DAS JAHR 2014

verbraucherzentrale
Bayern

BERATUNG. INFORMATION. INTERESSENVERTRETUNG.

Unsere Arbeit für die Verbraucher

VORWORT

Starker Verbraucherschutz ist gefragt

Verbraucherinnen und Verbraucher sollen souverän am Marktgeschehen teilnehmen und ihre Wahlfreiheit ausüben. Dieses verbraucherpolitische Leitbild setzt voraus, dass sich Verbraucher auf diesen Märkten zurecht finden und nicht übervorteilt werden. Die Politik trägt Verantwortung dafür, die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen. Wichtig ist nicht nur der gesundheitliche Verbraucherschutz in Bezug auf Lebensmittel. Auch der rechtliche und wirtschaftliche Verbraucherschutz muss stark sein. Gemeinsam mit der Politik arbeiten wir daran, für mehr Transparenz, bessere Information und starke Verbraucherrechte zu sorgen.

Drei Themen bewegten uns besonders und stehen auch weiterhin auf der Agenda: Wie lässt sich ein verbraucherfreundlicher Finanzmarkt realisieren? Was sind wichtige Leitplanken für die Ausgestaltung der digitalen Welt? Wie gelingt eine fair finanzierte Energiewende? Nicht nur in diesen Fragen werden wir uns weiterhin dafür einsetzen, dass Verbraucheranliegen Gehör finden und für mehr Verbraucherschutz kämpfen.

Marktwächter im Aufbau

Ab 2015 sollen sie den Markt beobachten, sie werden arbeiten nach dem Prinzip »Erkennen, Informieren, Handeln«. Die Marktwächter sind ein Vorhaben des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der 16 Verbraucherzentralen, finanziell gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Im Fokus stehen der Finanzmarkt und die digitalen Märkte. Gemeinsam werden die Verbraucherzentralen mehr Erkenntnisse über die tatsächliche Lage der Verbraucher im Finanzmarkt und in der digitalen Welt gewinnen sowie ein Frühwarnsystem aufbauen. Wir sind eine der fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen für den Marktwächter Digitale Welt.

Eigene Finanzkrise

Auf Landesebene hat sich an unserer Finanzsituation kaum etwas gebessert. Der notwendige Ausbau unseres Beratungsangebotes war nicht zu realisieren. Besonders deutlich zeigte sich die Unterfinanzierung bei den Projekten zur Altersvorsorge- und Geldanlageberatung. Die Termine hierfür wurden geradezu gestürmt – doch wir konnten die hohe Nachfrage nicht bedienen. Eine höhere Finanzierung durch die Bayerische Staatsregierung ist dringend notwendig, um den Anliegen der Ratsuchenden gerecht zu werden.

Ich danke allen, die unsere Arbeit unterstützen, sehr herzlich. Dieser Dank geht insbesondere an die Landtagsabgeordneten, die sich für eine Aufstockung der Zuwendung einsetzen sowie an die einzelnen Fördergeber im Land und Bund. Mein ganz besonderer Dank gilt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr großes Engagement.

DAS JAHR IN ZAHLEN

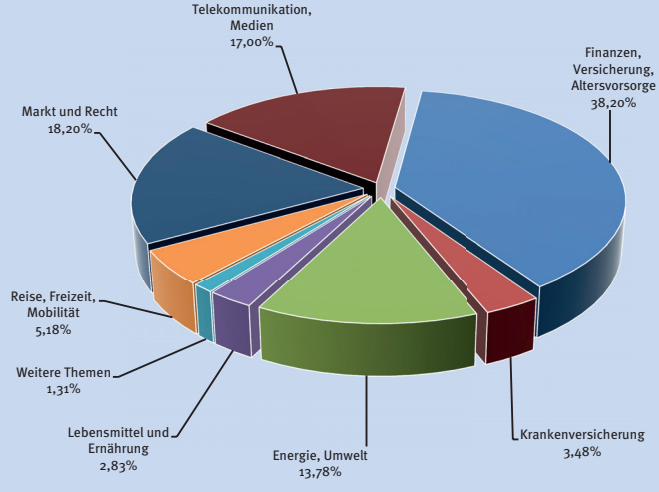
Resonanz 2014

Die Erfassung von Verbraucheranfragen erfolgte auf Basis des EU-Verbraucherbarometers.

Beratungen	33.900
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	66.331
Abgabe von Ratgebern und Faltblättern [1]	47.454
Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen	3.214
Teilnehmer an Veranstaltungen	90.680
Newsletter-Abonnenten	6.170
Internet-Kontakte [2]	795.281

1) Ohne Abgabe bei öffentlichen Veranstaltungen
2) Nutzer können entscheiden, ob ihr Besuch von der Webanalyse erfasst wird.

Beratungsbereiche 2014



MARKT UND RECHT

Neue Spielregeln bei Verbraucherverträgen

Verschärfte Informationspflichten, Änderungen beim Widerrufsrecht von Verträgen oder neue Regeln beim Online-Shopping – das klingt nicht nur nach tiefgreifenden Veränderungen. Die Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie brachte zum 13.6.2014 tatsächlich viele neue Spielregeln. Da Verbraucher diese ab sofort kennen sollten, nutzten wir alle Kanäle, um intensiv darüber zu informieren. So kann man das Widerrufsrecht nicht mehr lediglich durch die kommentarlose Rücksendung der Ware ausüben. Neu ist auch, dass im Falle eines Widerrufs dem Verbraucher unabhängig vom Warenwert die Kosten der Rücksendung auferlegt werden können. Die Einkaufsgrenze von 40 Euro, ab der das Zurückschicken nichts kostet, ist also Geschichte. Zum Vorteil für Verbraucher dürfen Online-Händler jetzt für zusätzliche Leistungen keine »Häkchen« bereits voreinstellen – wie beispielsweise für Rücktrittsversicherungen.

Unsere Abmahnungen zeigen Wirkung

Es ist uns gelungen, die Erfolge des Vorjahres im Bereich der Rechtsdurchsetzung weiter auszubauen. Gegenüber 13 Abmahnungen in 2013, haben wir mit 35 im Jahr 2014 die Anzahl beinahe verdreifacht. So sind wir beispielsweise gegen Verstöße im Wettbewerbsrecht erfolgreich vorgegangen. Auf unser Betreiben hin wurde die verschleierte Werbung des Vergleichsportals »Check24« gerichtlich untersagt. Darüber hinaus nahmen wir Unternehmen ins Visier, die in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen unzulässige Klauseln verwendet haben. Erfolgreich abgemahnt haben wir in diesem Bereich mehrere Fitnessstudios sowie Schlüsseldienste und einen Energieanbieter.

Muss jemand zahlen, der gar nicht fernsieht?

Ist der Rundfunkbeitrag auch für den Zweitwohnsitz fällig? Wann liegt ein Härtefall vor? Seit Mitte des Jahres beraten wir neu bei Fragen zum Rundfunkbeitrag. Bis zum Jahresende konnten wir bereits fast 1.000 Verbraucher rund um das Thema unterstützen. In zahlreichen Fällen nahmen wir darüber hinaus eine Rechtsvertretung vor. Wichtige Aspekte waren, wer beitragspflichtig ist und in welchen Fällen Anspruch auf Ermäßigung oder Befreiung besteht. Auch bei Problemen mit der An- und Abmeldung konnten sich Verbraucher an unsere Beratungsstellen wenden oder ihre Fragen online auf unserer Homepage stellen.

§

Außergerichtliche Rechtsvertretung in 690 Fällen

Bei verbraucherrechtlichen Fragen bieten wir anbieterunabhängige Informationen, eine persönliche Rechtsberatung und, falls erforderlich, vertreten wir Ratsuchende außergerichtlich. In vielen Fällen ist so der Gang zum Gericht vermeidbar.

Dauerbrenner Telekommunikation

Ein Ende des Ärgers mit Telekommunikationsanbietern war auch 2014 nicht in Sicht. Über 7.000 Beschwerden erhielten wir zu Problemen mit Mobilfunk, Festnetz und Internet. Für sehr viel Unmut sorgte der Anbieterwechsel – insbesondere wenn die Rufnummernportierung nicht klappte oder vorübergehend gar nichts mehr ging. Hier verhalfen wir den betroffenen Verbrauchern durch außergerichtliche Vertretungen zu ihrem Recht.

Abzocker am laufenden Band

Phishing-Mails und Trojaner – kein Tag verging, ohne dass uns Meldungen zu E-Mails mit gefährlichen Anhängen erreichten. Oder Kunden von Geldinstituten wurden auf gefälschte Internetseiten gelockt, um an deren Daten zu kommen. Auch unseriöse Inkasso-Dienste versetzten Verbraucher mit unberechtigten Forderungen in Angst und Schrecken. Diesen Massenphänomenen war auch mit noch so viel Aufklärung nicht beizukommen.

PROJEKT »WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ«

Erfahrungen mit Schlüsseldiensten melden

Wer sich ausgesperrt hat, ist oft auf einen Schlüsseldienst angewiesen. Leider nutzen unseriöse Anbieter diese Notlage aus und stellen anschließend eine völlig überzogene Rechnung. Im September riefen wir dazu auf, negative Erfahrungen mit Schlüsseldiensten zu melden. Daraufhin gingen innerhalb eines Monats 54 Beschwerden ein. Bei 26 Unternehmen stellten wir Verstöße fest. Bei nahezu allen überprüften fanden sich unzulässige Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Auch die in Rechnung gestellten Gesamtpreise waren in den meisten Fällen zu hoch. Zehn Schlüsseldienstunternehmen haben wir exemplarisch abgemahnt. Die Untersuchung zeigt deutlich, dass in der Branche ein erheblicher Missstand besteht und der Gesetzgeber dringend handeln muss.

Geschäftemacherei am Telefon geht weiter

Trotz einer Gesetzesänderung lässt das Geschäft mit aggressiven Verkaufsmaschen am Telefon nicht nach. Dies ist das Ergebnis einer bundesweiten Online-Umfrage der Verbraucherzentralen. Dabei konnten Verbraucher ihre Erfahrungen

mit belästigenden Werbeanrufen schildern. Innerhalb von fünf Monaten haben sich etwa 2.800 Verbraucher beteiligt. Die Auswertung zeigt, dass sie vermehrt von Telefon- oder Internetdienstanbietern, Energieversorgern, Kreditinstituten, Zeitschriftenverlagen und Versicherungen angerufen werden. Der Schwerpunkt der Anrufe geht nicht mehr von Gewinnspieldiensten aus. Hier zeigte das im Jahr 2013 in Kraft getretene Anti-Abzocke-Gesetz mit der Einführung der so genannten »Bestätigungslösung« Wirkung. Bedauerlicherweise gilt diese Regelung nicht für die übrigen Vertragsabschlüsse. Nachteilige Folgen meldeten Verbraucher in knapp 30 Prozent der Fälle. Betroffene erhielten Rechnungen oder es wurde sogar Geld von deren Konto abgebucht. Etwa ein Viertel der Verbraucher gab an, dass der Anruf der Abfrage von persönlichen Daten diente. Wir halten diese Zahlen für erschreckend hoch. Der Gesetzgeber ist hier gefragt, Verbraucher besser zu schützen.

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Immer mehr Fragen

Das Jahr 2014 stand für Sparer und Anleger unter dem Einfluss von Niedrigzinsen und Euroschwäche. Wo kann ich für meine Altersvorsorge noch sicher anlegen? Was mache ich mit meinem Geld, wenn der Euro noch stärker fällt? Bayernweit haben wir 4.749 Verbraucher zu ihren Finanzfragen beraten. Die Nachfrage nach unabhängiger Beratung, insbesondere im Bereich der Altersvorsorge konnten wir dennoch mit den vorhandenen Kapazitäten nicht abdecken. Der Andrang war so groß, dass Verbraucher Wartezeiten von mehr als 6 Monaten in Kauf nehmen mussten. Dass sie dies tun, ist ein Signal, wie verunsichert viele sind. Es ist offensichtlich, dass wir in Bayern dringend mehr Stellen für unabhängige Beratung brauchen.

Altersvorsorge: Noch zu wenige tun etwas

Jeder weiß, dass man sich um die Altersvorsorge kümmern sollte. Aber welche Entscheidung ist richtig? Wenn sich Verbraucher dabei allein gelassen und überfordert fühlen, ist dies angesichts der komplexen Materie nicht verwunderlich. Unsere unabhängige Beratung zielt darauf ab, praktisches Finanzwissen zu vermitteln. Dadurch wecken wir auch die Motivation für die Vorsorgeplanung. Es geht den Ratsuchenden eben nicht um Produktangebote, sondern sie schätzen gerade die umfassende Beratung. Dies beginnt mit der Frage, wie man sich vor existenziellen Risiken schützt und wie es um die eigene Finanzsituation steht. Schließlich reicht die Beratung bis hin zur Kalkulation der Vorsorgelücke. Unser Ziel ist es, Verbraucher so fit zu machen, dass sie ihre Altersvorsorge selbst aufbauen und künftig anpassen können.

Immobiliendarlehen widerrufen und Geld sparen?

Umzug, Trennung, Arbeitslosigkeit, Krankheit oder auch nur bessere Konditionen bei Neuabschluss – dies alles sind Gründe, ein Immobiliendarlehen vorzeitig abzulösen. Wer früher raus will, muss aber an die Bank nicht nur die Restkreditsumme, sondern auch eine Vorfälligkeitsentschädigung zahlen. Diese kann schnell zehntausende Euro betragen. Vermeiden ließe sich dies durch einen Widerruf des Kreditvertrags: Banken haben in der Vergangenheit sehr oft fehlerhafte Widerrufsbelehrungen verwendet, die eine Rückabwicklung ohne Vorfälligkeitsentschädigung ermöglichen. Auch wenn eine Vielzahl von Kreditverträgen davon betroffen ist, kann der juristische Laie nicht beurteilen, ob seine Belehrung korrekt ist. Unser Angebot zur persönlichen Rechtsberatung wurde daher sehr stark nachgefragt. Unsere Juristen prüften die Widerrufbelehrung und gaben eine Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise.

Unzulässige Bearbeitungsentgelte

Banken verdienen im Kreditgeschäft nicht nur an den Zinsen, sondern auch über Entgelte. Nach Meinung des Bundesgerichtshofes zu Unrecht, wenn es um Bearbeitungsgebühren bei Verbraucherdarlehen geht. Diese dürfen nicht verlangt werden, da sie keine gesonderte Leistung für den Kunden darstellen. In der Folge können Kreditnehmer gezahlte Bearbeitungsgebühren zurückverlangen. Der Haken war, dass für alle vor dem 1.1.2012 gezahlten Entgelte bis zum 31.12.2014 die Verjährung der Rückzahlungsansprüche drohte. Daraufhin meldeten sich Verbraucher in Scharen, die davon betroffen waren und ihre Ansprüche sichern wollten. Sie erhielten Informationen und Beratung, wie die Verjährung noch unterbrochen werden kann.

Musterbrief: über 50.000 Downloads

Für die Rückforderung von unzulässigen Bearbeitungsentgelten stellten wir einen Musterbrief bereit. Allein die Anzahl der Downloads auf unserer Website zeigt, welchen Ansturm an Fragen das BGH-Urteil auslöste.

Gesetzlich oder privat versichert?

Diese Frage stellt sich allen, die die Voraussetzungen für den Wechsel von der gesetzlichen in die private Krankenversicherung erfüllen. Ein solcher Wechsel ist schnell gemacht, die Auswirkungen können aber verheerend sein. Gerade Singles oder jungen Familien erscheint ein Wechsel in die Privatversicherung oft sehr günstig. Kommt später ein Partner oder Kinder hinzu, wird es aber schnell teuer. Daher stellte sich für viele Privatversicherte die Frage: Wie komme ich zurück in die gesetzliche Krankenversicherung? Unsere beiden Fachberater beantworteten diese und andere Fragen rund um den Krankenversicherungsschutz. Verbraucher erhielten so eine anbieterunabhängige Einschätzung und wichtige Hinweise, worauf man beim Wechsel achten sollte.

ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL

Backbleche aus Aluminium belasten Brezen

Brezen sind in Bayern ein Nationalgebäck. Kein Wunder also, dass unsere Pressemitteilung über erhöhte Aluminiumgehalte in Laugengebäck eine große Medienresonanz auslöste. Der Grund für die Aluminiumbelastung liegt in der Herstellung. Brezen und Co. werden mit einer Lauge behandelt. Bei aluminiumhaltigen Backblechen kann es passieren, dass die Lauge die Backunterlage angreift und das Leichtmetall in das Laugengebäck übergeht. Mit geeigneten Maßnahmen wie dem Einsatz von beschichteten Blechen können diese Werte reduziert werden. Wir rieten Verbrauchern, beim Einkauf nachzufragen, welche Backunterlage verwendet wird. Wissenschaftlicher Konsens ist, dass die Aluminiumaufnahme über Lebensmittel möglichst gering sein sollte. Wir forderten die Politik und die Überwachungsbehörden auf, sich der Problematik stärker anzunehmen. Das Bundesinstitut für Risikobewertung baten wir im Rahmen eines internationalen Symposiums um eine Stellungnahme. Die Antwort wurde als Videobotschaft auf deren Homepage veröffentlicht.

Snacks brauchen Bewegung

Wie lassen sich an einem normalen Bürotag 200 Kalorien mehr verbrennen? Wie würde man mit 10 Kilo weniger aussehen? Um Fragen wie diese geht es in der neuen interaktiven Ausstellung »Bleiben Sie nicht sitzen«. Bei den Besuchern der Messe »Consumenta« in Nürnberg und bei Aktionstagen wie im Bayerischen Staatsministerium für Landwirtschaft und Ernährung kam sie sehr gut an. Besucher können ihren persönlichen Gesundheitsstatus per Taillenumfang checken. Sie lernen den Kaloriengehalt von verschiedenen Snacks einzuschätzen. Tipps für Übungen, die im Büro und zuhause leicht umsetzbar sind, bringen Bewegung in den Alltag.

Gesundheitsversprechen auf Lebensmitteln

Auf verpackten Lebensmitteln wird oft mit Aussagen zu Gesundheit und Wohlbefinden geworben. Für solche gesundheitsbezogenen Angaben – auch Health Claims genannt – gelten strenge Vorgaben. In einem gemeinsamen Marktcheck haben die Verbraucherzentralen Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen auf dem Etikett geprüft: Knapp die Hälfte der 46 begutachteten Produkte wirbt mit Health Claims, die aus Sicht der Verbraucherzentralen nicht zugelassen sind. Besonders schlecht schnitten die untersuchten Kinderlebensmittel ab. Bei 75 Prozent stehen nach Ansicht der Verbraucherzentralen übertriebene oder falsche Gesundheitsversprechen auf dem Etikett. Angesichts der Ergebnisse des Marktchecks kritisierten die Verbraucherzentralen, dass zu oft Schönfärberei betrieben wird. Im Nachgang werden Produkte juristisch geprüft und die Anbieter gegebenenfalls abgemahnt.

Ernährungsaufklärung in Zahlen

43.000	Besucher bei Aktionstagen und Messen
16.700	Kinder und Jugendliche bei Schul- und Kindergartenaktionen
8.600	Teilnehmer bei Vorträgen und Fachveranstaltungen

Kunststoffverpackungen – unerkannte Gefahr?

Lebensmittelverpackungen aus Kunststoff geraten immer wieder in die Kritik, weil unerwünschte und möglicherweise gesundheitsschädliche Stoffe in die Lebensmittel übergehen können. In einer bundesweiten Befragung wollten die Verbraucherzentralen von Herstellern mehr zur Sicherheit ihrer Verpackungen wissen. Doch nur wenige Firmen waren zu Auskünften bereit. Die Verbraucherzentralen forderten daher mehr Forschung, Kontrolle und Transparenz hinsichtlich der eingesetzten Materialien und deren Sicherheit. Gleichzeitig müssen Verbraucher für die Risiken eines unsachgemäßen Gebrauchs von Verpackungen stärker sensibilisiert werden. Hierfür haben wir Informationen erarbeitet, die unter anderem auf unserer Homepage zu finden sind. Darunter sind wichtige Tipps wie, Verpackungen nicht beliebig weiter zu nutzen: Eine heiße Gulaschsuppe sollte beispielsweise niemals in eine leere Eisbox gefüllt werden.

Neues Forum »Marktplatz Ernährung«

Wie kann ich herausfinden, welche Lebensmittel aus China importiert werden? Sind Arzneimittelrückstände im Trinkwasser ein Problem? Diese und viele andere Fragen wurden seit dem Start Mitte Mai 2014 in unserem neuen Internetforum »Marktplatz Ernährung« gestellt. Unser Expertenteam beantwortet Fragen zu Ernährung und Lebensmitteln. Die Antworten können alle interessierten Verbraucher online lesen und auch kommentieren. Wie früher auf dem Marktplatz bieten wir den Dialog an zu ganz alltäglichen Fragen, aber auch zu Aufregern und Ärgernissen. Mit 2.833 Besuchern und 6.900 Seitenansichten wurde das Forum in den wenigen Monaten nach dem Start gut angenommen.

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Auf der Reise in den Regenwald

Wenn das Schulheft erzählt, wie es hergestellt wurde, nimmt es die Kinder mit auf eine Reise in den kanadischen Regenwald. Es geht um Tiere und riesige Bäume, deren Lebensraum bedroht ist, und einen Plan, der sie rettet. Am Ende weiß die Klasse, warum sie sich für Recyclingpapier stark macht. Mit der spannenden Unterrichtsstunde »Wir setzen Zeichen! Schulen pro Recyclingpapier« informierten wir 1.410 Schulkinder der Jahrgangsstufen 1 bis 6 in und um München über die Vorteile von Recyclingpapier und warum es wichtig ist, Papier einzusparen.

Spaß auf dem E-Bike-Simulator

»Renovier deine Alltagswege – sei klimafreundlich unterwegs« – unter diesem Motto war unser Aktionsstand bei Umweltfesten, Fahrrad-Aktionstagen oder als Solostand im Einsatz. Der Stand motiviert, immer öfter vom Auto aufs Fahrrad umzusteigen. Er rechnet aus, wieviel CO_2 sowie Fahrtkosten beim Radeln auf Kurzstrecken eingespart werden. Und er stellt nützliches Fahrradzubehör vor, vom Kinderanhänger bis zur Laptop-Transporttasche. Auf dem E-Bike-Simulator und bei Probefahrten mit unterschiedlichen Pedelecs spüren die Besucher das besondere Fahrgefühl auf einem Elektrorad und lernen die unterschiedlichen Antriebstechniken kennen.

Klima schützen kann jeder

An Orten wie Museen, Stadtbüchereien und Volkshochschulen war unsere Wanderausstellung »Klima schützen kann jeder« auf Tour durch den Freistaat. Die Infoausstellung gibt viele Impulse, wie leicht Klimaschutz zu Hause, unterwegs oder beim Einkaufen gelebt werden kann und motiviert zum Mitmachen. Groß war das Interesse auch bei den Schulen. 71 Schulklassen mit 1.747 Schülern fanden bei Führungen in der Ausstellung heraus, was sie noch alles fürs Klima tun können.

Vier neue Energiestützpunkte

In der Region Oberland konnten wir unser Energieberatungsangebot deutlich ausbauen. Möglich wurde dies durch eine Kooperation mit der Stiftung Energiewende Oberland. Als neue Energiestützpunkte kamen in der Region Geretsried, Murnau und Peiting hinzu. Eine weitere Neueröffnung fand in Lichtenfels dank der Kooperation mit dem Landratsamt statt.

Sehr gut nachgefragt wurden die Energie-Checks, bei denen Verbraucher zu Hause beraten werden. Dieses Angebot umfasst Basis-, Gebäude-, Brennwert- und Detail-Checks. In 2014 führten unsere Energieberater 1.100 solcher Vor-Ort-Beratungen durch. Die Nachfrage nach der stationären Beratung in den Beratungsstellen und Energieberatungsstützpunkten blieb mit knapp 3.000 Beratungen weiterhin auf hohem Niveau. Zu den häufigsten Themen gehörte, wie Verbraucher durch richtiges Verhalten Strom und Heizenergie einsparen können. Auch Probleme mit der Heizungsanlage, Fragen zur Heizkostenabrechnung sowie der Gebäudedämmung standen im Mittelpunkt.

Aktionen zur Umweltbildung im Überblick

»Schulen pro Recyclingpapier« 1.410 Schüler

»Renovier deine Alltagswege« ca. 5.500 Besucher

»Klima schützen kann jeder!« ca. 7.500 Besucher

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Weltverbrauchertag

Anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März besuchte Staatsminister Dr. Marcel Huber unsere Beratungsstelle in Memmingen. In einem gemeinsamen Pressegespräch erläuterten der Staatsminister und Vorstand Marion Breithaupt-Endres, wie sich Verbraucher vor Kostenfallen, Datenklau und Betrug in der digitalen Welt schützen können. Was Verbraucher wissen müssen, um sich sicher im Netz zu bewegen, war auch Schwerpunkt einer Aktionswoche in den Beratungsstellen mit einem Tag der kostenlosen Beratung.

von links: Staatsminister Dr. Marcel Huber, Judith Hanke (Beratungsstelle Memmingen), geschäftsführender Vorstand Marion Breithaupt-Endres

Medienresonanz

Archivierte Presseberichte aus Printmedien	874
Printmedienanfragen und -interviews	1.716
Radioanfragen und -interviews	875
Fernsehanfragen und -interviews	623
Pressemitteilungen	356
Pressegespräche	11

Finanzen 2014

Einnahmen		
Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		3.190.954,41 €
Institutionelle Förderung [1]	2.368.298,97 €	
Projekt Umwelt	130.390,00 €	
Projekt Private Altersvorsorge/Krankenversicherung	506.330,13 €	
Projekt Verbrauchersouveränität Recht	53.840,45 €	
Projekt Beratung zur Geldanlage	132.094,86 €	
Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten		440.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		351.405,11 €
Projekt Ernährung	328.640,00 €	
Projekt »Kita Kids IN FORM«	3.918,00 €	
Projekt »Fit im Alter«	9.669,60 €	
Projekt »Ess-Kult-Tour«	6.176,58 €	
Projekt »Ernährungskompetenz im Sport«	3.000,93 €	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		282.800,00 €
Kommunen [2]		20.298,68 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		99.563,19 €
Projekt Energieeinsparberatung	79.117,05 €	
Vorprojekt »Marktwächter Digitale Welt«	20.446,14 €	
Eigene Einnahmen		583.878,90 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen, vermischte Einnahmen	77.526,65 €	
Beratungen	506.352,25 €	
Sonstige Einnahmen		46.391,13 €
Summe der Einnahmen		**5.015.291,42 €**

Ausgaben		
Personalkosten		3.812.719,54 €
Sachkosten		1.112.052,70 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	36.286,70 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	30.884,66 €	
Dienstfahrzeuge (Haltung)	13.431,79 €	
Geräte, Ausstattungsgegenstände und Unterhaltung	72.272,13 €	
Bewirtschaftung der Räume	130.845,47 €	
Mieten	357.707,54 €	
Honorare für Sachverständige	112.164,80 €	
Reisekosten	69.329,98 €	
Fortbildung Mitarbeiter	39.253,76 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgeber	171.773,91 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	77.601,96 €	
Mitgliedsbeiträge	500,00 €	
Summe der Ausgaben		**4.924.772,24 €**
Bestand 2014		90.519,18 €

1) inkl. Förderbetrag zur rechtlichen Durchsetzung von Verbraucherrechten

2) nicht eingeschlossen: unbare Leistungen, z. B. das zur Verfügungstellen von Räumen

Personal 2014

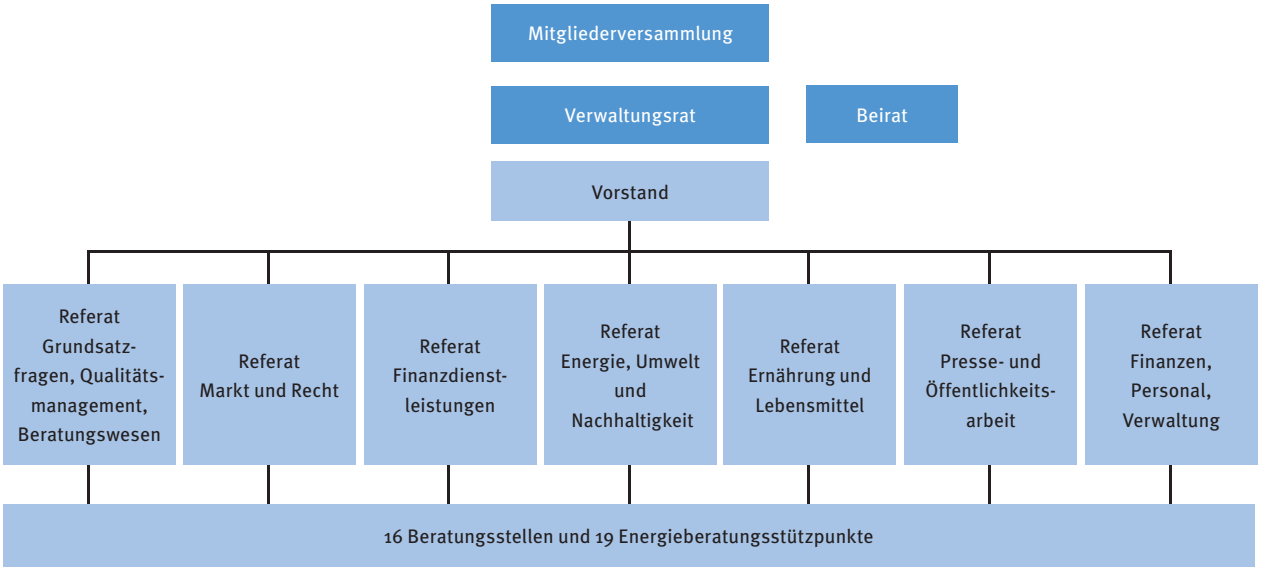
Mitarbeiter (Stand 31.12.2014)	
Geschäftsstelle, Fachreferate (davon 26 in Teilzeit beschäftigt)	46
Beratungsstellen (davon 16 in Teilzeit beschäftigt)	36
insgesamt in Projekten Beschäftigte (teilweise befristet)	*35*
Honorarkräfte (für Ernährungsprojekte, Energie- und FDL-Berater, Rechtsanwälte)	64
regelmäßig geringfügig Beschäftigte	12
Gesamt	**158**

Impressum

Herausgeber:
Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Mozartstraße 9 • 80336 München
Tel.: (089) 53 987-0 • Fax: (089) 537 553
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Ingrid Kreuzer
Gestaltung und Produktion: HPPR Werbeagentur, Neuss; www.hppr.de
Fotos: Verbraucherzentrale Bayern (3), Johannes Wiest/MM Kurier, bluestocking, iStock® (Titel)
Druck: PHOENIX PRINT GmbH, Würzburg

Organisation (Stand 31.12.2014)

Vorstand	Mitgliedsverbände	Beirat
Dipl. oec. troph. Marion Breithaupt-Endres	Arbeiterwohlfahrt Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Leitender Ministerialrat Josef Seidl
Stellvertretung	Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Regierungsdirektorin Marion Kratzmair
Heidemarie Krause-Böhm	Berufsverband Meisterinnen und Meister der Hauswirtschaft Bayern e.V.	Kreisverwaltungsreferat München Ltd. Verwaltungsdirektor Peter Lueg (bis 13.5.2014)
Verwaltungsrat	Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern	Handwerkskammer für München und Oberbayern Assessor Andreas Wagnitz
Vorsitzende	Deutscher Mieterbund (DMB) Landesverband Bayern e.V.	
Lydia Klein Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V.	
stellv. Vorsitzende	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V.	
Angelika Paulus DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Bamberg e.V.	
Anneliese Göller Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	
Ursula Rosner-Mehringer Berufsverband Meisterinnen und Meister der Hauswirtschaft Bayern e.V.		
Rosemarie Weber DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V.		

16 Beratungsstellen	Landesweite Telefonberatung	
Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg	Verbraucherrecht	09001 80 90 010*
	Versicherungen	09001 80 90 020*
	Krankenversicherung	09001 80 90 021*
	** 2 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen.*	
19 weitere Energieberatungsstützpunkte	Lebensmittel/Ernährung	09001 80 90 030**
Aichach, Bad Kissingen, Burghausen, Coburg, Dillingen, Dingolfing, Furth, Geretsried, Günzburg, Kissing, Lichtenfels, Murnau, Peiting, Penzberg, Rehau, Starnberg, Töging a. Inn, Traunreut, Traunstein	*** 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen.*