

DAS JAHR
2015



verbraucherzentrale

Bayern

BERATUNG. INFORMATION.
INTERESSENVERTRETUNG.

Unsere Arbeit für die Verbraucher

INHALT



3 VORWORT

Neu: Das sind die Marktwächter

4 DAS JAHR IN ZAHLEN

MARKT UND RECHT

Gesetzgebungsverfahren aus dem Blickwinkel der Verbraucher

Der „Digitale Marktwächter“ nimmt Fahrt auf
Cyber-Kriminalität trifft uns alle

Umstellung auf IP-Technik läuft nicht problemlos

Ärger mit Telekommunikationsanbietern

Von Kaufverträgen bis Reiserecht:
Wir lösen Probleme

Abmahnungen

6 PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Dreistes Inkasso

Stichprobe Strompreise

Belästigende Werbeanrufe reißen nicht ab

7 FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Die Altersvorsorgeplanung ist in Gefahr

Grauer Kapitalmarkt: Es droht der Totalverlust

Bausparkassen setzen Altkunden unter Druck

Guter Rat bei der Gesundheitsvorsorge

8 ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL

„Heiße“ Küchenutensilien unter der Lupe

Marktchecks im Lebensmittelbereich

„Ich will wissen, was drin ist“

Gremium zur Initiative „BioRegio 2020“

Runder Tisch zur tiergerechten Nutztierhaltung

10 ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Kinder pro Recyclingpapier

Spielzeug – sinnvoll, sicher, schadstofffrei

Ohne dich geht's nich'!

Klima schützen kann jeder

Fünf neue Energieberatungsstützpunkte

13 PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Verleihung der Bayerischen Umweltmedaille an
Vorstand Marion Breithaupt-Endres

14 FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

VORWORT



Transparente Verbraucherinformation, faire Märkte, nachhaltiger Konsum – dafür setzen wir uns ein. Verbrauchern ein kompetenter Ansprechpartner zu sein bei Problemen und Fragen, ist für uns von grundlegender Bedeutung.

Wir tun dies anbieterunabhängig in 16 Beratungsstellen mit einer breiten

Themenpalette. Die landesweite Telefonberatung sowie die E-Mail-Beratung auf unserer Website ergänzen das Angebot.

31.587 ausführliche Beratungen und Rechtsvertretungen, 65.009 Auskünfte – die institutionelle Grundförderung durch den Freistaat Bayern ermöglicht es, dass die Verbraucherzentrale diese Arbeit leisten kann. Auch befristete Bundesmittel für themenbezogene Projekte erweitern unsere Handlungsmöglichkeiten.

Die Freude über die erfolgreiche Arbeit ist jedoch getrübt. Unser Ziel, die Angebote und Dienstleistungen für Verbraucher in unseren Beratungsstellen zu stärken und die Kapazitäten auf wichtigen Themenfeldern des Verbraucherschutzes auszubauen, war nicht zu realisieren. Die dafür dringend benötigte Aufstockung der Zuwendungen blieb auch in 2015 aus.

...❖ Neu: Das sind die Marktwächter

Der Marktbeobachtung in Deutschland fehlte bislang die Perspektive der Verbraucher. Durch das neue Projekt der sogenannten Marktwächter soll sich das ändern.

Der Marktwächter Finanzen und der Marktwächter Digitale Welt sind das neue Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen und des Bundesverbandes

der Verbraucherzentralen. Sie beobachten undurchsichtige Märkte aus Sicht der Verbraucher und helfen Fehlentwicklungen sichtbar zu machen.

Probleme mit Produkten aus dem Finanzmarkt und dem digitalen Markt sind häufig keine Einzelfälle. Für den einzelnen Verbraucher ist das nicht offensichtlich. Erst der systematische Blick von außen und die Analyse der Beschwerden macht das Gesamtbild erkennbar.

Das Vorhaben wird finanziell gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Die Verbraucherzentrale Bayern ist eine der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen für den Marktwächter Digitale Welt. Mehr dazu und zu weiteren Themen und Aktivitäten in 2015 erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

Verbraucherarbeit kann nur durch das Engagement vieler gelingen. Deshalb gilt mein besonderer Dank allen Förderern und Unterstützern unserer Arbeit, insbesondere unserem Verwaltungsrat und unseren Mitgliedsverbänden. Ebenso bedanke ich mich sehr herzlich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre engagierte Arbeit.

Marion Breithaupt-Endres, Vorstand
der Verbraucherzentrale Bayern

DAS JAHR IN ZAHLEN

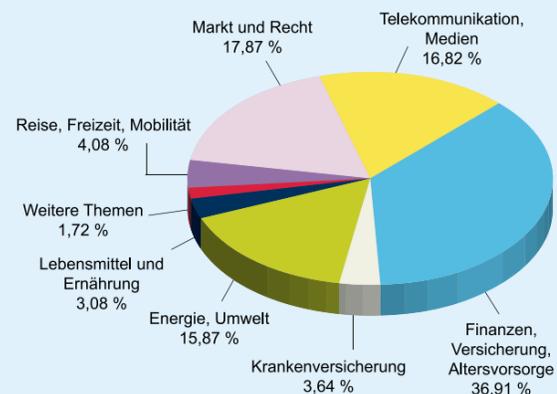
Resonanz 2015

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

Beratungen	31.587
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	65.009
Abgabe von Ratgebern und Faltblättern ¹⁾	30.100
Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen	3.357
Teilnehmer an Veranstaltungen	62.455
Newsletter-Abonnenten	6.085
Internet-Kontakte ²⁾	546.145

1) Ohne Abgabe bei öffentlichen Veranstaltungen
2) Nutzer können entscheiden, ob ihr Besuch von der Webanalyse erfasst wird. Die Zahlen geben die Besuche auf www.verbraucherzentrale-bayern.de wieder. Wir betreiben mit weiteren Verbraucherzentralen die Seite www.verbraucherzentrale.de (848.332 Besucher).

Beratungsbereiche 2015



MARKT UND RECHT

Gesetzgebungsverfahren aus dem Blickwinkel der Verbraucher

Im Verbraucherrecht hat sich viel bewegt in 2015. Es wurde unter anderem das Unterlassungsklagegesetz erweitert, das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb geändert und die außergerichtliche Streitbeilegung eingeführt. Diese und viele andere Verfahren haben wir begleitet und den Blickwinkel der Verbraucher in den Entwicklungsprozess eingebracht. Aber auch die Auswirkungen von Gesetzesänderungen, wie die des sogenannten „Anti-Abzocke-Gesetzes“, beobachten wir, um konkrete Vorschläge zur Verbesserung aufzeigen zu können.

Der „Digitale Marktwächter“ nimmt Fahrt auf

Die konzeptionelle Arbeit an der Marktwächterarchitektur konnte abgeschlossen werden. Auch die politischen Hürden wurden genommen. Der Finanzmarktwächter und der Marktwächter Digitale Welt begannen mit der Arbeit. Wir sind eine der fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen für den Marktwächter Digitale Welt. Unsere Aufgabe ist es, den Teilbereich „Digitale Dienstleistungen“ zu beobachten. Neben den Aufbauarbeiten des Projekts führten wir eine Untersuchung von Vergleichs- und Buchungsportalen durch. Die Ergebnisse wurden in einem Bericht

zusammengefasst und 2016 veröffentlicht. Dies erfolgte in Gemeinschaftsarbeit mit den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Brandenburg sowie dem Bundesverband der Verbraucherzentralen. Mehr zum Projekt unter: www.marktwaechter.de

Cyber-Kriminalität trifft uns alle

Abzocke mit Gewinnmitteilungen per SMS

Eine neue Masche von Gewinnspielbetrügnern schlug im Oktober hohe Wellen. Verbrauchern wurde per SMS vorgelächelt, dass sie bei einem bekannten Unternehmen einen hohen Geldbetrag gewonnen hätten. Missbraucht wurden unter anderem die Namen von Rewe, Saturn und Ikea. Cyber-Kriminelle wollten so ihre Opfer verleiten, sensible persönliche Daten preiszugeben. Die Gefahr ist groß, dass damit finanzieller Missbrauch betrieben wird. Wir verbreiteten sofort eine Warnung über verschiedene Kanäle, um Verbraucher davon abzuhalten, in diese Falle zu tappen.

Phishing-Mails bleiben ein Problem

Auch hier waren Verbraucher einer neuen Betrugswelle ausgesetzt. Neben Phishing-Mails, die gefährliche „Zip“-Dateien im Anhang enthielten, fanden viele in ihren Postfächern E-Mails, in denen sie aufgefordert wurden, die Telefonbanking-PIN zu ändern. Die Verbraucher sollten ein verlinktes

Formular benutzen, andernfalls würde die Änderung kostenpflichtig auf dem Postweg erfolgen. Die Drahtzieher benutzten gefälschte Absenderadressen und versuchten, über den Link an die Telefonbanking-PIN zu kommen. Mittels der Medien informierten wir die Verbraucher über die Gefahr.

Dauerbrenner: Anrufer mit falscher Identität

Es ist ein Problem, dem einfach nicht beizukommen ist. Wir erhielten wieder zahlreiche Meldungen zu Anrufen angeblicher „Verbraucherschützer“. Als neue Variante tauchten falsche Microsoft-Mitarbeiter auf. Im ersten Fall stellten sich beispielsweise Trickbetrüger am Telefon als Verbraucherschützer vor. Sie boten an, für ein Entgelt personenbezogene Daten aus Listen bei Gewinnspieldiensten zu löschen. Das ging sogar so weit, dass die Rufnummernanzeige manipuliert wurde und unsere Telefonnummer im Display erschien.

Im anderen Fall versuchten angebliche Microsoft-Servicekräfte, Zugriff auf die Rechner der Angerufenen zu erlangen, um Daten auszuspähen. Die Drahtzieher sind nicht zu fassen. Uns bleibt derzeit nur die Möglichkeit, über Öffentlichkeitsarbeit vor Namensmissbrauch zu warnen.



„Wir stellen fest, dass die Vertragsabschlüsse im Internet und damit einhergehende Probleme zunehmen. In diesem Bereich werden wir den Verbrauchern verstärkt mit Rat und Tat zur Seite stehen.“

Tatjana Halm, Referatsleiterin Markt und Recht

Umstellung auf IP-Technik läuft nicht problemlos

Die deutschen Telekommunikationsanbieter wollen alle analogen Telefon- und Internetanschlüsse auf die sogenannte IP-Telefonie umstellen. Zukünftig soll Telefonieren nur noch über das Internet möglich sein. Beschwerden und Erfahrungsberichte von Betroffenen über teils erhebliche Störungen machten deutlich, dass bei der Umstellung nicht alles reibungslos verläuft. Die Verbraucherzentralen wollten daher wissen, ob es sich bei den Beschwerden

um Einzelfälle handelte und welche Schwierigkeiten konkret auftraten.

Mittels eines Online-Fragebogens wurden Verbraucher detailliert befragt. Insgesamt 1.185 Betroffene haben im Juni und Juli 2015 an der Befragung teilgenommen und ihre Erfahrungen geschildert. Sie klagten über mangelnde Informationen bei den vertraglichen Änderungen sowie technische Störungen nach der Umstellung. Moniert wurden auch die zusätzlichen Kosten für neue Geräte und ein unzureichender Service beim Umgang mit Problemen. Die Ergebnisse zeigen, dass ein erheblicher Nachbesserungsbedarf besteht. Mehr zur Umfrage:

www.verbraucherzentrale-bayern.de/telefonumstellung

Ärger mit Telekommunikationsanbietern

Fast 17 Prozent aller rechtlichen Fragen an uns sind dem Bereich Telekommunikation und Medien zuzuordnen. Das ist ein hoher Anteil, der widerspiegelt, wie verbreitet diese Probleme sind. Konkret geht es um Ärger beim Anbieterwechsel, um Verbindungsprobleme oder mangelnden Kundenservice. Eine steigende Anzahl von Verbrauchern beklagte sich über unberechtigte Beträge von Drittanbietern auf ihrer Telefonrechnung. In vielen Fällen konnten wir den Betroffenen durch eine umfassende Beratung und durch außergerichtliche Vertretungen helfen. Doch es ist und bleibt ein Dauerärgernis.

Von Kaufverträgen bis Reiserecht: Wir lösen Probleme

Zu unseren Kernaufgaben als Verbraucherzentrale gehört, dass wir Anlaufstelle für die Klärung von Rechtsfragen sind. In 2015 berieten wir zu Kauf- oder Werkverträgen ebenso wie zu Reiseverträgen, Problemen mit Energieversorgern oder Fragen zu Online-Partnervermittlungen. Unsere Verbraucherberater informierten über Gewährleistungsrechte oder Widerrufsmöglichkeiten und klärten so manchen Rechtsirrtum auf. Sie prüften Handwerkerrechnungen und sorgten für Durchblick bei hohen Energieabrechnungen. Im Reiserecht gaben sie Auskünfte zu den Fluggastrechten, sorgten sich um Verbraucherängste bei Terroranschlägen oder lösten Probleme bei Online-Buchungen.



Außergerichtliche Rechtsvertretung in 930 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.

Abmahnungen

Auch 2015 haben wir Unternehmen ins Visier genommen und Wettbewerbsverstöße sowie unwirksame Vertragsklauseln abgemahnt. Gegenüber 15 Anbietern erfolgte eine Abmahnung, davon sind 9 Verfahren bereits abgeschlossen.

Erfolgreich vorgehen konnten wir unter anderem gegen Omnico Reisen GmbH, die Verbraucher über den Gewinn einer Reise informierte. Da die Inanspruchnahme des Gewinns von der Zahlung eines Geldbetrages abhängig gemacht wurde, verhielt sich das Unternehmen wettbewerbswidrig.

Wegen eines bedrohlichen Anschreibens an mehrere Verbraucher haben wir den Inkassodienstleister Uniscor Forderungsmanagement GmbH abgemahnt. Da dieser sich weigerte, die geforderte Unterlassungserklärung abzugeben, reichten wir Klage ein.

Aufgefallen sind uns erneut die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von verschiedenen Fitness-Studios, insbesondere wegen unzulässiger Kündigungsklauseln und Servicepauschalen. Hier konnten wir mehrere Unterlassungserklärungen erwirken, einen Fall brachten wir vor Gericht.

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Dreistes Inkasso

Trotz Änderungen des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken kam es auch 2015 zu zahlreichen Beschwerden aufgrund zweifelhafter Inkassoforderungen. Im Rahmen einer bundesweiten Auswertung von mehr als 1.400 Beschwerden stellten die Verbraucherzentralen fest, dass jede zweite der geprüften Forderungen unberechtigt war.



Darüber hinaus war die Höhe der Gebühren oft unverhältnismäßig. Und Verbraucher wurden durch unseriöse Inkassodienste massiv unter Druck gesetzt. Der Ton der Schreiben verschärfte sich zunehmend. Die Auswertung der Beschwerden machte deutlich, dass weiterhin politischer Handlungsbedarf besteht.

Die Ergebnisse stellten wir Ende November in einem Pressegespräch vor. Link zum Bericht: www.verbraucherzentrale-bayern.de/inkassodienste



Von links: Helga Springeneer (BMJV), Verbraucherschutzministerin Ulrike Scharf (StMUV), Vorstand Marion Breithaupt-Endres, Tatjana Halm (Referatsleiterin Markt und Recht)

Stichprobe Strompreise

Viele Verbraucher sind noch im Stromgrundversorgungstarif und nutzen die Einsparmöglichkeiten durch einen Tarif- oder Anbieterwechsel nicht. Anlässlich des Weltverbrauchertags haben wir die Strompreise in Bayern unter die Lupe genommen. Aufgezeigt werden sollte, welche Einsparungen möglich sind.

Stellvertretend für Städte und Gemeinden in Bayern erfolgten Stichproben für München, Nürnberg und Waldaschaff. Wir ermittelten die Wechselmöglichkeiten für Ein- und Vier-Personen-Haushalte. Gegenübergestellt wurden unter anderem der Grundversorgungstarif, ein Ökostrom-Anbieter und ein Discount-Anbieter.

Ein wichtiges Ergebnis der Stichprobe: Vorsicht ist geboten bei Discount-Anbietern. Diese versprechen zwar hohe Wechsel-Boni, die auf die erste Jahresabrechnung angerechnet werden. Im zweiten Jahr sind sie dagegen oft sogar teurer als die Grundversorgung. Die Ergebnisse stellten wir in einer Pressekonferenz vor.

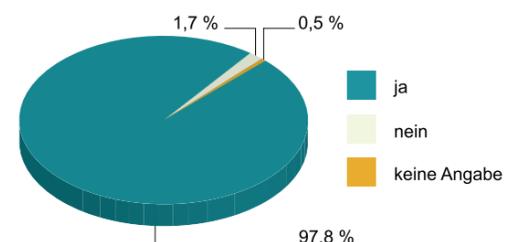
Belästigende Werbeanrufe reißen nicht ab

Auch im Jahr 2015 beklagten viele Verbraucher, dass sie durch offensive Verkaufstaktiken am Telefon belästigt und mit Vertragsabschlüssen überrumpelt wurden. Die Ergebnisse einer bundesweiten Online-Umfrage zu „cold calling“ zeigten, dass zwar nach wie vor Gewinnspielbetreiber unerwünschte Werbeanrufe tätigten. Im Verhältnis zu anderen Branchen fiel jedoch auf, dass sich das Problem verlagert zu Anbietern von Telefon- und Internetdiensten, Zeitungen sowie Energieversorgern.

Die Angaben der Verbraucher machten deutlich, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung immer noch unzureichend sind und dringend nachgebessert werden müssen.

Mehr zur Umfrage: www.verbraucherzentrale-bayern.de/unerlaubte-telefonwerbung-ist-nicht-zu-stoppen

Erhalten Sie privat Werbeanrufe? (n=5.432)



Online-Umfrage 2015: Anteil der Betroffenen, die private Werbeanrufe erhalten haben

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Der Informationsbedarf 2015 reichte von Aktien und Bausparen über Haftpflichtversicherungen und Immobilienkredite bis hin zum Zahlungsverkehr. In rund 7.500 Beratungen haben unsere Fachberater den Verbrauchern eine Orientierung auf diesem Themengebiet geboten.

Ob Beratungsentgelte, Widerruf oder Unklarheiten bei der Anschlussfinanzierung, in 1.500 Fällen suchten Verbraucher unabhängigen Rat zu ihren bestehenden oder geplanten Krediten. Besonderer Beratungsbedarf zeichnete sich beim Thema Berufsunfähigkeitsversicherung ab. Die richtige Absicherung der Arbeitskraft war in 1.200 Beratungen ein Thema.

Auch Unsicherheiten bei bestehenden Gebäudeversicherungen waren in rund 250 Fällen ein Grund, unsere Beratungsstellen aufzusuchen.

Die Altersvorsorgeplanung ist in Gefahr

Spätestens nach dem Inkrafttreten des Lebensversicherungsreformgesetzes im Januar 2015 merkten viele Ver-



braucher an den Standmitteilungen ihrer Lebens- und Rentenversicherungen, dass ihre Altersvorsorgeplanung nicht mehr aufzugehen scheint. In über 2.500 persönlichen Beratungsgesprächen halfen die Finanzexperten bei der Erstellung von bedarfsgerechten und effizienten Vorsorgekonzepten und klärten zahlreiche Einzelfragen. Kern vieler Anfragen: Rechnen die Versicherungsgesellschaften die Überschüsse und Beteiligungen an Bewertungsreserven korrekt ab? Welche Alternativprodukte für die Vorsorge gibt es noch in Zeiten niedriger Zinsen? Oder soll ich doch lieber trotz gestiegener Preise eine Immobilie kaufen?

Während der Beratungen erfahren die Verbraucher unter anderem, welche Anlagerisiken und Vertragskosten zu beachten sind. Wir klären auf über das hohe Vertriebsinteresse des Finanzdienstleistungsmarktes und vermitteln das praktische Wissen, geeignete Vorsorgeprodukte auszuwählen.



„Sich eben mal schnell eine Rentenversicherung verkaufen lassen und einen Haken hinter das Thema Altersvorsorge machen – diese Zeiten sind vorbei.“

Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen

Grauer Kapitalmarkt: Es droht der Totalverlust

In Niedrigzinszeiten haben unseriöse Berater ein leichtes Spiel. Sie locken mit hochriskanten Geldanlagen und versprechen tolle Renditen.

Immer neue Anbieter drängen auf den Markt, um mit ausgefeilten Konzepten und überzeugenden Hochglanzbroschüren Verbrauchern das Geld aus der Tasche zu ziehen.

Das Nachrangdarlehen ist nur ein Beispiel von vielen für ein risikoreicheres Produkt des sogenannten Grauen Kapitalmarkts. Dieser Form bedienen sich gerade finanzschwache Unternehmen. Wer investiert, nimmt für verlockende Zinsen erhebliche Nachteile in Kauf, wie zum



Beispiel eine Benachteiligung im Insolvenzfall. Eine Gefahr, die viele Anleger erst nach Vertragsabschluss erkennen. Manche Verbraucher gehen sogar leer aus.

Was zu tun ist und ob ein Anspruch auf Schadenersatz besteht, konnte im Rahmen unserer persönlichen Rechtsberatung zu Finanzgeschäften überprüft werden.

--- Marktchecks im Lebensmittelbereich

Viele Kunden von Bausparkassen mussten eine böse Überraschung erleben. Ihre langjährigen, gut verzinsten Bausparverträge wurden von den Bausparkassen gekündigt. Das Ziel war klar erkennbar. Die Bausparkassen wollten die hohen Zinsen nicht weiter bezahlen. Deshalb versuchten sie, neben der Kündigung auch mit Angeboten zur Vertragsauflösung die Kunden loszuwerden.

Betroffene können nicht erkennen, ob eine Kündigung rechtmäßig und ein Angebot tatsächlich lukrativ ist. Die Rechtsberatung in unseren Beratungsstellen hat hier aufgeklärt und viele Verbraucher über die richtige Vorgehensweise informiert.

--- Guter Rat bei der Gesundheitsvorsorge

Unabhängige Informationen sind Verbrauchern im Bereich Kranken- und Pflegeversicherung besonders wichtig. Denn die Entscheidungen haben weitreichende Folgen. So ist es nicht ohne weiteres möglich, aus der privaten Krankenversicherung in das gesetzliche System zu wechseln. Prämienhöhungen der Versicherer führten daher zu Anfragen nach günstigeren Tarifalternativen.



In über 900 Fällen nahmen Verbraucher die unabhängige und umfassende Fachberatung im Bereich Gesundheit wahr. In den Beratungen geht es darum, auch bei komplexen Fragestellungen für Klarheit zu sorgen. Die Verbraucher sollen nach den Beratungen beispielsweise in der Lage sein, die Vor- und Nachteile eines Wechsels einzuschätzen und eigenständige Entscheidungen zu treffen.

Zur gesetzlichen Krankenversicherung erhielten wir viele Anfragen von freiwilligen Mitgliedern. Sie interessierte insbesondere, welche Einnahmen zur Beitragsberechnung zählen und ob die Beitragsbescheide korrekt sind.

ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL

--- „Heiße“ Küchenutensilien unter der Lupe

Nicht jeder Kunststoff verträgt heiße Temperaturen gleich gut. Unbedenklich sind sie nur innerhalb eines bestimmten Temperaturbereichs, ansonsten können sie unerwünschte Stoffe an Lebensmittel abgeben.



Wie ernst nehmen es die Hersteller mit der Kennzeichnung für eine sichere Verwendung? Wie aussagekräftig sind die Angaben auf den Materialien? In einem bundesweiten Marktcheck wollten die Verbraucherzentralen diese Fragen klären und untersuchten Silikonbackformen, Mikrowellengeschirr, Pfannenwender und Melamingeschirr.

Im Ergebnis waren die Angaben in den meisten Fällen nicht vollständig, unverständlich oder schlecht zu lesen. Außerdem wurden sie häufig nicht fest und damit dauerhaft an den Gegenständen angebracht. In allen Produktgruppen gab es viele unterschiedliche Symbole, die vielfach nicht deutlich lesbar oder nicht zu verstehen waren. Die Verbraucherzentralen fordern daher einheitliche Piktogramme für Anwendungen, welche die Sicherheit gefährden. Dazu gehört beispielsweise „nicht mikrowellengeeignet“, „nicht für den Geschirrspüler geeignet“ oder „nicht in der heißen Pfanne liegen lassen“.

Darüber hinaus müssen die sicherheitsrelevanten Angaben dauerhaft und gut lesbar auf dem Produkt eingestanzt sein.

Die amtliche Lebensmittelüberwachung ist aufgefordert, eine mangelhafte Kennzeichnung konsequent zu ahnden.

Für Verbraucher wurden Informationen erstellt wie ein Video, ein Flyer, eine Ausstellung und Vorträge. Mehr zum Marktcheck: www.verbraucherzentrale-bayern.de/link1157917A.html

--- Marktchecks im Lebensmittelbereich

Wir beobachten und analysieren den Lebensmittelmarkt in Bayern kontinuierlich. Diesmal ging es um die Qualität von frischem Spargel, die Kennzeichnung mit Zuckeraustauschstoffen und die Vermarktung von Glühwein.

Stichprobe Spargel

Es wurden 25 Proben von verpacktem Spargel in Münchner Supermärkten und Discountern eingekauft. Ein staatlich geprüfter Kontrolleur untersuchte die Spargelproben auf beschädigte Stangen, Faulstellen, unzureichenden Mindestdurchmesser und Verpackungskriterien.

Mehr als die Hälfte der Proben war überlagert. Die Ergebnisse zeigen: Der Handel ist in der Pflicht. Die Qualität des angebotenen Spargels muss besser kontrolliert werden, die Lagerung ist so kurz wie möglich zu halten und die Lagerungsbedingungen sind zu optimieren. Darüber hinaus sollten die Abpackbetriebe und die Erzeuger einsehbare Banderolen verwenden, damit die Qualität beim Einkauf überprüfbar ist.

Stichprobe Süßigkeiten mit Zuckeraustauschstoffen

Hersteller von zuckerreduzierten oder -freien Lebensmitteln setzen häufig Zuckeraustauschstoffe als Süßungsmittel ein. In größeren Mengen können diese Blähungen und Durchfall verursachen. Enthalten Lebensmittel mehr als 10 Prozent dieser Zuckeraustauschstoffe, müssen sie den Warnhinweis tragen „kann bei übermäßigem Verzehr abführend wirken“.

Halten sich die Hersteller an diese Vorgabe und wie erfolgt die Kennzeichnung? Diesen Fragen gingen wir in einer Stichprobe nach. Überprüft wurden 16 Produkte wie Bonbons, Fruchtgummis und Riegel mit Zuckeraustauschstoffen. Darunter waren auch vier „Kinderlebensmittel“.

Die Stichprobe ergab, dass mit einer Ausnahme alle Hersteller zwar den vorgeschriebenen Warnhinweis angeben. Doch bei zwei Drittel davon ist der Aufdruck nicht deutlich erkennbar. Der Hinweis sollte in Fettschrift oder andersfarbig hervorgehoben werden, damit dieser auch auf den ersten Blick sichtbar ist.

Stichprobe Glühwein

Wie viel Zucker ist im Glühwein? Stammt der Geschmack aus Gewürzen oder standardisierten Aromen? Auf Fragen wie diese erhalten Verbraucher keine Antwort.

Im Gegensatz zu den meisten anderen Lebensmitteln müssen Hersteller von alkoholischen Getränken keine Zutatenliste und Nährwerte angeben. Die Lebensmittelinformationsverordnung lässt hier eine Ausnahme zu. Bei der Stichprobe mit 22 Glühweinen wurden Auslobungen wie „feinste Zutaten“, „vielerlei Gewürze“ und „ausgesuchte Rotweine“ gefunden.

Nur bei zwei Produkten waren die Qualitätsversprechen durch eine Zutatenliste belegt. Auf den Etiketten der meisten Flaschen war nicht erkennbar, welche Grundweine, Aromen oder Zuckerarten eingesetzt wurden. Für Verbraucher ist die Zutatenliste eine der wichtigsten Informationsquellen auf Lebensmitteln.

Die Verbraucherzentrale fordert eine Gesetzesänderung dahingehend, dass Verbraucher auch bei alkoholhaltigen Mixgetränken, Likören und Spirituosen klare Informationen zu den Zutaten erhalten.



--- „Ich will wissen, was drin ist“

Welche Gesundheitsversprechen sind erlaubt? Warum tragen bestimmte Lebensmittel ein Verbrauchsdatum? Wie sind Zusatzstoffe und Aromen zu kennzeichnen? Fragen wie diese stehen im Mittelpunkt der neuen Ausstellung „Ich will wissen, was drin ist“.

Drei interaktive Informationsmodule zu den Themen Zutatenverzeichnis, Nährwertkennzeichnung und Mindesthaltbarkeitsdatum informieren Verbraucher mittels anschaulicher Produktbeispiele.

Hintergrund der Ausstellung sind die seit Ende 2014 europaweit geltenden neuen Regeln zur Kennzeichnung von Lebensmitteln. Für Verbraucher bringen sie mehr Klarheit zum Beispiel bei der Angabe von Nährstoffen

wie Kohlenhydraten, Fetten oder Vitaminen und beim Energiegehalt.

Die neue Ausstellung kam erstmalig in Nürnberg auf der Verbrauchermesse „Consumenta“ zum Einsatz.



„Wir vertreten die Interessen der Verbraucher in zahlreichen Gremien, sowohl in Ministerien und Behörden als auch gegenüber dem Handel und Wirtschaftsvertretern.“

Jutta Saumweber und Antje Feigl, Referatsleitung Lebensmittel und Ernährung

--- Gremium zur Initiative „BioRegio 2020“

Die Verbraucherzentrale Bayern vertritt die Verbraucherinteressen in der Initiative „BioRegio 2020“, die vom bayerischen Ernährungsministerium (StMELF) gegründet wurde. Daraus ging der „Pakt für den ökologischen Landbau“ hervor. Damit wurde ein breiter gesellschaftlicher Konsens zur Stärkung des Ökolandbaus in Bayern erreicht.

Wichtiges Ergebnis ist das Bayerische Bio-Siegel, das 2015 erstmals auf dem Lebensmittelmarkt eingeführt wurde. Das Zeichen soll Verbrauchern mehr Verlässlichkeit und eine bessere Orientierung beim Einkauf von Bio-Produkten aus Bayern bieten.



Die Siegelkriterien wurden gemeinsam mit Erzeugern, Verarbeitern, Handel, Verbänden und Verbraucherorganisationen diskutiert.

--- Runder Tisch zur tiergerechten Nutztierhaltung

Als Ergebnis eines vom StMELF einberufenen „Runden Tisches“ entstand eine gemeinsame Erklärung der Verantwortlichen der Wertschöpfungskette und anderer maßgeblicher Akteure zur Verbesserung der Nutztierhaltung in Bayern.

Aus dieser Initiative resultierten auch diverse Forschungsprojekte zu Tierschutzproblemen in der Landwirtschaft. Als Verbraucherorganisation begleiteten wir den Prozess aktiv und setzten uns für die Verbesserung des Tierwohls in der bayerischen Landwirtschaft ein.

Ein wichtiges Ziel ist dabei, auf das Schnabelkürzen bei Hühnern und das betäubungslose Enthornen von Rindern durch geeignete Maßnahmen baldmöglichst zu verzichten.



Ernährungsaufklärung in Zahlen

29.200 Besucher bei Aktionstagen und Messen
14.900 Kinder und Jugendliche bei Schul- und Kindergartenaktionen
5.755 Teilnehmer bei Vorträgen und Fachveranstaltungen

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Mit verschiedenen Projekten verfolgen wir das Ziel, den nachhaltigen Konsum in den Verbraucheralltag zu integrieren und in der Gesellschaft stärker zu verankern.

Unsere Aktionen zeigen den Verbrauchern, dass sich Nachhaltigkeit und Umweltschutz richtig lohnen. Das motiviert zum Ausprobieren.



--- Kinder pro Recyclingpapier

10 Jahre lang hat die Verbraucherzentrale mit der Schulstunde „Wir setzen Zeichen! Schulen pro Recyclingpapier“ Kinder auf eine Reise in den kanadischen Regenwald mitgenommen.



Begeistert lernten die Schüler anhand von projizierten Bildern die faszinierende Flora und Fauna kennen und erfuhren den Zusammenhang zwischen Waldzerstörung und Papierverbrauch. Am Ende wusste jede Klasse, warum sie sich für Recyclingpapier stark macht.

Im letzten Projektjahr 2015 informierten wir 1.626 Schüler der Jahrgangsstufen 1 bis 6 in und um München über die Vorteile von Recyclingpapier und warum es wichtig ist, Papier einzusparen. Im Laufe des zehnjährigen Projektzeitraums haben insgesamt fast 18.000 Kinder an der Schulstunde teilgenommen.

--- Spielzeug – sinnvoll, sicher, schadstofffrei



2015 war der offizielle Startschuss für eine neue Aktion zum nachhaltigen Umgang mit Spielsachen.

Sie richtet sich mit zielgruppenorientierten Angeboten an Erzieher/-innen, Kinder und Eltern der Kindertagesstätten in München und im Umland.

Spielerisch werden die Kinder mit der Handpuppe „Juki“ an das Thema herangeführt und basteln

sich im Anschluss ihr eigenes Spielzeug aus Natur- und Recyclingmaterialien.

Darüber hinaus erfahren Eltern und Erzieher/-innen, welche Schadstoffe und andere Gefahren von Spielsachen ausgehen können. Tipps für eine sinnvolle Spielzeugauswahl ergänzen diese Aktion. Mehr Infos:

www.verbraucherzentrale-bayern.de/juki-sucht-ein-spielzeug

--- Ohne dich geht's nich'!

Sieben weitere Präsentationen verbuchte der umfangreiche Aktionsstand „Ohne dich geht's nich'! Renovier deine Alltagswege – sei klimafreundlich unterwegs“. Auf ihrer Tour durch Bayern motiviert die Mitmach-Aktion dazu, immer mehr Strecken zu radeln.

Durchs Umsteigen vom Auto aufs Fahrrad oder Pedelec wird man auf dem Weg zur Arbeit, Kita oder zum Einkaufen nicht nur zum „Klimahelden“. Vielmehr bringt es auch Vorteile für die eigene Gesundheit und Fitness – und nicht zuletzt für den Geldbeutel.



Während der Bayerischen Klimawoche im Juli war der Stand gleich zweimal im Einsatz und kam beim Publikum in Weilheim und Abensberg gut an: Auf dem E-Bike-Simulator spürten die Besucher den „elektrischen Rückenwind“ und lernten bei Probefahrten Pedelecs mit unterschiedlichen Antriebstechniken kennen.

Insgesamt 5.200 Besucher haben sich 2015 zur klimafreundlichen Mobilität am Aktionsstand informiert.



❖ Klima schützen kann jeder

Nach 9 Jahren mit 65 Einsätzen wurde die Wanderausstellung „Klima schützen kann jeder!“ letztmals in der Sparkasse Forchheim gezeigt. Die Präsentation sahen sich rund 850 Besucher an.

Nicht nur bei den Gästen der Eröffnung stießen unsere Anregungen zum „klimaleichten“ Handeln zu Hause, unterwegs oder beim Einkaufen auf großes Interesse. Auch bei den Schulen kam das Thema gut an: 13 Schulklassen mit 209 Schülern führten wir durch die Themenstationen der Ausstellung.

Die erfolgreiche Wanderausstellung hat seit 2007 über 245.000 Besucher erreicht. Sie wird 2016 von einer neuen Ausstellung zum Ressourcenschutz im Alltag abgelöst.

❖ Fünf neue Energieberatungsstützpunkte

In 16 Beratungsstellen sowie weiteren 24 Energiestützpunkten haben Verbraucher die Möglichkeit, sich zum Energiesparen beraten zu lassen. Die Beratung ist ausschließlich an den Anliegen der Verbraucher orientiert und trägt so dazu bei, Fehlinvestitionen zu verhindern und zugleich Emissionen zu reduzieren.

In 2015 verfolgten wir den Plan weiter, das Angebot zur Energieberatung kontinuierlich auszubauen.

In der Region Oberland konnten wir den Stützpunktausbau der letzten zwei Jahre zum Abschluss bringen. Hinzu kamen die Orte Bad Tölz, Weilheim und Miesbach. Durch zwei weitere Neueröffnungen in Immenstadt und Erlangen

gelang es, die Angebotsdichte auch im Allgäu und in Mittelfranken zu erhöhen.

Erneut verstärkt hat sich die Nachfrage bei den im Jahr 2012 gestarteten Energie-Checks. Bei diesem Angebot werden Verbraucher zuhause beraten. Es umfasst Basis-, Gebäude-, Heiz- und Detail-Checks. Im Jahr 2015 führten unsere Energieberater 1.298 Beratungen vor Ort durch.



Die stationäre Beratung in den Beratungsstellen und Energieberatungsstützpunkten war mit mehr als 2.600 Beratungen gut nachgefragt. Auch an kostenlosen Kurzberatungen auf Messveranstaltungen war das Interesse groß.

Vorrangig wollten die Verbraucher wissen, wie sie Strom und Heizenergie einsparen können. Auch Informationen wegen unverständlicher oder fehlerhafter Heizkostenabrechnungen waren nach wie vor viel gefragt.

Ebenso stand das Thema Wärmedämmung von Dach, Fassade und Fenstern sowie die Sanierung der Heizung im Mittelpunkt.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Unsere Experten waren zu den verschiedensten Themen gefragte Ansprechpartner für Radio, Fernsehen, Print- und Onlinemedien.



„Durch die Pressearbeit können wir wichtige Informationen, aktuelle Tipps und eilige Warnungen einer großen Zahl von Verbrauchern zugänglich machen.“

Ingrid Kreuzer, Referatsleiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Über unsere Homepage informierten wir Verbraucher direkt über aktuelle Themen und Entwicklungen und boten konkrete Hilfe an, zum Beispiel mit kostenlosen Musterbriefen.

Auch über unseren eigenen Account im Kurznachrichtendienst Twitter meldeten wir uns unter @vzbayern zu Wort. Und Verbraucher konnten aus einem breiten Angebot an Publikationen wählen, beispielsweise im Ratgebershop unter www.vz-ratgeber.de.

❖ Verleihung der Bayerischen Umweltmedaille an Vorstand Marion Breithaupt-Endres

„Bestens informiert, bestens vernetzt – für den besten Verbraucherschutz in Bayern“, so formulierte es Staatsministerin Ulrike Scharf in ihrer Laudatio.

In einer Feierstunde hat sie Marion Breithaupt-Endres, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern, mit der Bayerischen Staatsmedaille für besondere Verdienste um die Umwelt sowie den Verbraucherschutz ausgezeichnet.

Mehr zur Verleihung: www.stmuvm.bayern.de/ministerium/auszeichnungen/verdienst_umwelt/index.htm

Medienresonanz

Archivierte Presseberichte aus Printmedien	937
Printmedienanfragen und -interviews	1,781
Radioanfragen und -interviews	920
Fernsehanfragen und -interviews	656
Pressemitteilungen	387
Pressegespräche	15



FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

Finanzen 2015

Einnahmen		
Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		3.271.525,99 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	2.392.079,56 €	
Projekt Umwelt	156.296,87 €	
Projekt FDL-Finanzen	461.233,85 €	
Projekt FDL-Krankenversicherung	104.224,00 €	
Projekt FDL-Recht	157.691,71 €	
Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten		440.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		337.813,42 €
Projekt Ernährung	328.099,81 €	
Projekt »Ess-Kult-Tour«	9.713,61 €	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		282.800,00 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		282.800,00 €
Kommunen ²⁾		20.298,68 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		237.791,80 €
Projekt Energieeinsparberatung	77.217,10 €	
Projekt „Marktwächter Digitale Welt“	97.661,73 €	
Frühwarnnetzwerk Marktwächter	62.912,97 €	
Eigene Einnahmen		566.765,50 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen, vermischte Einnahmen	72.740,48 €	
Beratungen	494.025,02 €	
Sonstige Einnahmen		73.443,28 €
Summe der Einnahmen		5.230.438,67 €

Ausgaben		
Personalkosten		3.945.852,76 €
Sachkosten		1.143.643,61 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	37.528,04 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	30.910,29 €	
Dienstfahrzeuge (Haltung)	12.489,46 €	
Geräte, Ausstattungsgegenstände und Unterhaltung	95.674,86 €	
Bewirtschaftung der Räume	126.770,23 €	
Mieten	361.678,48 €	
Honorare für Sachverständige	110.158,00 €	
Reisekosten	73.256,68 €	
Fortbildung Mitarbeiter	34.222,28 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgeber	187.160,38 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	73.294,91 €	
Mitgliedsbeiträge	500,00 €	
Investitionen		9.845,71 €
Summe der Ausgaben		5.099.342,08 €
Überträge und Rückzahlungen		131.096,59 €

- 1) inkl. Förderbetrag zur rechtlichen Durchsetzung von Verbraucherrechten
 2) nicht eingeschlossen: unbare Leistungen, z. B. das zur Verfügungstellen von Räumen

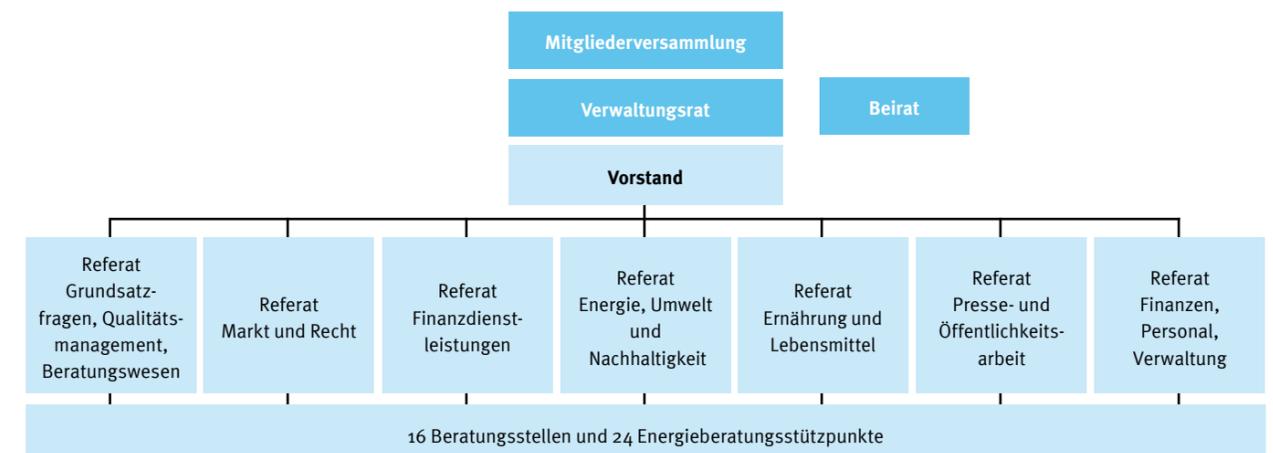
Personal 2015

Mitarbeiter (Stand 31.12.2015)	
Geschäftsstelle, Fachreferate (davon 30 in Teilzeit beschäftigt)	47
Beratungsstellen (davon 16 in Teilzeit beschäftigt)	36
Insgesamt in Projekten Beschäftigte: 36 (teilweise befristet)	
Honorarkräfte (für Ernährungsprojekte, Energie- und FDL-Berater, Rechtsanwälte)	60
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	14
Gesamt	157

Organisation (Stand 31.12.2015)

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 Heidemarie Krause-Böhm	Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Regierungsdirektorin Marion Kratzmair
Verwaltungsrat	Berufsverband Meisterinnen und Meister der Hauswirtschaft Bayern e.V.	Handwerkskammer für München und Oberbayern Assessor Andreas Wagnitz
Vorsitzende Lydia Klein	Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern	
stellv. Vorsitzende Angelika Paulus	Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e.V.	
DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Bayern e.V.		
Anneliese Göller (bis 26.11.2015) Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V.	
Ursula Rosner-Mehring Berufsverband Meisterinnen und Meister der Hauswirtschaft Bayern e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V.	
Monika Schmid-Balzert (ab 26.11.2015) Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Bamberg e.V.	
Rosemarie Weber DHB-Netzwerk Haushalt, Ortsverband Augsburg e.V.	Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	

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.
24 weitere Energieberatungsstützpunkte	Lebensmittel/Ernährung 09001 80 90 030** ** 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen.
Aichach, Bad Kissingen, Bad Tölz, Burghausen, Coburg, Dillingen, Dingolfing, Erlangen, Furth, Gertsried, Günzburg, Immenstadt, Kissing, Lichtenfels, Miesbach, Murnau, Peiting, Penzberg, Rehau, Starnberg, Töging a. Inn, Traunreut, Traunstein, Weilheim	



IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bayern e.V.
Mozartstraße 9 • 80336 München
Tel.: (089) 55 27 94-0 • Fax: (089) 537553
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Ingrid Kreuzer

Gestaltung & Produktion: Proxenos GmbH, Karlsfeld

Fotos: Verbraucherzentrale Bayern, Shutterstock, StMUV

Druck: KASTNER AG – das medienhaus, Wolnzach

© 2016, Verbraucherzentrale Bayern e.V.

verbraucherzentrale

Bayern