

DAS JAHR
2016



verbraucherzentrale
Bayern

**BERATUNG. INFORMATION.
INTERESSENVERTRETUNG.**

Unsere Arbeit für die Verbraucher

INHALT



Betriebsausflug nach Freising

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3 VORWORT
Terminvereinbarung vom Sofa aus
Neu: Kooperation mit dem Münchner Mieterverein
Das Frühwarnnetzwerk im Vollbetrieb
Die Musterfeststellungsklage muss kommen</p> <p>4 DAS JAHR IN ZAHLEN</p> <p>MARKT UND RECHT
Die Rechtsberatung im Überblick
Betrügerische Machenschaften im Internet
Kollektiver Verbraucherschutz
Neues zum Verbraucherrecht</p> <p>6 DIGITALER MARKTWÄCHTER
Vergleichs- und Buchungsportale im Visier
Dauerbrenner bei digitalen Dienstleistungen</p> <p>7 PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“
Inkassogebühren auf dem Prüfstand
Ärger im Fitnessstudio
Erklärfilme und Plakataktion</p> <p>7 FINANZEN UND VERSICHERUNGEN
Mehr als 8.000 Beratungen zu Finanzdienstleistungen
Gefragt in Sachen Altersvorsorge
Neues beim „Widerrufsjoker“
Banken kündigen treuen Sparern
Probleme für Inhaber von Schiffsfonds
Fragen zur Kranken- und Pflegeversicherung
Neu: Beratung zum Schadensfall Versicherung</p> | <p>9 ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL
Klartext Nahrungsergänzungsmittel
Vegetarische und vegane Ersatzprodukte
Lebensmittel mit Regionalangaben
Qualitätsaussagen auf Milchverpackungen
Lebensmittelsicherheit in der eigenen Küche
Bündnis „Wir retten Lebensmittel“</p> <p>11 ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT
Beitritt zur Bayerischen Klima-Allianz
„Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“
Was steckt im Spielzeug?
Vorfahrt fürs Fahrrad
Ausbau der Energieberatung</p> <p>13 PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT
Medienresonanz
Staatssekretär Kelber nimmt Einblick in den Beratungsalltag
In eigener Sache</p> <p>14 FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

VORWORT



Auch in 2016 stand die Verbraucherzentrale Bayern den Bürgerinnen und Bürgern mit Rat und Tat zur Seite. Wir führten 31.536 ausführliche Beratungen und Rechtsvertretungen durch, erteilten 64.830 Kurzinformationen und über 103.700 Personen nahmen an Vorträgen und Aktionen teil oder besuchten unsere Ausstellungen.

Ein Highlight war die erste öffentliche Präsentation der neuen Wanderausstellung zum Ressourcenschutz mit dem Titel „Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“. Ein Foto davon sehen Sie auf der Titelseite.

Einen besonderen Schwerpunkt, über die Beratung hinaus, bildeten die Aktivitäten des Teams des Digitalen Marktwächters mit verschiedenen Marktchecks und Studien. Es ging zum Beispiel um Buchungs- und Vergleichsportale, was für viel Aufsehen sorgte.

Die Verbandsklagebefugnis nutzten wir, um in 22 Fällen gegen unlautere Geschäftspraktiken und unwirksame Klauseln vorzugehen. Im Visier war unter anderem das Bezahlkartensystem im Stadion des FC Bayern.

... Das Frühwarnnetzwerk im Vollbetrieb

Unseren Service für Verbraucher haben wir Ende des Jahres um einen wichtigen Schritt verbessert. Ratsuchende können jetzt Termine für eine Reihe von Beratungen direkt über unsere Homepage vereinbaren. Sie sind nicht mehr an Telefon- und Öffnungszeiten gebunden.

... Das Frühwarnnetzwerk im Vollbetrieb

Gestartet ist in 2016 die sogenannte Erstberatung zum Mietrecht. Möglich ist dies durch die Zusammenarbeit mit dem Mieterverein München und dem Landesverband des Deutschen Mieterbunds. Ratsuchende erhalten in der Beratungsstelle München eine rechtliche Einschätzung zu ihrem Problem durch einen Mietrechtsexperten.

... Die Musterfeststellungsklage muss kommen

Zu bestimmten Schwerpunktthemen sammeln bundesweit alle Beratungsstellen Verbraucherbeschwerden über auffällige Sachverhalte und Anbieter. Diese werden in das Frühwarnnetzwerk eingespeist. Auf der Grundlage dieser Fallmeldungen können die Teams des Digitalen Marktwächters und des Finanzmarktwächters unlautere Geschäftspraktiken erkennen und gezielt Verbraucher und Aufsichtsbehörden informieren. In 2016 meldeten unsere bayerischen Beratungsstellen dem Frühwarnnetzwerk 840 einschlägige Verbraucherbeschwerden.

... Die Musterfeststellungsklage muss kommen

Wenn ein Unternehmen tausende Verbraucher geschädigt hat, muss noch immer jeder sein Recht einzeln einklagen. Viele Verbraucher scheuen sich davor, ihre Ansprüche gegenüber Unternehmen, gegebenenfalls auch gerichtlich, durchzusetzen. Sie bleiben auf dem Schaden sitzen. Die Musterfeststellungsklage für Verbände ist eine Lösung. Auch die Justiz profitiert davon, da sie in Fällen massenhafter Schädigung entlastet wird.

Mein Dank gilt allen Förderern und Unterstützern unserer Arbeit und insbesondere unserem Verwaltungsrat und den Mitgliedsverbänden. Ich bedanke mich ebenso herzlich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ohne deren großes Engagement unsere erfolgreiche Verbraucherarbeit nicht möglich wäre.

Marion Breithaupt-Endres, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern

DAS JAHR IN ZAHLEN

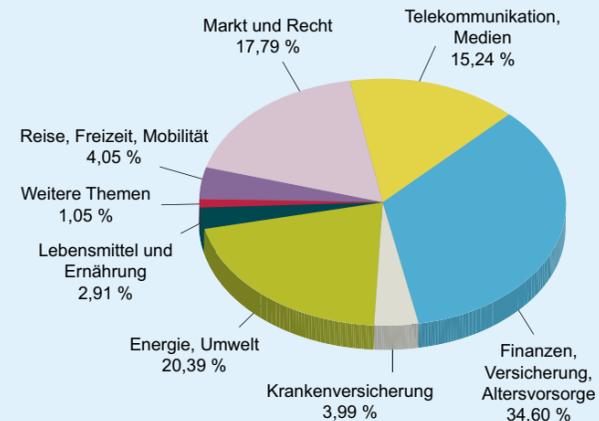
Resonanz 2016

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

Beratungen	31.536
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	64.830
Abgabe von Ratgebern und Faltblättern ¹⁾	26.600
Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen	3.289
Teilnehmer an Veranstaltungen	103.707
Newsletter-Abonnenten	6.061
Internet-Kontakte ²⁾	672.208

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 (5.453.089 Besucher).

Beratungsbereiche 2016



MARKT UND RECHT

Die Rechtsberatung im Überblick

Defekte Telefonleitungen, misslungene Anbieterwechsel, untergeschobene Kosten, mangelhafte Handwerkerleistungen, verweigerte Widerrufsrechte, unseriöse Partnervermittler, Flugverspätungen, überhöhte Energieabrechnungen – die Probleme, mit denen Verbraucher an uns herantraten, waren vielfältig und betrafen fast jeden Lebensbereich.

Es ließen sich auch neue Entwicklungen durch die Digitalisierung der Angebote wahrnehmen. Fragen zu Smart-Home-Angeboten, Streaming-Diensten und zu den Rechten bei E-Books und Apps nahmen weiter zu. Daneben stellten sich auch vielfältige Fragen zu datenschutzrechtlichen Belangen.

Häufig gelang es dem Verbraucher vor einer Beratung nicht, seine Rechte eigenständig durchzusetzen. Sei es, weil er an den Hotlines scheiterte oder weil der Anbieter die Rechtslage falsch darstellte. Und schließlich scheuten viele Betroffene das Risiko eines Prozesses, da nicht absehbar war, wie das Verfahren ausgehen würde.

Dem Verbraucher mit Rat und Tat zur Seite zu stehen – dieses Ziel unserer Rechtsberatung setzten wir 2016 in umfassender Weise um. Wir veröffentlichten rechtliches Basiswissen, warnten vor Abzocke, führten individuelle Beratungen durch und vertraten Verbraucher direkt gegenüber dem Anbieter. Dreh- und Angelpunkt hierfür waren die 16 Beratungsstellen in Bayern.

Betrügerische Machenschaften im Internet

Unter dem Deckmantel einer Business to Business Plattform (B2B) boten Firmen Elektroartikel, Kleidung und Schuhe zu unglaublich günstigen Preisen an. Auch Kochrezepte konnten scheinbar kostenfrei verwendet werden. Alle Angebote führten allerdings in teure Abonnements. Während private Nutzer ihren Kauf widerrufen können, gilt für „Unternehmer“ das Widerrufsrecht nicht. Die Abzocke besteht darin, dass sich solche Shops mit ihrem Angebot nur vermeintlich an Unternehmer wenden. Privatleute können sich nämlich problemlos anmelden und oft fehlen eindeutige Hinweise auf den Seiten. Durch Aufklärung, Beratung und konkrete praktische Tipps konnten wir vielen Geschädigten weiterhelfen.

Nicht einzudämmen war das Phänomen der „Fake-Shops“. Die Betreiber gingen sehr geschickt vor, um Verbraucher auf der Suche nach Schnäppchen im Internet in die Falle zu locken. Sie gestalteten die Schein-Portale so täuschend echt, dass Verbraucher arglos per Vorkasse bestellten. Dann erhielten die Kunden entweder keine Ware oder diese war von minderwertiger Qualität.

Schon länger bekannte und typische Abzockereien wie Phishing-Mails, Trojaner und unerlaubte Telefonwerbung haben gegenüber dem Vorjahr nicht nachgelassen. Außer der Aufklärung gibt es leider noch immer keine Handhabe, effektiv dagegen vorzugehen.

Kollektiver Verbraucherschutz

In 22 Fällen gingen wir gegen unlautere Geschäftspraktiken und unwirksame Klauseln von Anbietern vor. Hier zwei Beispiele:

www.zamaro.de

Mitte des Jahres erreichten uns Verbraucherbeschwerden zu der Kleidertauschbörse „zamaro.de“. Die Masche der Zamaro GmbH war für Nutzer nur schwer zu durchschauen: Im Glauben, ihre Bankdaten lediglich für anfallende Versandkosten anzugeben, schlossen Verbraucher nichtsahnend eine dreimonatige Mitgliedschaft zu einem Gesamtpreis von 384 Euro ab. Aufgrund unserer Meldungen konnten wir viele Verbraucher rechtzeitig warnen und über ihre rechtlichen Möglichkeiten informieren. Schließlich erwirkten wir, dass die unlautere Darstellung auf der Homepage des Betreibers gerichtlich untersagt wurde.

Umstrittene Bezahlkarte des FC Bayern

Bier und Bratwurst per Plastikkarte statt mit Bargeld zu bezahlen, das ist in vielen Bundesligastadien Alltag – und für Fans nicht selten ein Ärgernis. Das Team „ARD-Radio-Recherche Sport“ nahm unter anderem das Bezahlssystem des FC Bayern unter die Lupe und bezog die Verbraucherzentrale Bayern zur Frage der Rechtmäßigkeit mit ein. Wir stellten fest, dass die Betreiber-Firma des FC Bayern für die Rückerstattung der Bezahlkartenguthaben im Kleingedruckten Hürden vorgab. Zusätzliche Gebühren und vor allem zu kurze Fristen sahen wir als unwirksam an. Deshalb mahnten wir einige Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen ab. Die Fristen wurden anschließend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben angepasst. Die Frage der Gebühren ist noch offen.



„Smart Home und Co – die Digitalisierung unseres Alltags nimmt rasant Fahrt auf. Werden die Verbraucherrechte damit Schritt halten? Wir verfolgen das Thema sehr wachsam.“

Tatjana Halm, Referatsleiterin Markt und Recht

Neues zum Verbraucherrecht

Am 1. April 2016 trat das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft. Die Schlichtungsangebote für Verbraucher sollen damit verbessert werden. Wie sich das Gesetz konkret auswirkt, wird erst in 2017 abzusehen sein.

Die Europäische Union erarbeitete Richtlinien vorschläge zum Fernabsatz von Waren und zur Bereitstellung digitaler Inhalte. Wir setzten uns mit den bevorstehenden Änderungen auseinander und werden den Prozess im Hinblick auf die Auswirkungen für die Verbraucher weiterhin kritisch begleiten. Problematisch ist, dass eine Umsetzung der Richtlinie unterschiedliche Rechte bei digitalen und analogen Waren zur Folge haben könnte.

Das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken wurde von der Bundesregierung 2016 evaluiert. Wir haben als Verbraucherorganisation dazu Stellung genommen. Wichtig war uns, die in der Praxis nach wie vor bestehenden Probleme bei der unerlaubten Telefonwerbung darzustellen. Die Ergebnisse der Evaluierung werden 2017 veröffentlicht.



Außergerichtliche Rechtsvertretung in 760 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.

DIGITALER MARKTWÄCHTER

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem, mit dem alle Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband den digitalen Markt aus dem Blickwinkel der Verbraucher beobachten und Fehlentwicklungen sichtbar machen. In gleicher Weise agiert der Marktwächter Finanzen auf den Finanzmärkten.

Im Marktwächter Digitale Welt arbeiten fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen. Die Verbraucherzentrale Bayern ist zuständig für „Digitale Dienstleistungen“.

...❖ Vergleichs- und Buchungsportale im Visier

Unser Marktwächterteam nahm gemeinsam mit den Teams aus Brandenburg und Nordrhein-Westfalen das Marktsegment der Vergleichs- und Buchungsportale ins Visier. Die 27 bekanntesten und beliebtesten Portale in den Bereichen Energie, Telekommunikation und Flugreisen wurden empirisch untersucht.



Auf dem Podium von links: Timo Beyer, Lina Ehrig (beide Verbraucherzentrale Bundesverband), Tatjana Halm (Verbraucherzentrale Bayern)

Die umfangreiche Untersuchung ergab, dass einige Portale häufig nicht den günstigsten Preis anzeigen oder sich dieser, wie im Falle der Flugportale, während des Buchungsvorgangs erheblich ändert. Bei der weiteren Recherche wurde deutlich, dass mehrere Portale zum selben Unternehmen gehören oder zumindest miteinander kooperieren. Dies führt dazu, dass Nutzer faktisch eine geringere Zahl an Preisvergleichen vorfinden, als die Anzahl der ausgewählten Portale vermuten lässt. Es zeigte sich insgesamt, dass der Nutzen solcher Portale für

Verbraucher deutlich eingeschränkt ist. Sie ermöglichen zwar eine Orientierung über die Angebote und Preise am Markt. Ein umfassender Marktüberblick ist jedoch nicht gewährleistet.

Im Februar stellten wir die Ergebnisse in einer Pressekonferenz in München vor. Das Medieninteresse war sehr gut, entsprechend hoch fiel die öffentliche Wahrnehmung der Problematik aus.

...❖ Dauerbrenner bei digitalen Dienstleistungen

Entsprechend der Aufgabenteilung des Gemeinschaftsprojekts wertete unser Marktwächterteam die Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk im Marktsegment „Digitale Dienstleistungen“ aus. Als Dauerbrenner erwiesen sich folgende Themen: untergeschobene Verträge bei E-Mail-Diensten, Abofallen bei Routenplanern und Vertragsprobleme bei Online-Dating-Portalen.

Wegen der anhaltenden Probleme mit unbeabsichtigt abgeschlossenen Verträgen wurde der Anbieter 1&1 zu einem Gespräch eingeladen. In diesem Anbieterdialog präsentierten wir einen Katalog von Maßnahmen, wie irrtümliche Vertragsabschlüsse durch Verbraucher in Zukunft zu verhindern wären. Die Vertreter des Unternehmens prüfen die Vorschläge des Marktwächterteams, eine Umsetzung stand Ende 2016 noch aus.

Mit einer Marktwächtermeldung warnten wir vor unseriösen Routenplanern. Diese locken arglose Internet-Nutzer über bezahlte Werbelinks in Suchmaschinen auf ihre Seiten. Für Nutzer endete dies oft in einer angeblich kostenpflichtigen Mitgliedschaft. Leider besteht das Problem fort, weil die Anbieter mit ständig wechselnden Internet-Adressen und Briefkastenfirmen arbeiten. Wir haben uns deshalb mit den Betreibern der Suchmaschinen in Verbindung gesetzt, um weitere Werbebuchungen für die unseriösen Routenplaner zukünftig zu unterbinden.

Eine Abmahnung erhielt VDE Media, Betreiber der Casual-Dating-Seite love-passions.net. Unser Marktwächterteam bemängelte, dass der Anbieter auf seiner Seite irreführend damit warb, Nutzer könnten über die Chatfunktion „Singles aus der Region“ kennenlernen. Der Anbieter VDE Media akzeptierte unsere Abmahnung.

Mehr zum Projekt: www.marktwaechter.de

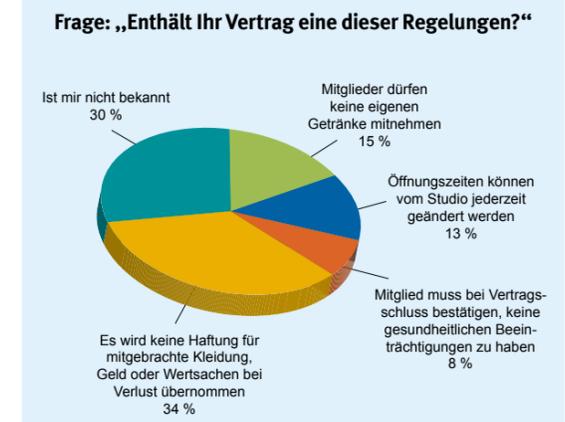
PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

...❖ Inkassogebühren auf dem Prüfstand

Die Beschwerden über zweifelhafte Inkassoforderungen ebten 2016 nicht ab. Das Thema stand daher erneut auf dem Prüfstand. In einer bundesweiten Untersuchung beleuchteten wir dieses Mal gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen die Höhe und die Zusammensetzung der erhobenen Gebühren. Es zeigte sich, dass die Forderungen nicht immer den konkreten Aufwand der Inkassodienstleister widerspiegeln. Auch für einfache und standardisierte Schreiben wurden häufig hohe Gebühren angesetzt und immer wieder tauchten Phantasiegebühren auf. Mehr zur Untersuchung: www.verbraucherzentrale-bayern.de/gebuehren-fuer-inkassoschreiben-zu-hoch-1

...❖ Ärger im Fitnessstudio

Unsere Beratungsstellen erhalten regelmäßig Beschwerden zu Fitnessstudioverträgen. Häufig geht es um Fragen zur Kündigung oder zu fragwürdigen Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Das verdeutlichte auch eine Online-Umfrage, die in Kooperation mehrerer Verbraucherzentralen durchgeführt wurde. Die Verbraucher ärgerten sich zum Beispiel über das Verbot, eigene Getränke mitbringen zu dürfen, über Haftungsausschlüsse oder unwirksame Verlängerungsklauseln in ihrem Vertrag. Mehr zur Umfrage: www.verbraucherzentrale-bayern.de/media245424A.pdf



...❖ Erklärfilme und Plakataktion

Zum Thema Fitnessstudios produzierten wir 2016 einen Erklärfilm. Die Verbraucher werden in dem Video über

ihre Rechte informiert und erhalten wichtige Tipps. Einen weiteren Film erstellten wir zum Thema „Fake-Shops“. Wir klären darin über die Gefahren beim Online-Shopping auf und geben Hinweise, wie und woran man einen „Fake-Shop“ erkennt. Die Filme sind auf unserer Homepage zu sehen: www.verbraucherzentrale-bayern.de/link1158006A.html

Sehr viele Verbraucher nutzen täglich den öffentlichen Nahverkehr in den Großstädten München und Nürnberg. Sie waren unsere Zielgruppe für eine Plakataktion an Bahnhöfen. Aushänge zu den Themen Fitnessstudios, Inkassoforderungen und Schlüsseldienste machten auf die jeweilige Problematik sowie die unabhängigen Informationsangebote der Verbraucherzentrale aufmerksam.



FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

...❖ Mehr als 8.000 Beratungen zu Finanzdienstleistungen

Wenn es um die Finanzen geht, wollen immer mehr Verbraucher es genau wissen. Das ist auch gut so, denn Altersvorsorge, Geldanlage und Versicherungsschutz sind keine leichte Kost. Die Experten der Verbraucherzentrale Bayern sind hier beständige Wissensvermittler und die Beratungsstellen erste Anlaufstellen für Ratsuchende. Insgesamt mehr als 8.000 Beratungen zu Finanzdienstleistungen wurden durchgeführt.

In 3.700 Fällen ging es um Versicherungen. Welche Versicherungen brauche ich wirklich? Wie gut ist mein Vertrag? Besonders wichtig war den Verbrauchern die richtige Absicherung der Arbeitskraft. Etwa 1.000 Beratungen wurden zum Thema Versicherung von Berufs- und Erwerbsunfähigkeit durchgeführt. Sehr gefragt war auch das Thema Kredite. Es stand in über 1.600 Beratungsgesprächen im Mittelpunkt.

Das Angebot der Beratung zur Immobilienfinanzierung, die derzeit nur in der Münchner Beratungsstelle stattfindet,

war das Jahr über voll ausgebucht. Dass dabei auch die Finanzierungsangebote der Bank unter die Lupe genommen werden, hoben viele Beratene als sehr hilfreich hervor.

... Gefragt in Sachen Altersvorsorge

Es ist ein Dauerthema: Verbraucher berichten uns weiterhin, dass ihnen von ihrer Bank oder dem Versicherungsvermittler nachteilige Finanzprodukte vermittelt wurden. So wundert es nicht, dass unsere anbieterunabhängige Finanzberatung, die sich nach den Belangen und Interessen der Verbraucher richtet, wieder stark nachgefragt war.

Zur Altersvorsorge und zu Geldanlagen berieten unsere Experten in rund 3.400 Fällen. Knapp 500 Interessierte nahmen an Vorträgen teil, in denen es vorrangig um die richtige Strategie zur Altersvorsorge und um Informationen zu Vorsorgeprodukten ging.



„Bei vielen Banken und Finanzvermittlern stand wieder der reine Absatz von Produkten im Vordergrund. Kein Wunder, dass unsere Beratung so gefragt ist.“

Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen

... Neues beim „Widerrufsjoker“

Die Baufinanzierungszinsen waren in 2016 so günstig wie nie. Verbraucher wollten deshalb ihre alten und teureren Verträge aufgeben. Möglich ist dies, weil oftmals die Widerrufsbelehrungen der Banken fehlerhaft sind und daher die Kreditverträge widerrufen werden können. Mit dem Inkrafttreten der Wohnimmobilienkredit-Richtlinie am 21. März 2016 wurde dieses Verbraucherrecht durch den Gesetzgeber für die meisten Fälle befristet.

Ob ein Widerruf noch möglich ist, hängt jetzt vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses ab.

Die schwierige und teils unklare Rechtslage verunsicherte viele Verbraucher. Der Andrang bei unserer Rechtsberatung, die die Widerrufsmöglichkeiten prüft, war entsprechend groß. In 820 Fällen konnten wir mit juristischer Beratung weiterhelfen.

... Banken kündigen treuen Sparern

Bankkunden mit Sparverträgen fühlten sich bitter enttäuscht. Ihre gut verzinsten und lange laufenden Verträge wurden gekündigt. Die Banken verwiesen auf schlechte Refinanzierungsmöglichkeiten und wollten die relativ hohen Zinsen nicht mehr bezahlen.

Betroffene konnten die Rechtmäßigkeit der Kündigung schwer einschätzen und wussten nicht, wie sie sich erfolgreich zur Wehr setzen können. Die Rechtsberatung in unseren Beratungsstellen half weiter und informierte über die richtige Vorgehensweise.

... Probleme für Inhaber von Schiffsfonds

Schiffsfonds sind sehr riskante unternehmerische Beteiligungen. Schnell werden sie sprichwörtlich zum sinkenden Schiff, wenn das Unternehmen keine Gewinne mehr realisieren kann. Ein besonders böses Erwachen erlebten Anleger, die zur Rückzahlung geleisteter Ausschüttungen aufgefordert wurden.

Betroffene erfuhren bei unserer persönlichen Rechtsberatung, ob die sogenannte Nachschusspflicht tatsächlich besteht. Auch viele weitere Fragen konnten geklärt werden. Zum Beispiel, ob ein Ausstieg möglich ist, ein Schadensersatzanspruch gegenüber dem Berater besteht oder der Verkauf auf dem Zweitmarkt ein möglicher Rettungsanker ist.

... Fragen zur Kranken- und Pflegeversicherung

Viele Versicherte überlegten, die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung mittels einer Zusatzversicherung aufzubessern. Auch die Sorge, dass die gesetzliche Pflegeversicherung nicht zur Finanzierung der Pflegekosten ausreicht, beschäftigte die Verbraucher. Die Ankündigung einer Änderung des gesetzlichen Pflegebedürftigkeitsbegriffs trug dazu bei, dass sich viele verstärkt mit dem Thema der Pflegezusatzversicherung auseinandersetzten. Wir machten in unseren Beratungen die Vor- und Nachteile der Angebote transparent und halfen bei Unklarheiten.

Ein Wechsel in die private Krankenversicherung ist schnell entschieden. Die finanziellen Auswirkungen können aber gravierend sein. Nicht nur für Familien oder Rentner werden die hohen Zuwächse bei den Beiträgen oft zur Belastung. In 690 Beratungen haben unsere Experten Fragen wie diese beantwortet: Komme ich zurück in die gesetzliche Krankenversicherung? Welche Optionen gibt es innerhalb des privaten Krankenversicherungssystems?

... Neu: Beratung zum Schadensfall Versicherung

Wie gut eine Versicherung wirklich ist, zeigt sich erst im Schadensfall. Nach Brand, Einbruch oder Unfall wünscht sich jeder Geschädigte eine zügige, unproblematische Regulierung. Doch wenn es ums Bezahlen geht, kommt es immer wieder zu Verzögerungen oder Ablehnungen. Mal wird argumentiert, die Police decke nicht das erforderliche Risiko ab. Mal moniert die Versicherungsgesellschaft, der Schaden sei zu spät gemeldet worden. Oder es würden immer noch notwendige Unterlagen zur Fallprüfung fehlen.

Bei Streit mit dem Versicherer hilft unser Beratungsangebot „Schadensfall Versicherung“ weiter. Dieses startete im Juli 2016 und wird derzeit in den Beratungsstellen Landshut, München, Nürnberg und Würzburg angeboten.

ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL

... Klartext Nahrungsergänzungsmittel

Das Spektrum an Nahrungsergänzungsmitteln wie Magnesiumtabletten, Zinkpräparate und Schlankheitspillen ist riesig. In Deutschland werden jährlich mehr als eine Milliarde Euro für Nahrungsergänzungsmittel ausgegeben, obwohl der Großteil der Bevölkerung heutzutage mit Nährstoffen ausreichend versorgt ist.



Erfüllen die Nahrungsergänzungsmittel die versprochenen Wirkungen? Wo liegen die gesundheitlichen Risiken? 2016 startete das neue Internetportal www.klartext-nahrungsergaenzung.de der Verbraucherzentralen, an dessen Entstehung wir maßgeblich mitwirkten. Es bietet Verbrauchern verlässliche Orientierung über die Risiken und einen mög-

lichen Nutzen von Nahrungsergänzungsmitteln. Ebenso besteht die Möglichkeit, Fragen an Ernährungsexperten zu stellen und Produktbeschwerden einzureichen.

Marktcheck „Magnesium“

Zum Start des Portals publizierten die Verbraucherzentralen einen Marktcheck über magnesiumhaltige Nahrungsergänzungsmittel. Das Ergebnis: 64 Prozent der untersuchten Produkte waren überdosiert. Viele enthielten außerdem Vitamine und Mineralien in zu hohen Dosierungen oder ungünstigen Kombinationen. Bei 40 Prozent der im Internet vertriebenen Produkte warben die Anbieter mit nicht zugelassenen Gesundheitsaussagen.



„Wir fordern, dass bei Nahrungsergänzungsmitteln versprochene Wirkungen wissenschaftlich abgesichert sind. Verbraucher müssen sich auf die Aussagen verlassen können.“

Antje Feigl und Jutta Saumweber, Referatsleitung Lebensmittel und Ernährung

... Vegetarische und vegane Ersatzprodukte

Das Angebot vegetarischer und veganer Produkte hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Der Handel bietet diese beispielsweise als Käse- oder Wurstersatz auf Basis von Soja-, Weizen-, Ei- oder Pilz-Protein an.

In einer bundesweiten Umfrage wollten wir wissen, welche Erwartungen Verbraucher an vegetarische und vegane Produkte haben und wie die Kennzeichnung auf den Ersatzprodukten aussehen sollte. Die Befragung erfolgte als Gemeinschaftsaktion aller Verbraucherzentralen.

An der Umfrage nahmen 5.943 Personen teil. Es zeigte sich, dass Verbraucher hohe Ansprüche an die Inhaltsstoffe und Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Alternativen haben. Die Mehrheit der Befragten lehnt Spuren tierischer Bestandteile ab. Die Gründe für den Kauf

von Ersatzprodukten waren vielfältig. Am häufigsten wurden Tierschutz, Ethik und Gesundheit genannt.

Die Ergebnisse werden in die öffentlichen Diskussionen über die Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Ersatzprodukten einfließen. Mehr zur Umfrage: www.verbraucherzentrale-bayern.de/vegetarische-und-vegane-ersatzprodukte

Lebensmittel mit Regionalangaben

Für viele Verbraucher ist die regionale Herkunft eines Produktes ein wichtiges Kriterium beim Lebensmittelkauf. Doch Begriffe wie „Das Beste von hier“ oder „Gutes aus der Heimat“ sind rechtlich nicht geschützt. In einem bundesweiten Marktcheck untersuchten die Verbraucherzentralen stichprobenartig 121 Produkte mit regionalen Angaben in Supermärkten, Discountern und Bioläden. Ziel war es zu analysieren, ob regionale Angaben bei Milch, Eiern, Fleisch, Obst und Gemüse eine Einkaufshilfe darstellen oder eher verwirrend sind.

Bei den Produkten blieb häufig unklar, aus welchem Gebiet die Rohstoffe tatsächlich stammten. Manchmal war nur der Firmensitz oder die Rezeptur regional. Regionalwerbung war oft nicht nachvollziehbar und im schlimmsten Fall irreführend.

Um Täuschungen und Irreführungen zu vermeiden und Verbrauchern eine bewusste Kaufentscheidung zu ermöglichen, forderten wir einheitliche Kriterien und einen gesetzlichen Rahmen für die Regionalkennzeichnung von Lebensmitteln. Mehr Infos: www.verbraucherzentrale-bayern.de/regionale-lebensmittel

Qualitätsaussagen auf Milchverpackungen

Auf vielen Milchverpackungen finden sich diverse Siegel, idyllische Abbildungen von weidenden Kühen und Hinweise zur Herkunftsregion. Etliche Produkte tragen wohlklingende Namen wie Alpen-, Bergbauern- oder Weidemilch.



Doch werden die dadurch bei Verbrauchern hervorgerufenen Erwartungen tatsächlich erfüllt? Entsprechen die verwendeten Bezeichnungen und Abbildungen der Realität? Diesen Fragen gingen wir in einem Marktcheck verbunden mit einer Herstellerbefragung nach. Im Fokus standen vor allem die Angaben zur Regionalität der Milch, zur Fütterung und Haltung der Milchkühe und die als „fair“ beworbene Bezahlung der Landwirte.

Zu 22 der 24 eingekauften Produkte erhielten wir eine Auskunft der Hersteller. Die Aussagen auf den Verpackungen bewerteten wir anhand der Herstellerantworten.

Bei 20 Produkten wurde mit der regionalen Herkunft der Milch geworben. Doch die Aussagen, die die Hersteller im Rahmen der Befragung machten, stimmten nicht immer mit den Angaben auf den entsprechenden Milchverpackungen überein. Mal war das Milcheinzugsgebiet größer als die beworbene Region, mal war der Abfüllbetrieb außerhalb des benannten Gebietes.

Acht Packungen zeigten Bilder von Kühen auf der Weide. Aber bei fünf dieser Produkte war Weidegang der Milchkühe nicht verpflichtend vorgeschrieben oder nur ein kleiner Teil der Kühe hatte tatsächlich Weidegang.

Der Marktcheck stieß auf große Medienresonanz. Die Ergebnisse unterstrichen unsere Forderung, dass es gesetzliche Kriterien zu Bildern auf der Verpackung geben sollte. Ebenso sind rechtliche Definitionen für Begriffe wie Weidemilch, Bergbauernmilch und Alpenmilch erforderlich. Auch der Begriff „fair“ im Hinblick auf die Bezahlung der Erzeuger sollte einheitlich definiert sein. Mehr Infos: www.verbraucherzentrale-bayern.de/marktcheck-qualitaetsaussagen-auf-milchverpackungen

Lebensmittelsicherheit in der eigenen Küche

Mehr als 100.000 Menschen erkranken pro Jahr deutschlandweit durch Keime in Lebensmitteln. Krankheitserreger wie Salmonellen oder andere Mikroorganismen machen sich breit, wenn Hühnerbrust, Tiramisu und andere empfindliche Lebensmittel unsachgemäß zubereitet und gelagert werden.

Auf dem Bayerischen Zentral-Landwirtschaftsfest präsentierten wir die Ausstellung „Lebensmittelsicherheit in der eigenen Küche“. Mehr als 10.000 Besucher informierten sich am Stand, was beim Einkauf, bei der Lagerung und bei der Zubereitung von Speisen zu beachten ist.

Bündnis „Wir retten Lebensmittel“

Im Oktober 2016 unterschrieb der Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern das bayerische Bündnis „Wir retten Lebensmittel“. Es ist ein Zusammenschluss von Akteuren verschiedener gesellschaftlicher Bereiche. Beteiligt sind unter anderem das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten sowie Vertreter aus der Wirtschaft und von Verbänden. Ziel des Bündnisses ist es, Strategien und Maßnahmen zur Reduzierung von Lebensmittelverlusten in Bayern zu entwickeln und umzusetzen.



Staatsminister Helmut Brunner mit Partnern des Bündnisses



Ernährungsaufklärung in Zahlen

39.150 Besucher bei Aktionstagen und Messen
15.600 Kinder und Jugendliche bei Schul- und Kindergartenaktionen
5.450 Teilnehmer bei Vorträgen und Fachveranstaltungen

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Beitritt zur Bayerischen Klima-Allianz

Nachhaltigen Konsum in der Gesellschaft stärker zu verankern, ist seit Jahren Ziel unserer Bildungsarbeit im Umweltbereich. Mit dem Beitritt zur Bayerischen Klima-Allianz im März 2016 bekräftigten wir unser Engagement, Verbraucher zu nachhaltigem Handeln im Alltag zu motivieren. Im Rahmen der Eröffnung der Bamberger Beratungsstelle in neuen Räumen unterzeichneten die Bayerische Staatsministerin für Umwelt und Verbraucherschutz und der Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern die Beitrittserklärung.



Vorstand Marion Breithaupt-Endres (li.), Verbraucherschutzministerin Ulrike Scharf (StMUV)

„Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“

Wie Bürger im Alltag bewusst und ressourcenschonend leben können, zeigt unsere neue interaktive Wanderausstellung „Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“. Im Oktober 2016 eröffnete der Amtschef des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz, Dr. Christian Barth, die Ausstellung im Museum „Mensch und Natur“ in München. Zum Auftakt der Tour durch den Freistaat war die Schau dort bis Ende November zu sehen.

Jeder kann im täglichen Leben viele Beiträge für den Ressourcenschutz leisten und damit die Welt – zumindest ein bisschen – retten, so die Botschaft der Ausstellung.

10 Themenkisten laden zu einem kurzweiligen Gang durch die Welt des Ressourcenschutzes im Alltag ein. Ob der ökologische Rucksack, Schubladenhandys oder Lebensmittel im Eimer – die Ausstellung setzt auf kurze Infotexte, auffällige Illustrationen und interaktive Elemente.



„Ganz schön schwer“
Ein realer Rucksack steht für die Besucher bereit. Wer ihn aufsetzt, spürt das Gewicht des durchschnittlichen Ressourcenverbrauchs eines Bundesbürgers in nur 6 Stunden (27,5 kg).

Rund 26.000 Besucher schauten sich im Museum „Mensch und Natur“ in Nymphenburg den ersten Einsatz der Aus-

stellung an. Mehr zur Ausstellung: www.verbraucherzentrale-bayern.de/rettediewelt-ausstellung

Was steckt im Spielzeug?

Wie viele Schadstoffe stecken im Plastikspielzeug? Welche Produktsiegel weisen auf Nachhaltigkeit und Umweltschutz bei der Produktion hin? Wie lässt sich bei Eltern und Kindern das Bewusstsein für einen nachhaltigen Umgang mit Spielzeug steigern?

Mit der Aktion „Juki sucht ein Spielzeug“ geben wir Antworten und Anregungen rund um das Thema Spielzeug. Die Aktion richtet sich mit zielgruppengerechten Angeboten an Kinder, Eltern und Pädagogen. Mit der blauen Handpuppe Juki besuchten wir 11 Kindergärten in München mit insgesamt 435 Kindern, eine Bücherei und die Kindermesse „Forschä“ in München.

Vorfahrt fürs Fahrrad

Auf seiner Tour durch Bayern machte unser großer Aktionsstand siebenmal Station – bei Mobilitätstagen, Umweltmärkten und Stadtfesten. Unter dem Motto „Ohne dich geht's nich! Renovier deine Alltagswege“ motiviert der Stand, bei Kurzstrecken vom Auto aufs Fahrrad zu wechseln.

Highlights waren auch in 2016 die Elektroräder. Neben einem E-Bike-Simulator standen auch verschiedene Pedelecs für Probefahrten bereit. So ließ sich der „elektrische Rückenwind“ beim Radeln erleben. Insgesamt 7.500 Besucher machten sich zur klimafreundlichen Mobilität auf zwei Rädern schlau.



Aktionen zur Umweltbildung im Überblick

„Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“	ca. 26.000 Besucher
„Renovier deine Alltagswege“	ca. 7.500 Besucher
„Juki sucht ein Spielzeug“	435 Kinder

Ausbau der Energieberatung

Das Team der Energieberatung konnte Mitte des Jahres um eine Regionalmanagerin verstärkt werden. Ziel ist es, durch regionale Vernetzungen und Kooperationen das Angebot in Bayern in den nächsten Jahren deutlich auszubauen.

In 2016 eröffneten wir in Marktredwitz und Neuhaus an der Pegnitz gemeinsam mit den Kommunen zwei neue Stützpunkte. Damit konnten wir die Beratungsdichte in Franken erhöhen. Die Großräume München und Augsburg wurden mit zusätzlichen Energieberatern verstärkt.



„Unsere Energieberatung orientiert sich an den individuellen Anliegen der Verbraucher und erfolgt ohne Rücksichtnahme auf kommerzielle Interessen. Das ist wichtig für Ratsuchende.“

Heidemarie Krause-Böhm, Referatsleiterin Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit

Stationäre Beratung

Wie lässt sich Strom und Heizenergie einsparen? Was tun, wenn die Heizkostenabrechnung fehlerhaft zu sein scheint? Welche Dämmung ist für Dach, Fassade und Fenster sinnvoll?

Fragen wie diese gehörten zu den Schwerpunkten in der stationären Beratung. In 16 Beratungsstellen und 26 Energieberatungsstützpunkten führten unsere Energieexperten mehr als 2.600 Beratungsgespräche durch.

Energie-Checks

Bei einem sogenannten Energie-Check werden Verbraucher zuhause beraten. Das Angebot umfasst Basis-, Gebäude-, Heiz-, Solarwärme- und Detail-Checks.

In 2016 führten unsere Energieberater 1.558 Beratungen vor Ort durch. Der Solarwärme-Check wurde im Sommer neu eingeführt. Eigentümer thermischer Solaranlagen können mit diesem Check überprüfen lassen, wie gut die einzelnen Anlagenkomponenten aufeinander abgestimmt sind und ob sie einen effizienten Betrieb gewährleisten.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Medienresonanz

Mit Servicethemen zu Rechts- und Versicherungsfragen oder Ernährungsthemen bedienten wir feste Rubriken in Tageszeitungen. Regelmäßig waren unsere Experten zu Gast bei Sendungen des Bayerischen Rundfunks und vielen anderen Medien aus Funk und Fernsehen. Mit Zahlen, Daten und Fakten halfen wir auch bei der Recherche zu Beiträgen.

Archivierte Presseberichte aus Printmedien	894
Printmedienanfragen und -interviews	1.729
Radioanfragen und -interviews	911
Fernsehanfragen und -interviews	649
Pressemitteilungen	376
Pressegespräche	15



„Es wurden die Weichen gestellt für einen komplett neuen Internetauftritt, der Mitte 2017 online gehen wird. Die Verbraucher können sich darauf freuen.“

Ingrid Kreuzer, Referatsleiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Staatssekretär Kelber nimmt Einblick in den Beratungsalltag

Mit welchen Fragen wenden sich Ratsuchende an die Verbraucherzentrale? Stellvertretend für alle Beratungsstellen in Bayern informierten sich der Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Ulrich Kelber und der Bundestagsabgeordnete Andreas Schwarz vor Ort in Bamberg. Beeindruckt zeigten sie sich von dem breiten Themenspektrum und der Professionalität der täglichen Arbeit.



Ulrich Kelber, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (2.v.l.), Bundestagsabgeordneter Andreas Schwarz (Mitte hinten)

In eigener Sache

Neuer Leiter für die Verbraucherberatung

Ob den Umzug einer Beratungsstelle zu organisieren, die Mitarbeiterfortbildung zu koordinieren oder mal schnell eine Hotline auf die Beine zu stellen – die Arbeit des Referatsleiters für die Verbraucherberatung ist eine echte Querschnittsaufgabe. Zum Jahresbeginn hat René-Christian Effinger das Referat übernommen.

Finanzen und Personal in neuer Hand

Seit September 2016 hält Sabine Jung die Fäden in der Hand, wenn es um den Etat der Verbraucherzentrale Bayern geht. Keine leichte Aufgabe angesichts der vielen „Töpfe“, die neben der institutionellen Förderung für die verschiedenen Projektfinanzierungen zu verwalten sind. Auch für das Personalwesen ist sie zuständig. Immerhin 169 Beschäftigte sind hier zu betreuen.



Sabine Jung, Referatsleiterin Finanzen und Personal, René-Christian Effinger, Referatsleiter Verbraucherberatung

FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

--- Finanzen 2016

Einnahmen		
Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		3.526.034,26 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	2.501.840,90 €	
Projekt Umwelt	279.772,01 €	
Projekt FDL-Finanzen	445.667,00 €	
Projekt FDL-Krankenversicherung	123.095,48 €	
Projekt FDL-Recht	175.658,87 €	
Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten		438.814,60 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		335.818,16 €
Projekt Ernährung	328.640,00 €	
Projekt »Ess-Kult-Tour«	7.178,16 €	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		280.483,00 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		280.483,00 €
Kommunen ²⁾		20.283,68 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		632.358,72 €
Projekt Energieeinsparberatung	106.321,08 €	
Projekt „Marktwächter Digitale Welt“	452.965,27 €	
Frühwarnnetzwerk Marktwächter	73.072,37 €	
Eigene Einnahmen		568.187,97 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen	60.634,59 €	
Beratungen	507.553,38 €	
Sonstige Einnahmen		61.097,01 €
Summe der Einnahmen		5.863.077,40 €

Ausgaben		
Personalkosten		4.347.008,28 €
Sachkosten		1.333.113,04 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	45.528,39 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	36.289,51 €	
Dienstfahrzeuge (Haltung)	9.286,80 €	
Geräte, Ausstattungsgegenstände und Unterhaltung	127.816,71 €	
Bewirtschaftung der Räume	134.771,75 €	
Mieten	374.857,39 €	
Honorare für Sachverständige	108.828,22 €	
Reisekosten	73.866,41 €	
Fortbildung Mitarbeiter	33.822,72 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgeber	328.614,66 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	58.930,48 €	
Mitgliedsbeiträge	500,00 €	
Summe der Ausgaben		5.680.121,32 €
Überträge und Rückzahlungen		146.403,35 €
zzgl. Restbetrag des Prozesskostenbudgets		36.552,73 €

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

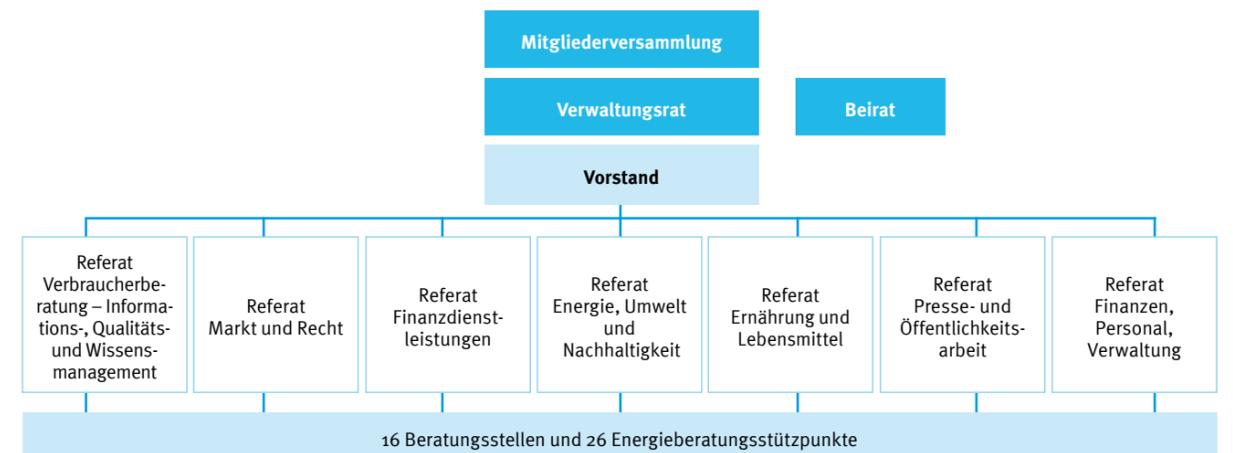
--- Personal 2016

Mitarbeiter	
Geschäftsstelle, Beratungsstellen (davon 22 in Teilzeit)	49
Tätig für Landes- und Bundesprojekte	47
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	24
Beschäftigte auf Honorarbasis (Institution sowie Projekte)	49
Gesamt	169

--- Organisation (Stand 31.12.2016)

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 (bis 31.10.2016) René-Christian Effinger (ab 17.11.2016)	Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Regierungsdirektorin Marion Kratzmair
Verwaltungsrat Vorsitzende Lydia Klein Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte e.V.	Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe, MdH Bayern e.V.	Handwerkskammer für München und Oberbayern Assessor Andreas Wagnitz
stellv. Vorsitzende Angelika Paulus DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Bayern e.V.	Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern	
Ursula Rosner-Mehring Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH Bayern e.V.	Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e.V.	
Monika Schmid-Balzert Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V.	
Rosemarie Weber DHB-Netzwerk Haushalt, Ortsverband Augsburg e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V.	
	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Bamberg e.V.	
	Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	

16 Beratungsstellen	26 Energieberatungsstützpunkte
Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg	Aichach, Bad Kissingen, Bad Tölz, Burghausen, Coburg, Dillingen, Dingolfing, Erlangen, Furth, Geretsried, Günzburg, Immenstadt, Kissing, Lichtenfels, Marktredwitz, Miesbach, Murnau, Neuhaus a. d. Pegnitz, Peiting, Penzberg, Rehau, Starnberg, Töging a. Inn, Traunreut, Traunstein, Weilheim



Über die Verbraucherzentrale Bayern:

Mit insgesamt 16 Beratungsstellen und 26 Energiestützpunkten stehen wir Ratsuchenden mit vielen Angeboten vor Ort zur Verfügung. Was wir dort bieten, ist Beratung, Rechtsvertretung und Information auf hohem Niveau.

Unsere Themen reichen von Verbraucherrecht, Altersvorsorge, Geld und Versicherungen bis hin zu Lebensmitteln und Ernährung, Umweltschutz und Energiesparen. Wir sind vor Ort präsent und bieten zusätzlich für alle Verbraucher eine bayernweite Telefonberatung sowie eine Online-Beratung über unsere Homepage.

Über die Beratung hinaus übernehmen wir auch außergerichtliche Rechtsvertretungen der Verbraucher gegenüber Anbietern. Verstoßen Unternehmen zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht, gehen wir mit Abmahnungen und Klagen dagegen vor.

Aktive Pressearbeit, unsere Homepage, kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messeauftritte, Vorträge und Aktionen sorgen für umfangreiche Verbraucherinformation.

verbraucherzentrale
Bayern

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bayern e.V.
Mozartstraße 9 • 80336 München
Tel.: (089) 55 27 94-0 • Fax: (089) 53 75 53
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Ingrid Kreuzer

Gestaltung & Produktion: Proxenos GmbH, Karlsfeld

Fotos: Verbraucherzentrale Bayern, RiegerPress (S. 11)

Druck: KASTNER AG – das medienhaus, Wolnzach