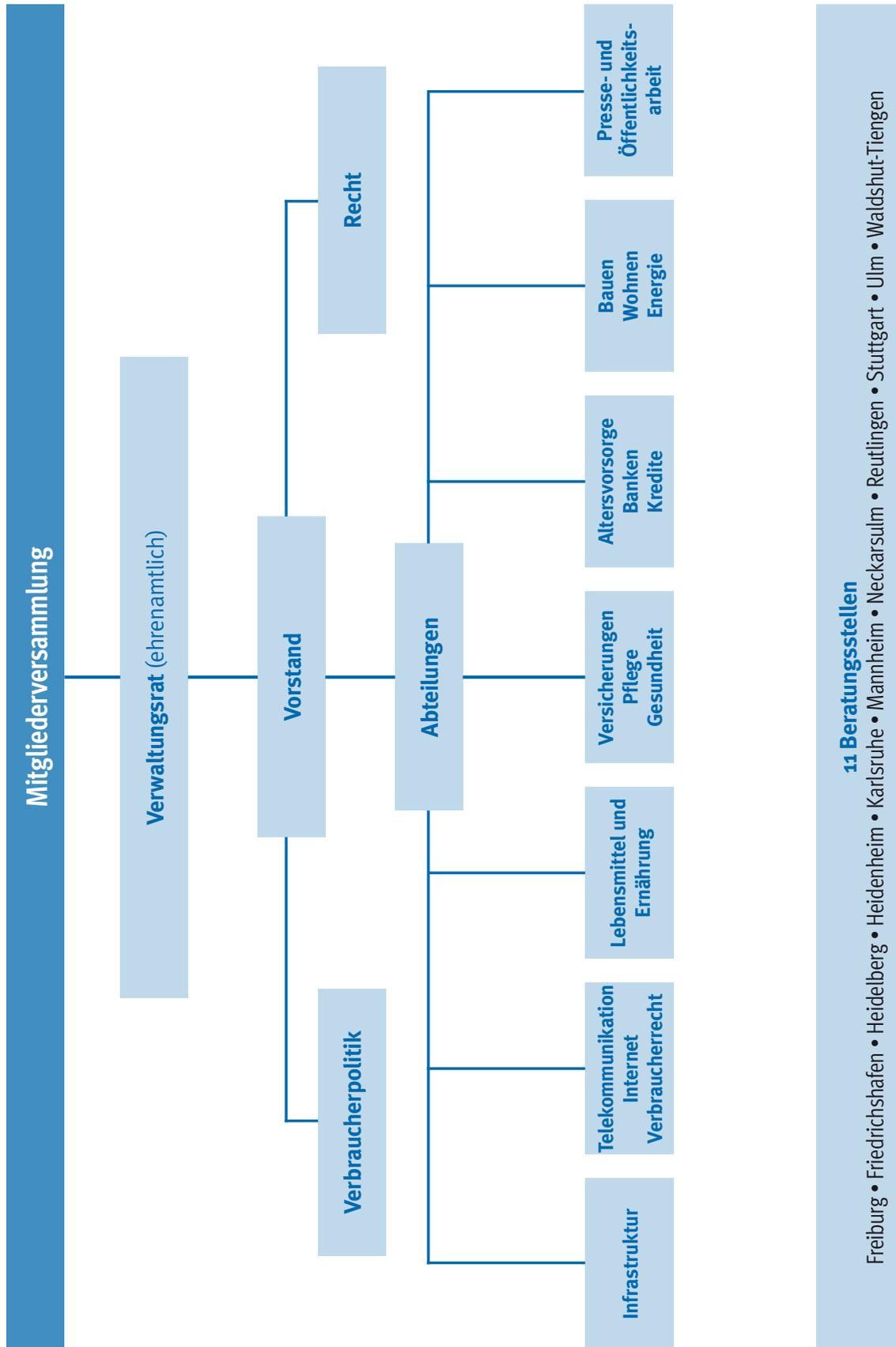
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
Kehl
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Fördermitglieder

Am 31.12.2016 hatte die Verbraucherzentrale Baden-
Württemberg e. V. 2.870 Fördermitglieder.

Mitgliedsorganisationen

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



BILANZ

AKTIVA		2016	
		EURO	EURO
Anlagevermögen			
Sachanlagen			
• Mietereinbauten		71.378	
• Betriebs- und Geschäftsausstattung		112.775	
Summe Anlagevermögen			184.153
Umlaufvermögen			
Vorräte			
• Fertige Erzeugnisse und Waren		16.465	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		82.911	
• Sonstige Vermögensgegenstände		17.179	
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		1.025.103	
Summe Umlaufvermögen			1.141.658
Rechnungsabgrenzungsposten			1.909
SUMME AKTIVA			1.327.720

PASSIVA			
Eigenkapital			
• Rücklagen LBBW Verbraucherfonds		8.100	
• gebundenes Zuschusskapital		236.193	
• Jahresüberschuss/-defizit (-)		241.614	
Summe Eigenkapital			485.907
Rückstellungen			
• sonstige Rückstellungen			165.830
Verbindlichkeiten			
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung		87.297	
• sonstige Verbindlichkeiten		48.686	
Summe Verbindlichkeiten			135.983
Rechnungsabgrenzungsposten			540.000
SUMME PASSIVA			1.327.720

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2016

	EURO	EURO
erhaltene Zuwendungen		
Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg		
• Institutionelle Förderung	3.113.000	
• Projekt Lebensmittel & Ernährung	326.000	
• Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886	
• Projekt Verbraucherbildung	174.666	
• Projekt Flüchtlinge	53.000	
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		
• Projekt Lebensmittel & Ernährung	216.727	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		
• Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	231.886	
• Projekt Marktwächter Finanzen und Digitale Welt	421.489	
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie		
• Projekt Energieberatung	165.963	
Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg		
• Koordination Energieberatung	67.500	
Weitere Zuwendungsgeber		
• Verbraucherzentrale Bundesverband – Netzwerkgruppen und sonstige Einnahmen	28.214	
• Projekt Ess-Kult-Tour	5.375	
• Kommunen	54.949	
Rückzahlungen Zuwendungen	- 294.919	
Summe Zuwendung		4.795.735
Umsatzerlöse (Einnahmen aus Beratungen, Vorträge und Ratgebern)		376.167
Fördermitglieder		63.898
sonstige betriebliche Erträge (Einnahmen aus Vertragsstrafen, Spenden und sonstige)		125.653
Materialaufwand		
• Aufwendungen für bezogene Waren (Veröffentlichungen)	- 115.893	
• Aufwendungen für bezogene Leistungen (Honorare, Veranstaltungen)	- 239.585	
Summe Materialaufwand		- 355.478
Personalaufwand		
• Löhne und Gehälter	- 3.151.013	
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	- 806.336	
Summe Personalaufwand		- 3.957.349
Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		- 80.227
sonstige betriebliche Aufwendungen		
• Büromaterial, Fachzeitschriften	- 30.514	
• Post- und Telefonkosten	- 80.910	
• Mieten und Pachten	- 283.687	
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	- 115.707	
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	- 74.289	
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	- 51.733	
• Mitgliedsbeiträge	- 790	
• sonstige betrieblicher Aufwand	- 89.372	
Summe sonstige Aufwendungen		- 727.001
sonstige Zinsen und Erträge		215
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		0
Jahresüberschuss		241.614

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, Energie • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

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

• Di 10–13 Uhr | Do 15–18 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Ernährung, Kosmetik, Hygiene • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

…❖ **Friedrichshafen** | Riedleparkstraße 1
88045 Friedrichshafen

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

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

• Di 10–12 Uhr | Mi + Do 16–18 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Bauen, Wohnen, Energie • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

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

• Mi 9–12 Uhr | Do 14–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht • Versicherungen • Energieberatung

…❖ **Karlsruhe** | Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe
• Mo 14–18 Uhr | Mi 10–14 Uhr

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

…❖ **Mannheim** | 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, Banken, Kredite • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung

…❖ **Neckarsulm** | Schindlerstr. 9 | 74172 Neckarsulm
• Di 10–14 Uhr | Mi 13–17 Uhr

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

…❖ **Reutlingen** | Kanzleistraße 20 | 72764 Reutlingen
• Di 10–15 Uhr | Mi 14–18 Uhr | Do 10–15 Uhr

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

…❖ **Schwäbisch Hall** | Steinerner Steg 5
74523 Schwäbisch Hall

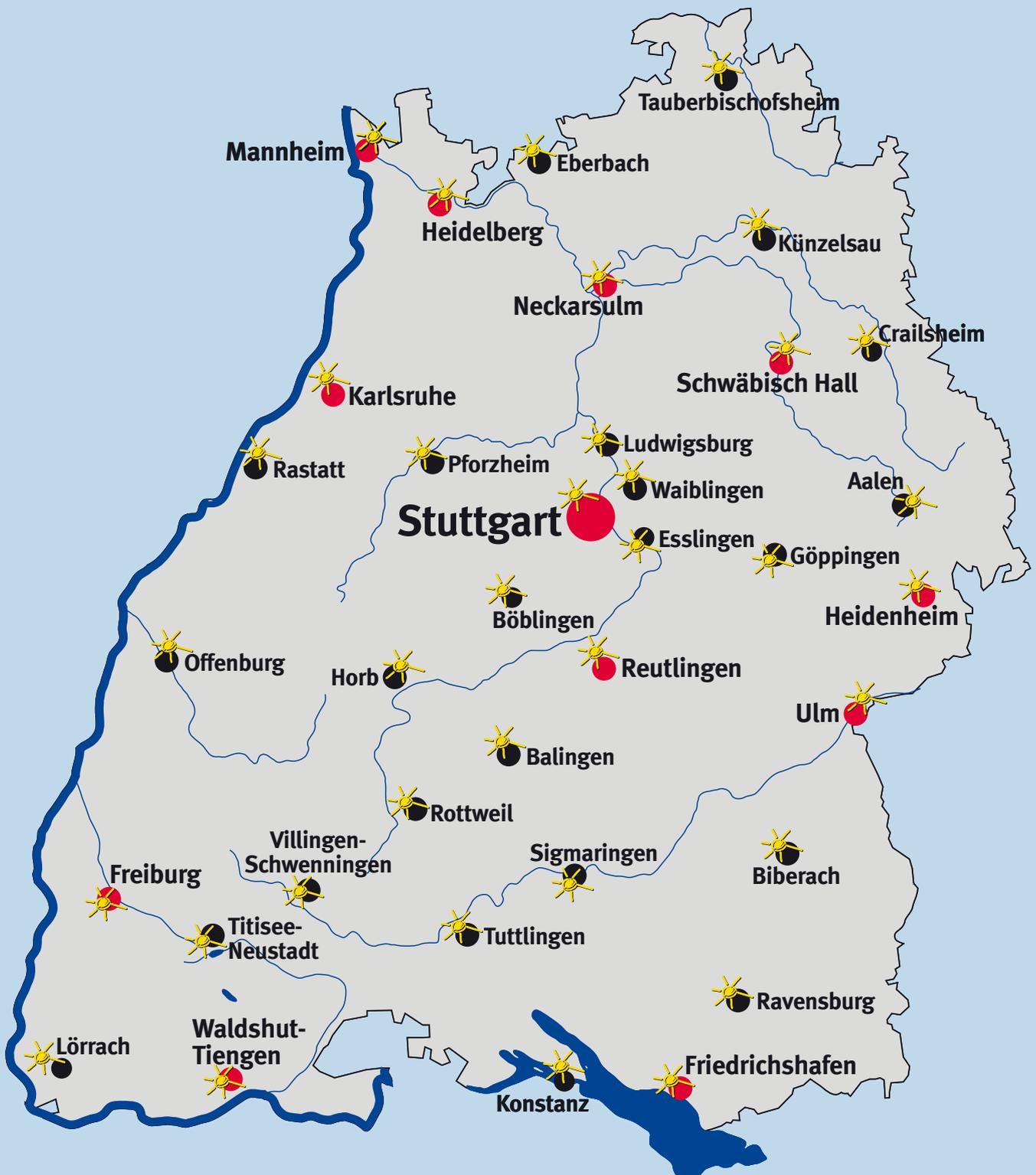
• Di 10–13 Uhr | Do 14–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung

…❖ **Ulm** | Frauengraben 2 | 89073 Ulm
• Di + Do 13–17 Uhr

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

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

• Di 15–17 Uhr
Fach- und Rechtsberatung zu: Verbraucherrecht • Altersvorsorge, Banken, Kredite • Energieberatung • mietrechtliche Erstberatung



- Beratungsstellen
- ☀ Energieberatung

INFO- UND TERMINELEFON

(0711) 66 91 10

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

ENERGIEBERATUNG

Terminvereinbarung und Telefonberatung unter:

0800-809802400 • kostenlos

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

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

BERATUNGSTELEFON

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend.

Infos zum Datenschutz: www.vz-bw.de/datenschutz-hinweise

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

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

0 900 1 77 444 1

Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene

0 900 1 77 444 2

Versicherungen

0 900 1 77 444 3

Altersvorsorge, Banken, Kredite

0 900 1 77 444 4

Bauen, Wohnen

0 900 1 77 444 5

Energie

0 900 1 77 444 6

Mittwoch 15–18 Uhr | Donnerstag 9–12 Uhr

Gesundheitsdienstleistungen

0 900 1 77 444 7

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart

Tel. (0711) 66 91 10 | Fax (0711) 66 91 50

info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

Für den Inhalt verantwortlich:

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

Erscheinungsdatum: Mai 2017

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.