



60
Jahre

verbraucherzentrale
Bayern

**BERATUNG. INFORMATION.
INTERESSENVERTRETUNG.**

Unsere Arbeit für die Verbraucher

INHALT

„DIE FRAG’ ICH!“ – 60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN	4	LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	17
		Vorsicht bei Lebensmitteln mit Palmöl	18
		Consumenta: starker Messeauftritt in Halle 1	18
		Schwerpunktthema Lebensmittelverschwendung	18
		Fleisch aus besserer Tierhaltung: Die Auswahl ist gering	19
		Nahrungsergänzungsmittel – Marktcheck Isoflavone in den Wechseljahren	20
DAS JAHR IN ZAHLEN	6		
MARKT UND RECHT	7	ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT	21
Reform des Inkassorechts stockt	7	Ressourcenschutz trifft Bewahrung der Schöpfung	21
Kollektiver Rechtsschutz	7	Einwegverpackungen vermeiden	21
Rechtsberatung	7	Vortrag: Leben ohne Plastik?	22
Beratung zum Rundfunkbeitrag	8	Nachhaltig mit Spielzeug umgehen	22
Abzocker 2019	8	Energieberatung – gefragt wie nie	22
Telekommunikation	9		
DIGITALER MARKTWÄCHTER	10	VOR ORT AKTIV	24
Vermittlungsplattformen	10	Beratung mit Rat und Tat	24
Hohe Preisaufschläge bei der Online- Ticketbörse Viagogo	10	Bildung – Verbraucherkompetenzen stärken	25
Sportwetten und Glücksspiele im Internet: Minderjährige erhalten ungehindert Zugang	10	Die Jahresbilanzgespräche der Beratungsstellen	25
PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“	11	Weltverbrauchertag 2019	26
Partnervermittlung	11	Umzug der Beratungsstelle Hof	26
Datenschutz und Digitales	11	Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ in München Neuaubing-Westkreuz	26
PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN RÄUMEN“	12	PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	27
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	13	Präsenz in den Medien	27
Die Kündigungswelle bei Prämiensparverträgen	14	Internet und Social Media	28
Altersvorsorge im Zinstal	14	Veranstaltungen	29
Gold als Geldanlage – es glänzt nicht immer	15	FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION	30
Beratungen Schadensfall Versicherung	15		
Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung	15		
Richtig versichert bei Krankheit und Pflege	15		
Kampagne „Elementarschadenversicherung“	16		

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Sprachform verwendet. Sämtliche Bezeichnungen gelten grundsätzlich für alle Geschlechter.

60
Jahre

„DIE FRAG’ ICH!“ – 60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN



Marion Zinkeler, Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern, begrüßt Bayerns Verbraucherschutzminister Thorsten Glauber.

Mit einem Festakt im Kaisersaal der Münchener Residenz feierte die Verbraucherzentrale Bayern ihr 60-jähriges Jubiläum. Bayerns Verbraucherschutzminister Thorsten Glauber gab anschließend zu Ehren der Verbraucherschützer einen Staatsempfang.

Staatsminister Glauber gratulierte herzlich zum Jubiläum und ließ es sich nicht nehmen, in seinem Grußwort sechs Jahrzehnte kompetente und unabhängige Verbraucherarbeit zu würdigen. „Die Verbraucherzentrale Bayern ist seit vielen Jahren ein starker Partner in der bayerischen Verbraucherschutzarbeit“, so der Minister. „Wir wollen die Zusammenarbeit weiter ausbauen und die Verbraucherzentrale auch in Zukunft tatkräftig unterstützen.“

Hauswirtschaftliche Themen in den 60ern

Marion Zinkeler führte die Gäste durch eine kurzweilige Zeitreise und blickte zurück auf die Anfänge.

Im Jahr 1959 gründeten 13 engagierte Frauen- und Familienverbände den Verein. Anfangs standen hauswirtschaftliche Themen im Vordergrund. Heute holen sich Verbraucher Rat vor allem in den Bereichen Verbraucherrecht, Finanzen und Versicherungen, Ernährung und Energie.

Gesellschaftliche Entwicklungen im Blick

In ihrer Rede erinnerte Vorstand Zinkeler daran, dass es immer wieder gesellschaftliche Ereignisse waren, die die Entwicklung der Verbraucherzentrale Bayern vorantrieben. So dominierte 1973 das Thema Ölkrise die Bundesrepublik. Der Rohstoff Öl war knapp und die damalige Bundesregierung verhängte Fahrverbote. „Das war zum Beispiel die Geburtsstunde unserer Energieeinsparberatung“, berichtete Marion Zinkeler den Festgästen.

Sie würdigte in ihrer Rede die Verdienste vieler ehemaliger Mitarbeiter und dankte dem Bayerischen Verbraucherschutzministerium und allen anderen Zuwendungsgebern für die Unterstützung. Ihr Dank richtete sich auch an die Verwaltungsratsmitglieder für die vertrauensvolle Zusammenarbeit. Und sie endete mit diesen Worten an die Mitarbeiter: „Ohne Sie, ohne Euch, wäre die Verbraucherzentrale Bayern nicht das, was sie hier und heute ist. Herzlichen Dank für Ihren/Euren unermüdlichen Einsatz! Ich hoffe, dass wir zusammen noch viel bewegen werden.“



Verbraucher in Zeiten der Digitalisierung

Ein weiteres Highlight im Programm war die Gesprächsrunde zum Thema „Gewinner oder Verlierer? Der Verbraucher in Zeiten der Digitalisierung“. Zu den Podiumsteilnehmern gehörten neben Staatsminister Thorsten Glauber und Vorstand Marion Zinkeler auch Dr. Lucas Stich von der Ludwig-Maximilians-Universität München und der Futurist Sven Göth.

Mit ihrer Einstiegsfrage rüttelte die Moderatorin Gabriele Dunkel die Zuhörer auf: „Wer von Ihnen würde sich einen Chip unter die Haut implantieren lassen?“



In vielen Ländern würde diese Art der Datenübermittlung bereits genutzt. „Wo ist hier der Grad zwischen digitaler Begeisterung und Naivität?“, fragte die Moderatorin und stieg damit in die Gesprächsrunde ein.

Am Ende der Podiumsdiskussion forderte Gabriele Dunkel eine ehrliche Einschätzung von den vier Experten: „Wird der Verbraucher das große Nachsehen haben und vor der digitalen Zukunft kapitulieren müssen?“ Das Podium war sich einig: Die Digitalisierung bringt viele Vorteile. Trotzdem sollte man neue Anwendungen und Entwicklungen stets auf deren Sinnhaftigkeit hin hinterfragen und die Persönlichkeitsrechte im Blick behalten.



DAS JAHR IN ZAHLEN

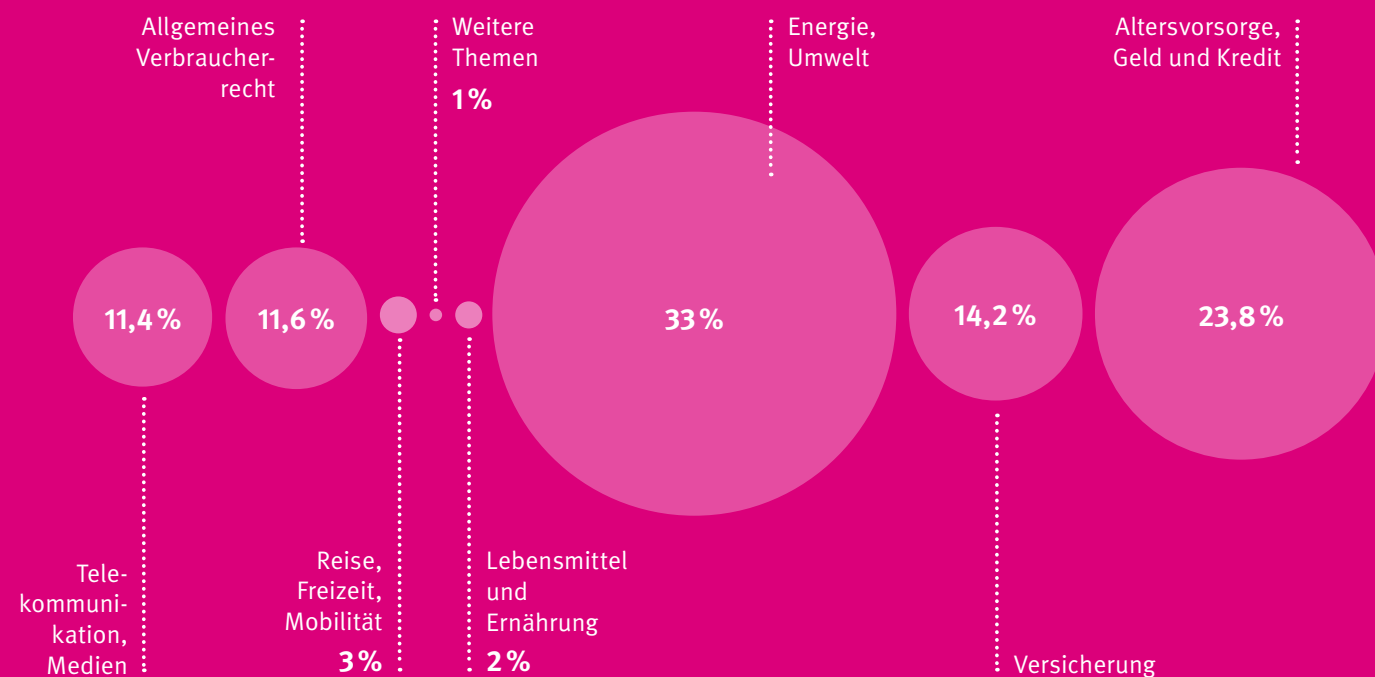
RESONANZ 2019

Beratungen	38.210
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	43.897
Medienkontakte	2.594
Teilnehmer an Veranstaltungen	73.489
Newsletter-Abonnenten	6.888
Internet-Kontakte ¹⁾	1.397.049

¹⁾ Die Zahl gibt die Besuche auf www.verbraucherzentrale-bayern.de wieder.

Kumuliert mit Nutzern der Seite www.verbraucherzentrale.de (16.513.394 Besuche), die die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, sind es insgesamt 17.910.443 Besucher.

BERATUNGSINHALTE 2019



MARKT UND RECHT

REFORM DES INKASSORECHTS STOCKT

Erheblich hinter den Erwartungen zurück blieb die geplante Reform des Inkassorechts. Im September 2019 wurde ein Gesetzesentwurf veröffentlicht. Dieser bietet bisher keinen ausreichenden Schutz vor unseriösen Geschäftspraktiken durch Inkassounternehmen.

So ist etwa die vorgesehene Deckelung der Inkassogebühren unzureichend. Auch fehlt die Planung einer zentralen Aufsichtsbehörde für die Inkassobranche. Diese Maßnahme wäre dringend notwendig. Insgesamt eignet sich der Entwurf nicht, den Verbraucherschutz wirklich zu verbessern. Die Verbraucherzentrale setzt sich daher nachdrücklich weiter für eine Nachbesserung des Gesetzesentwurfes ein.

KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

❖ Ticket-Zweithändler Viagogo

❖ Sky Deutschland

❖ Dating-Portal-Betreiber Dateyard

Die Verbraucherzentrale ging erfolgreich gegen Unternehmen vor, die Vorschriften des Wettbewerbsrechts missachteten.

Im Verfahren gegen den Ticket-Zweithändler Viagogo entschied das Landgericht München: Viagogo darf nicht mehr mit einer Ticket-Garantie werben, wenn Verbraucher tatsächlich gar keinen Zutritt zur Veranstaltung erhalten. Außerdem soll Viagogo seinen Kunden die Identität der tatsächlichen Ticketverkäufer offenlegen. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig. Die Medienresonanz auf die Meldung der Verbraucherzentrale war hoch, sodass viele Verbraucher gewarnt und weiterer Schaden verhindert werden konnte. Online-Medien titelten zum Beispiel:

❖ „Prozess um Viagogo-Tickets: Gericht schützt Online-Kunden besser“

www.sueddeutsche.de am 04.06.2019

In einem Verfahren gegen die Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG ging die Verbraucherzentrale Bayern erfolgreich gegen eine kostenpflichtige 01806-Kundenhotline vor.

Wer Probleme mit seinem Vertrag oder dem Empfang des Programms hatte, musste für jeden Anruf bei der Hotline bezahlen. Sowohl das Landgericht München in erster Instanz als auch das Oberlandesgericht München in zweiter Instanz folgten der Ansicht der Verbraucherzentrale, dass dies unzulässig sei. Das Urteil ist rechtskräftig. Das Unternehmen hat die Kundenhotline daraufhin auf eine Ortsrufnummer umgestellt.

Auch bei dem Verfahren gegen den Dating-Portal-Betreiber Dateyard AG war die Verbraucherzentrale Bayern erfolgreich: Das Unternehmen darf die Profile seiner Nutzer nicht mehr ohne deren Kenntnis auf anderen Dating-Seiten verwenden, zum Beispiel auf Sex-Portalen.

❖ Im Jahr 2019 sprach die Verbraucherzentrale Bayern 26 Abmahnungen aus. Gründe waren Verstöße gegen das Wettbewerbs- oder AGB-Recht.

❖ In 14 Fällen haben die Unternehmen eine Unterlassungserklärung abgegeben, sodass die abgemahnten Missstände zügig beendet werden konnten.

RECHTSBERATUNG

Online-Shopping, Online-Dating oder Streaming von Serien oder Filmen – das Internet ist inzwischen aus dem Alltag der meisten Verbraucher nicht mehr wegzudenken. Doch es läuft nicht alles rund. Fake-Shops, untergeschobene Abos beim Online-Dating oder Probleme mit Vermittlungsplattformen sind nur ein Teil der Themen, mit denen die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Bayern zu tun hatte.

- ❖ Als eines der größten Ärgernisse erwiesen sich Probleme mit dem Widerrufsrecht. In über 1.000 Fällen hat die Verbraucherzentrale Bayern dazu beraten.



„Entweder informierte der Händler über das Widerrufsrecht gar nicht oder nur fehlerhaft. Oder er verweigerte es gänzlich“, sagt Tatjana Halm, Referatsleiterin Markt und Recht.

Regelmäßig geht den rechtlichen Anfragen voraus, dass es den Ratsuchenden im Vorfeld nicht gelang, ihre Rechte eigenständig durchzusetzen. Nicht selten wurden sie von den Unternehmen hingehalten oder falsch über ihre Rechte informiert. In der individuellen Beratung und durch konkrete praktische Tipps konnte vielen Betroffenen geholfen werden.

Insolvenz von Thomas Cook: Der Sicherungsschein ist wertlos

Im Reiserecht dominierte im Berichtsjahr die Insolvenz von Thomas Cook. Der Ärger der Verbraucher war groß. Denn der entstandene Schaden überstieg die Haftungssumme, die auf 110 Millionen Euro begrenzt ist. Der Sicherungsschein, der bei Pauschalreisen vorgeschrieben ist, war damit so gut wie wertlos. In der Beratung sowie im Rahmen der Medienarbeit wurden Verbraucher über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt und über mögliche Schritte informiert, doch noch zu ihrem Geld zu kommen.

- ❖ Bereits seit Langem fordern die Verbraucherzentralen eine Anpassung der Insolvenzabsicherung von Pauschalreisen. Bislang wurde seitens der Politik nicht reagiert. Die Regierung hat nun angekündigt, die Reisenden zu entschädigen. Letztendlich muss somit der Steuerzahler für den Schaden aufkommen.

BERATUNG ZUM RUNDFUNKBEITRAG

Bei den Anfragen zum Rundfunkbeitrag drehte sich 2019 fast alles um die Befreiung von Nebenwohnungen. Vor allem Ehepaare beschwerten sich bei der Verbraucherzentrale Bayern über abgelehnte Anträge. Denn bislang konnte nur ein Partner eine Befreiung beantragen. Seit dem 1. November 2019 können sich nun auch Ehepartner beziehungsweise eingetragene Lebenspartner gemeinsam eine Befreiung von der Rundfunkbeitragspflicht für ihre Nebenwohnungen genehmigen lassen.

Viele Studenten, Auszubildende und deren Eltern fragten, ob ein Zimmer in Studenten- oder Ausbildungswohnheimen im Sinne des Rundfunkbeitragsstaatsvertrags als Wohnung gelte und der Rundfunkbeitrag bezahlt werden müsse. Die Verbraucherzentrale Bayern konnte durch zahlreiche Beratungen (1.732) und Rechtsvertretungen (368) konkret weiterhelfen.

ABZOCKER 2019

❖ Vorsicht, Falle! Führungszeugnisse online beantragen

Offizielle Dokumente wie Führungszeugnisse oder das Kfz-Wunschkennzeichen können Verbraucher bequem im Internet beantragen. Findige Anbieter haben ein unseriöses Geschäft daraus gemacht, diese Anfragen vermeintlich an Behörden weiterzuleiten und dafür extra abzukassieren.

Wer die Internetseiten nicht genau prüfte, lief Gefahr, doppelt so viel zu bezahlen oder statt des gewünschten Papiers lediglich Informationen zur Beantragung zu erhalten. Mit Bekanntmachung der Masche sowie nützlichen Tipps konnte die Verbraucherzentrale Bayern die Zahl der Betroffenen eindämmen.

TELEKOMMUNIKATION

❖ Unverständliche Rechnungen

❖ Untergeschobene Verträge

❖ Probleme mit Drittanbietern

Das sind nur drei von vielen Problemen, mit denen sich verunsicherte Kunden an die Verbraucherzentrale Bayern wandten. **3.601 Ratsuchende waren es im Jahr 2019 allein dazu.** Ihnen konnte durch kompetente Beratungen, Auskünfte oder Rechtsvertretungen (802) geholfen werden.

Erfolgreich war auch die stetige Kritik der Verbraucherzentralen an der Abrechnungspraxis von Drittanbieterleistungen über die Mobilfunkrechnung. Die Bundesnetzagentur hat dazu neue Regelungen geschaffen, die im

Februar 2020 umgesetzt wurden. Mit dem sogenannten Redirect-Verfahren oder der Mobilfunkgarantie wird der Verbraucherschutz erhöht. Das bedeutet: **Die Abrechnung durch einen Drittanbieter ist nur dann möglich, wenn bei Vertragsschluss auf die Seite des Mobilfunkanbieters weitergeleitet wird und der Vertrag dort nochmals bestätigt wird.** Alternativ können auch Informationspflichten und „Geld-zurück-Garantien“ im Missbrauchsfall ausreichen. Auf diesem Weg sollen Verbraucher vor ungewollten Abrechnungen geschützt werden.

❖ Dauerbrenner Lockvogelangebote

Das Problem der sogenannten Lockvogelwerbung ist ein immer wiederkehrendes Ärgernis für Verbraucher. Kunden wurden durch Werbeanzeigen zu Sonderangeboten gelockt. Im Geschäft mussten sie dann aber feststellen, dass das gewünschte Produkt innerhalb kürzester Zeit ausverkauft war.

Die Verbraucherzentrale Bayern erläuterte den Verbrauchern, dass sie zwar keinen Anspruch darauf haben, den gewünschten Kaufvertrag abzuschließen. Doch wenn die Werbung gegebenenfalls gegen geltendes Wettbewerbsrecht verstößt, kann das Unternehmen wegen unlauteren Wettbewerbs abgemahnt werden.



❖ Ärgernis Fake-Shops

Viele Verbraucher meldeten sich wegen Abzocke nach einer Online-Bestellung und geleisteter Vorauszahlung. Sie berichteten, dass sie Fake-Ware zu einem überhöhten Preis aus einem Nicht-EU-Land erhielten. Sie wollten von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen und die Waren zurücksenden.

Die Unternehmen, meist mit Sitz in China, verlangten überraschend teure Rücksendungen auf eigene Kosten oder waren gar nicht erreichbar. Durch Aufklärung und Beratung konnte die Verbraucherzentrale Bayern vielen Geschädigten weiterhelfen.



DIGITALER MARKTWÄCHTER

Der „Marktwächter Digitale Welt“ ist ein Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen und dient der Marktbeobachtung. Hauptaufgabe ist es, den digitalen Markt aus der Perspektive der Verbraucher zu beobachten und zu analysieren.

Die Marktwächter-Projekte wurden von 2015 bis 2019 durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Ab 2020 geht die Marktbeobachtung als dauerhafte Aufgabe an den Verbraucherzentrale Bundesverband über.

Die Verbraucherzentrale Bayern war auch 2019 eine der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen in diesem Projekt mit dem Fokus auf digitale Dienstleistungen.



VERMITTLUNGSPLATTFORMEN

Im Mittelpunkt stand eine vertiefende Marktanalyse von Vermittlungsplattformen aus unterschiedlichsten Bereichen wie Tourismus, Versicherungen, Energie und Telekommunikation. Der Fokus lag branchenübergreifend auf Problemfeldern, die bei Vermittlungsplattformen insgesamt auftreten. In drei Kurzberichten und einem Abschlussbericht präsentierte das Team der Verbraucherzentrale Bayern die Erkenntnisse:

Das Hauptproblem für Verbraucher: Es fehlt an Transparenz und klaren Verantwortlichkeiten

Die Transparenzdefizite bezogen sich zum einen auf Kosten und Gebühren, die undeutlich angegeben werden. Unklarheit herrschte aber auch darüber, welche Leistung tatsächlich gebucht wurde.

Für Verwirrung sorgten außerdem undurchsichtige Vertragsverhältnisse, aus denen nicht hervorging, wer im Problemfall der richtige Ansprechpartner ist – der Vermittler oder der Dienstleister. So kam es auch vor, dass sich beide Parteien aus der Verantwortung stahlen und der Verbraucher keine Möglichkeit zur Problemlösung erhielt.

HOHE PREISAUFSCHLÄGE BEI DER ONLINE-TICKETBÖRSE VIAGOGO

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Bayern hat die Preisaufschläge bei der Ticketbörse Viagogo für Konzerte in München untersucht. Durchschnittlich kosteten Eintrittskarten für Veranstaltungen im April und Mai 2019 fast das Dreifache des Originalpreises.

Die Ticketbörse selbst erhebt zudem undurchsichtige Gebühren. Erst kurz vor Abschluss der Bestellung erscheinen in der Auflistung verfügbarer Tickets leicht zu übersehende Buchungsgebühren und die Mehrwertsteuer. Diese betrugen im Untersuchungszeitraum je nach Veranstaltung zwischen 8 und 92 Euro pro Ticket.

Fazit der Untersuchung:
Verbraucher sind bei Viagogo einer preislichen Willkür ausgeliefert. Höhere Ausgangspreise der Tickets und intransparente Gebühren sorgen für ein Preisniveau, das deutlich über demjenigen offizieller Verkaufsstellen liegt.

Verbraucherpolitisch setzt sich die Verbraucherzentrale Bayern nachdrücklich dafür ein, den Ticket-Zweitmarkt stärker zu regulieren. Nur so lassen sich bestehende Missstände wirksam bekämpfen.

SPORTWETTEN UND GLÜCKSSPIELE IM INTERNET: MINDERJÄHRIGE ERHALTEN UNGEHINDERT ZUGANG

Bei fünf Anbietern von Glücksspielen im Internet prüften die Marktwächter-Experten der Verbraucherzentrale Bayern, wie es um den Schutz von Minderjährigen bestellt ist.

Testanmeldungen ergaben, dass sich Minderjährige unter Angabe eines falschen Geburtsdatums problemlos registrieren können. Eine Überprüfung der Altersangaben fand nicht statt. Auf diese Weise erhalten sie einen ungehinderten Zugang zu Sportwetten und Glücksspielen im Internet.

Es besteht die Gefahr, dass junge Menschen spielsüchtig werden und in eine finanzielle Schieflage geraten. Mehr zum Marktcheck: <https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/pressemeldungen/digitale-welt/kein-zutritt-unter-18-jahren-43389>

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Präventive Aufklärungsarbeit durch Informationen und Aktionen – das ist das Ziel des bundesweiten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Es wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Neben der Entwicklung neuer digitaler Maßnahmen standen 2019 in Bayern die Themen Partnervermittlung und Datenschutz im Fokus.

PARTNERVERMITTLUNG

Ein bundesweiter Marktcheck zeigte, dass einige Portale „Gütesiegel“ nicht rechtmäßig verwenden. Die Verbraucherzentrale Bayern mahnte deshalb sechs von 37 geprüften Unternehmen ab. Fünf von ihnen haben das Siegel so angepasst, dass es rechtmäßig ist.

Wahre Liebe ... kostet nichts?

Am Valentinstag fand eine Promotion-Aktion in Nürnberger Szenecafés statt. Rund 500 Lebkuchenherzen ließ die Verbraucherzentrale verteilen. Auf der Rückseite gab es Informationen und Tipps zu Partnervermittlungsportalen.



DATENSCHUTZ UND DIGITALES

Fest im Blick: Cookies und Identifier

Was passiert genau, wenn Verbraucher im Internet verfolgt werden? Das Thema „Cookies und Identifier“ ist für viele Menschen schwer fassbar. Im Projekt wurde ein Film produziert, der das Thema veranschaulicht und für Verbraucher greifbar macht. Der Film erhielt eine Nominierung für den Datenschutzmedienpreis des Berufsverbands der Bundesdatenschutzbeauftragten Deutschlands.

Link zum Video: <https://youtu.be/IsI84F5FGs4>



PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN RÄUMEN“



Im Mai fiel der Startschuss für das Kooperationsprojekt „Information zum Verbraucherschutz in ländlichen Räumen“.

Es wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und endet im Dezember 2021. Die Länder-Verbraucherzentralen, unter Federführung der Verbraucherzentrale Bayern, arbeiten hier mit dem Deutschen LandFrauenverband e.V. als gleichberechtigte Kooperationspartner zusammen.

Gemeinsames Ziel ist es, den Menschen in ländlichen Räumen zu zeigen, wo sie bei Problemen mit dem Internetanbieter, der Versicherung oder bei Fragen zum Online-Kauf Hilfe erhalten.

Durch die besondere Verknüpfung der Arbeit von ehrenamtlichen LandFrauen und hauptamtlichen Mitarbeitern der Verbraucherzentralen werden Verbrauchern bedarfsgerecht Wissen und Kompetenzen vermittelt.

Die Verbraucherinformation in ländlichen Regionen erfolgt unter anderem durch Kurzvorträge, Veranstaltungen und Schulbesuche vor Ort.

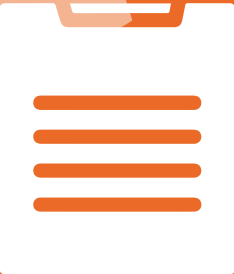


Startschuss mit der damaligen Justizministerin Katarina Barley (4. von links), der Parlamentarischen Staatssekretärin Rita Hagl-Kehl (2. von links), Vertreterinnen des Deutschen LandFrauenverbandes und dem Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern sowie Staatssekretär Gerd Billen (rechts)

FINANZEN UND VERSICHERUNG



Geldanlage, Altersvorsorge, Versicherungen und Kredite – das sind Themen, die vielen Verbrauchern großes Kopfzerbrechen bereiten.



11.688 Mal waren Finanzthemen gefragt, insbesondere zu wirtschaftlichen und rechtlichen Fragestellungen.

Die Anfragen von etwa 2.800 verärgerten Sparkassenkunden dominierten. Sie suchten zu ihren gekündigten Prämiensparverträgen bei der Verbraucherzentrale Bayern Unterstützung und Rat.

In weiteren 6.800 Fällen ging es um Versicherungen, etwa 1.600 davon betrafen Krankenversicherungen oder andere Versicherungssparten aus dem Bereich Gesundheit.

DIE KÜNDIGUNGSWELLE BEI PRÄMIENSPARVERTRÄGEN

Die Sparkassen kündigten weit mehr als 100.000 bayerischen Verbrauchern 2019 ihre Prämiensparverträge.

Diese Verträge wurden in den 1990er- und frühen 2000er-Jahren als Standardprodukt vieler Sparkassen massenweise vertrieben. Den damals unattraktiv niedrigen, variablen Grundzins wertete eine interessante Prämie auf jeden Sparbeitrag auf. Die Prämien stiegen im Laufe der Vertragsdauer immer höher, bis schließlich nach einem bestimmten Vertragsjahr die höchste Prämienstufe erreicht war.

Mit Blick auf das Niedrigzinsumfeld fühlten sich die meisten bayerischen Sparkassen, wie in anderen Bundesländern, nun nicht mehr an ihre Vertragspflichten gebunden und kündigten ihre Prämiensparverträge.

Sie beriefen sich dabei auf das Urteil des Bundesgerichtshofes vom 14. Mai 2019, Az.: XI ZR 345/18. Die Richter bestätigten die Kündigung in einem Fall, bei dem die höchste Prämienstufe erreicht wurde. Was der Bundesgerichtshof allerdings genau mit „höchste Prämienstufe“ meinte, ist Stoff für laufende juristische Auseinandersetzungen.

Viele Zinsanpassungsklauseln sind unwirksam

Ein weiteres Ärgernis für Prämiensparer waren die nach Meinung der Verbraucherzentrale unwirksamen Zinsanpassungsklauseln. In den meisten älteren Verträgen war nicht wirksam geregelt, wie die Zinsen im Hinblick auf die Veränderung des variablen Grundzinssatzes über die Laufzeit anzupassen sind.

Statt mit den Kunden im Nachhinein eine wirksame Klausel festzulegen, haben viele Sparkassen den variablen Zins nach eigenem Gutdünken festgelegt. Das kritisierte die Verbraucherzentrale Bayern und **riet Verbrauchern, von der Sparkasse die Offenlegung der Berechnung der Zinsanpassung zu verlangen und gegebenenfalls Nachforderungen geltend zu machen.**

Zum Thema Kündigung von Prämiensparverträgen sowie zur Zinsanpassung fanden im Jahr 2019 rund 2.800 Beratungsgespräche statt. Zudem wurden im Zeitraum Oktober bis Ende Dezember 2019 acht Vorträge in München angeboten, die mit insgesamt rund 230 Teilnehmern ausgebaut waren.



„Betroffene konnten über die Verbraucherzentrale ihr Zinsergebnis von der Sparkasse nachrechnen lassen. Die Ergebnisse vieler Hundert Fälle hatten gemeinsam, dass immer zum Nachteil der Kunden gerechnet wurde“, sagt Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Bayern.

ALTERSVORSORGE IM ZINSTAL

Zahlreiche negative Schlagzeilen gab es bei den Themen der Altersvorsorge. Die ersten Banken führten Minuszinsen auf einlagengesicherte Geldanlageprodukte ein. Selbst bei Riester-Banksparplänen sollte dies umgesetzt werden, doch dies ließ sich durch einen Gerichtsbeschluss verhindern.

Drei bedeutende Pensionskassen konnten vor einem Kollaps nur dadurch bewahrt werden, dass die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Leistungskürzungen für Versicherte anordnete.

Für die Verbraucher war es unter anderem aufgrund der niedrigen Zinsen schwer, sich im Produkte-Dschungel zu orientieren. Etwas mehr als 3.100 bayerische Verbraucherhaushalte nahmen eine persönliche Beratung zu Altersvorsorge und Geldanlage in Anspruch, um sich über lohnenswerte Finanzprodukte Klarheit zu verschaffen. Fragen zu Aktienfonds und ETFs, aber auch Riester und betriebliche Rente dominierten.

Immobilienfinanzierung

In Zeiten niedriger Sparzinsen richtete sich der Fokus auch auf die Anschaffung von Immobilien. Ihnen wird irrtümlicherweise pauschal eine besondere Sicherheit zugesprochen.

Das stark nachgefragte Beratungsangebot der Verbraucherzentrale zur Immobilienfinanzierung beinhaltet die Analyse, ob ein Immobilienerwerb für den jeweiligen Privathaushalt finanziell tragfähig ist.

Zu Finanz- und Versicherungsthemen hielten die Experten über 40 Vorträge bei Volkshochschulen, Unternehmen, Vereinen, Behörden und in der Verbraucherzentrale selbst. Erstmals war darunter eine Vortragsserie bei der Handwerkskammer Schwaben, den Stadtwerken Weiden und der „Langen Nacht der Wissenschaft auf AEG“ in Nürnberg.

GOLD ALS GELDANLAGE – ES GLÄNZT NICHT IMMER

In Sachwerte wie Gold zu investieren, gilt in Zeiten unbeständiger Finanzmärkte und magerer Sparzinsen als sichere und wertstabile Geldanlage. Doch das trifft nicht auf alle Produkte zu.

Viele Goldsparpläne, bei denen die Anleger durch Einmal- oder Ratenzahlungen in physisches Gold investierten, enttäuschten. Auf dem Markt tummeln sich Anbieter mit undurchsichtigen Vertragsgestaltungen. Hinters Licht geführt wurden die Anleger zum Beispiel von der PIM Gold GmbH. In deren Tresoren fehlten Bestände in Millionenhöhe. **Das Geschäftsmodell offenbarte sich als ein Schneeballsystem, bei dem 2019 die Staatsanwaltschaft wegen Betrugsverdacht ermittelte.**

Betroffene wandten sich an die Verbraucherzentrale Bayern mit der Frage, ob ein Schadensersatzanspruch aufgrund von Falschberatung besteht. Oder ob doch noch Ausstiegsmöglichkeiten aus den Verträgen durchsetzbar sind.

BERATUNGEN SCHADENSFALL VERSICHERUNG

Zum Themenbereich „Schadensfall Versicherung“ fanden 141 Beratungsgespräche statt. In 10 Fällen erfolgte eine außergerichtliche Rechtsvertretung gegenüber der Versicherungsgesellschaft.

Ein häufig auftretendes Problem waren Streitigkeiten mit der Wohngebäudeversicherung. Am Pfingstmontag 2019 hagelte es heftig und zahlreiche Gebäude, Anbauten und Garagen in Oberbayern wurden beschädigt. Die betroffenen Verbraucher hatten vielfach Probleme, ihre Schäden von dem Versicherer ersetzt zu bekommen.

Häufig nachgefragte Themen waren zudem die Reiserücktrittsversicherung und das Dauerthema Berufsunfähigkeitsversicherung.

TARIFWECHSEL IN DER PRIVATEN KRANKENVERSICHERUNG

Viele privat Krankenversicherte klagten über hohe Beitragssteigerungen. Häufig tauchte die Frage auf, ob die Versicherungsunternehmen zu derartigen Beitragssteigerungen berechtigt sind und ob es etwa zu dem bisherigen Versicherungstarif geeignete Alternativen gibt.

Auch interessierte die Verbraucher, inwieweit die Versicherungen sich dem Wunsch nach einem Tarifwechsel in den Weg stellen können oder es zu Risikozuschlägen oder Leistungsausschlüssen kommt.

Die Fachberater klärten die Ratsuchenden ausführlich über das Tarifwechselrecht auf. Dabei wurden detaillierte Leistungsgegenüberstellungen der verschiedenen geeigneten Tarifwerke zur Verfügung gestellt und die Veränderungen ausführlich erläutert.

RICHTIG VERSICHERT BEI KRANKHEIT UND PFLEGE

Gut verdienende Angestellte oder Selbstständige, die gesetzlich krankenversichert sind, erhalten immer wieder vielversprechende Angebote privater Krankenversicherungen.

Den Vorteilen in manchen Leistungsbereichen stehen jedoch auch Nachteile gegenüber. Oft ist Wechselwilligen nicht bewusst, welche langfristigen Risiken die Entscheidung für die private Krankenversicherung beinhaltet.

Das Thema Pflegezusatzversicherung hat durch die jüngste Pflegereform zusätzlichen Auftrieb erhalten. Viele Menschen befürchten, im Pflegefall durch die Kosten, die nicht durch die Pflegeversicherung abgedeckt sind, überfordert zu werden.

Die Berater trugen durch wertvolle Einschätzungen und Hinweise zum Verständnis der vielfältigen Regelungen in der Krankenversicherung bei.



KAMPAGNE „ELEMENTARSCHADEN-VERSICHERUNG“

Der Klimawandel macht es erforderlich, dass sich der Einzelne stärker gegen Schäden infolge von Naturereignissen absichert. Es ist ein wichtiges Anliegen des Verbraucherschutzes, das Bewusstsein für die Notwendigkeit einer Elementarschadenversicherung zu schärfen, etwa bei Hochwasser oder Starkregen.

Das Projekt „Information und Aufklärung zur Elementarschadenversicherung in Bayern“ hatte diese Sensibilisierung der Verbraucher im Freistaat zum Ziel. Auch sollten Gebäudeeigentümern Wege aufgezeigt werden, wie sie in gefährdeten Zonen zu einem wirtschaftlich zumutbaren Versicherungsschutz kommen können.

Die Informationskampagne vereinte einen Maßnahmen-Mix von Informationsbroschüre, Infotelefon, Medienarbeit und einer Kampagnenwebsite. Auf diese Weise konnte die vielschichtige Zielgruppe der Immobilieneigentümer auf verschiedenen Kanälen angesprochen werden.

Mit starker Medienpräsenz (mehr als 143 Veröffentlichungen in sechs Monaten) sowie über 1.000 Nutzern der Kampagnenwebsite pro Monat ist es gelungen, das Thema Elementarschadenversicherung wirksam in der öffentlichen Wahrnehmung zu platzieren.

Das Projekt war auf zehn Monate ausgelegt und wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz gefördert. Es fand in Kooperation mit dem VerbraucherService Bayern im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. statt.

ELEMENTARSCHADEN?
INFORMIEREN. PRÜFEN. ABSICHERN.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

VORSICHT BEI LEBENSMITTELN MIT PALMÖL

Bei der Raffination von Palmöl können im Vergleich zu anderen Pflanzenölen erhöhte Mengen an Fettschadstoffen entstehen. Dazu zählt der Stoff 3-Monochlorpropandiol-Fettsäureester (3-MCPD). Dieser ist möglicherweise krebserregend. Je mehr palmöhlhaltige Lebensmittel verzehrt werden, desto größer ist auch die Aufnahme an 3-MCPD.

Die Verbraucherzentrale Bayern hat 26 Hersteller von palmöhlhaltigen Backwaren, Brotaufstrichen und Snacks zum Gehalt an 3-MCPD in ihren Produkten befragt. Der Fokus der Lebensmittelauswahl lag dabei auf Produkten, die gerne von Kindern gegessen werden oder die sich gezielt durch ihre Aufmachung an Kinder richten.



Die Herstellerbefragung zeigte, dass die Problematik um Fettschadstoffe in palmöhlhaltigen Lebensmitteln bei den Unternehmen bekannt ist. Sie bemühen sich nach eigenen Angaben, die Belastung zu reduzieren. Auf Palmöl zu verzichten, scheint für die befragten Hersteller nur in Einzelfällen möglich zu sein. Die Gründe hierfür liegen in

den sensorischen und technologischen Eigenschaften des Palmöls. Ein weiteres Argument ist die gesicherte Verfügbarkeit von Palmöl zu stabilen Preisen.

Zwei exemplarische Rechenbeispiele für ein dreieinhalbjähriges und ein fünfjähriges Kind veranschaulichen, dass Kinder die tolerierbare tägliche Aufnahmemenge (TDI) an 3-MCPD überschreiten können. Durch ihr geringes Körpergewicht und auch durch ihre Lebensmittelpreferenzen sind sie am stärksten gefährdet.



Ziel der Erhebung war, vor allem Eltern mit kleinen Kindern, aber auch generell Verbraucher für die Problematik von Fettschadstoffen in palmöhlhaltigen Lebensmitteln zu sensibilisieren. Die Medienresonanz auf die Veröffentlichung war sehr groß: Es konnten 53 Beiträge erfasst werden, darunter sehr reichweitenstarke Medien wie stern.de und br-online.de.

Von der Politik fordert die Verbraucherzentrale Bayern: Es braucht europaweit verbindliche Höchstmengen für 3-MCPD in pflanzlichen Fetten, Ölen und Säuglingsnahrung.

CONSUMENTA: STARKER MESSE-AUFTRITT IN HALLE 1

Die Verbraucherzentrale Bayern war zehn Tage lang auf der Nürnberger Publikumsmesse „Consumenta“ vertreten. Die circa 8.000 Besucher des Standes haben viel Wissenswertes zum Thema „Mogelpackungen“ erfahren.



Der bayerische Verbraucherschutzminister Thorsten Glauber (Mitte) ließ sich beim Consumenta-Messerundgang die Module zum Mitmachen zeigen. Links: Sabine Hülsmann (Ernährungsexpertin). Rechts: René-Christian Effinger (Referatsleiter Verbraucherberatung)

Immer wieder melden sich Konsumenten bei der Verbraucherzentrale, weil sie sich über Mogelpackungen ärgern. Ob Schokoladentafel, Scheibenkäse oder Müsli – viele Hersteller reduzieren den Inhalt ihrer Produkte. Das ist auf den ersten Blick nicht immer leicht erkennbar. So setzen Unternehmen fast unmerklich Preiserhöhungen durch und produzieren jede Menge Verpackungsmüll.

SCHWERPUNKTTHEMA
LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG

Lebensmittelverschwendung einzudämmen, gehört zu einer der wichtigsten Herausforderungen unserer Zeit. Ressourcen nicht zu vergeuden, trägt auch zum Klimaschutz bei.

Neu: Lehrerfortbildung digital

Wichtig ist, das Thema bereits in der Schule zu behandeln. Damit Lehrer die Problematik im Schulunterricht leicht integrieren können, hat die Verbraucherzentrale Bayern erstmals sechs Lehrerfortbildungen in Form eines Online-Seminars durchgeführt. Der Titel lautete: „Verwenden statt verschwenden! Lebensmittel sind kostbar.“ 115 Lehrer von Mittel- und Realschulen nahmen an der Fortbildung teil.

Unterrichtsmaterialien für die 6. und 7. Klassenstufe

Laut einer Studie des Kompetenzzentrums für Ernährung (KErn) landen in Privathaushalten etwa 65 Kilogramm Lebensmittel pro Person und Jahr im Abfall.

Schon Kindern und Jugendlichen sollte nach Meinung der Verbraucherzentrale verdeutlicht werden, welche Auswirkungen die Vergeudung von Lebensmitteln auf die Umwelt und das Klima haben.

Die neuen Arbeitsmaterialien der Verbraucherzentrale für die 6. und 7. Klassenstufe greifen diese Thematik auf. Die Aufgaben sind vielfältig und reichen von „Wie sind Lebensmittel optimal zu lagern?“ bis hin zu „Welche raffinierten Tricks zum Mehreinkauf gibt es im Supermarkt?“.

Die kostenlosen Materialien können Lehrer downloaden im Bereich Bildung unter: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Neue interaktive Informationsplattform
Eine Umfrage der Verbraucherzentrale Bayern aus dem Jahr 2018 ergab, dass sich Verbraucher mehr Informationen zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung wünschen.

Quer durch alle Altersgruppen ging vor allem der Wunsch nach praktischen Tipps für die richtige Lagerung und Resteverwertung.

In 2019 veröffentlichte die Verbraucherzentrale Bayern auf ihrer Homepage eine interaktive Informationsplattform mit dem Titel „Fakten rund um das Thema Lebensmittelverschwendung“ mit vielen praktischen Haushaltstipps und Reste-Rezepten.

www.verbraucherzentrale-bayern.de/fakten-rund-um-das-thema-lebensmittelverschwendung-33937



FLEISCH AUS BESSERER TIERHALTUNG: DIE AUSWAHL IST GERING

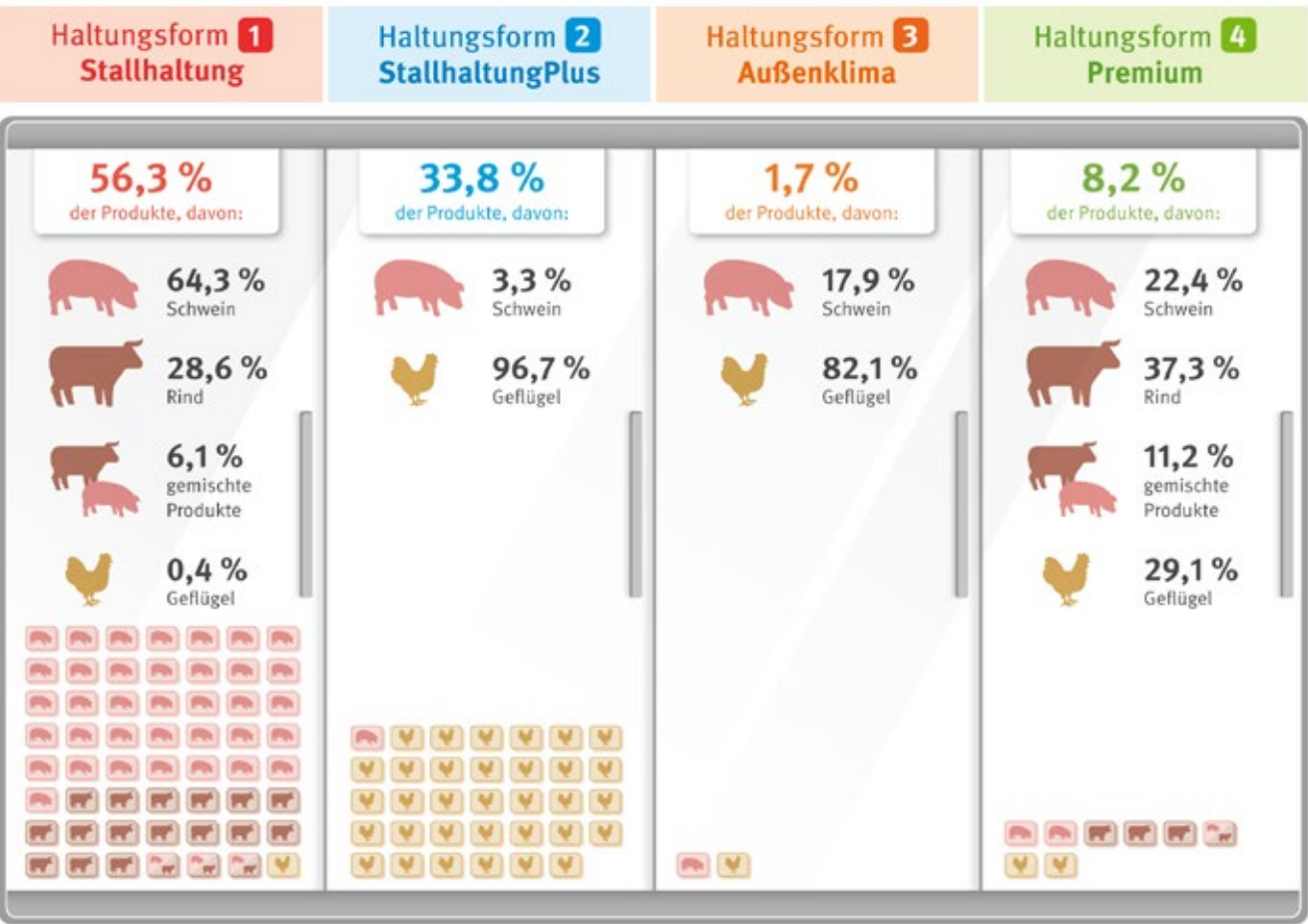
Seit April 2019 kennzeichnen acht Handelsunternehmen Fleischprodukte einheitlich mit dem Siegel „Haltungsform“. Das ist ein freiwilliges Label für vier verschiedene Haltungsbedingungen: 1-Stallhaltung, 2-Stallhaltung plus; 3-Außenklima, 4-Premium.

In einem nicht repräsentativen Marktcheck in 14 Bundesländern haben die Verbraucherzentralen im Mai und Juni geprüft, wie es um das Fleischangebot im Handel in den einzelnen Haltungsstufen bestellt ist. Das Ergebnis der 1.631 Produkte mit Haltungs-kennzeichnung war ernüchternd.



„Fleisch aus tiergerechter Haltung kann kaum auf dem Teller von Verbrauchern landen. Die Angebotsmenge von Schweine-, Rind- und Geflügelfleisch der Haltungsformen 3 und 4 ist viel zu gering“, sagen Jutta Saumweber und Antje Feigl, Referatsleiterinnen Lebensmittel und Ernährung.

Die Grafik zeigt, dass weniger als zehn Prozent des Fleischangebotes in Stufe 3 und 4 angeboten wurden:



Erfasst wurden 1.631 Produkte im Zeitraum vom 17.05. bis 14.06.2019. 14 Verbraucherzentralen suchten dafür insgesamt 30 Filialen der teilnehmenden Händler auf.

NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL – MARKTCHECK ISOFLAVONE IN DEN WECHSELJAHREN

❖ Nahrungsergänzungsmittel mit Soja- oder Rotklee-Isoflavonen versprechen Abhilfe bei Wechseljahresbeschwerden. Nachgewiesen ist die Wirkung nicht. Ob isoflavonhaltige Produkte gesundheitlich unbedenklich sind, ist aufgrund mangelnder Datenlage bisher auch nicht vollständig geklärt.

Die Verbraucherzentralen haben in einem Marktcheck 22 isoflavonhaltige Nahrungsergänzungsmittel auf Zusammensetzung, Dosierung und Werbeaussagen hin geprüft.

Über 60 Prozent der Produkte überschritten die von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) empfohlene maximale tägliche Verzehrmenge für isolierte Isoflavone. Diese sind Orientierungswerte und gelten nur für gesunde Frauen nach den Wechseljahren. Für Frauen in den Wechseljahren gibt es derzeit keine verlässliche Empfehlung zur sicheren Tagesdosis. Hoch dosierte Isoflavonpräparate stehen in Verdacht, das Brustkrebsrisiko zu erhöhen.

Mit einer Ausnahme fehlte auf den Produkten durchweg die Angabe zur empfohlenen maximalen Einnahmedauer. Teilweise wurde zudem mit unzulässigen gesundheitsbezogenen Angaben geworben. Die Verbraucherzentralen der Länder fordern vom Gesetzgeber, eine verbindliche Höchstmenge für Isoflavone in Nahrungsergänzungsmitteln festzulegen.



Fakten zu drei Jahren

www.klartext-nahrungsergaenzung.de

Die Verbraucherzentralen informierten auf dem Informationsportal über Nutzen und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln.

- ❖ Über 6,3 Millionen eindeutige Seitenzugriffe seit Portalstart in 2017
- ❖ Mehr als 150 Fachartikel
- ❖ 104 aktuelle Beiträge wie Marktanalysen und Umfragen
- ❖ 55 Warnungen zu Nahrungsergänzungsmitteln und unseriösen Vertriebswegen
- ❖ Über 150 Produkte an die Überwachungsbehörden gemeldet
- ❖ Mehr als 20 juristische Verfahren eingeleitet

NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL MIT ISOFLAVONEN: WARNHINWEISE FEHLEN!

95 % der Produkte tragen keinen der empfohlenen Warnhinweise:

- zur maximalen Einnahmedauer*
- vor der Einnahme isoflavonhaltiger Produkte ärztlichen Rat einzuholen

* Laut Europäischer Behörde für Lebensmittelsicherheit sollten Frauen nach den Wechseljahren Produkte mit Soja-Isoflavonen maximal zehn Monate, Produkte mit Rotklee-Isoflavonen maximal drei Monate einnehmen.

verbraucherzentrale

Quelle: Marktcheck der Verbraucherzentralen „Isoflavonhaltige Nahrungsergänzungsmittel – Hilfe in den Wechseljahren?“, Oktober 2019 | 22 Produkte aus dem stationären Handel und Internethandel im Rahmen des Projekts www.klartext-nahrungsergaenzung.de der Verbraucherzentralen

© 2019 Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Die Verbraucherzentrale Bayern leistet Umweltbildungsarbeit im Rahmen des Projekts „Information und Bildung zum Leitbild des nachhaltigen Konsums“. Das Projekt wird gefördert vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz.

In Wanderausstellungen, mit Infoständen und Bildungsmodulen für Kitas und Schulen wurden auch 2019 aktuelle Umweltthemen aufgegriffen. Ob der verschwenderische Umgang mit natürlichen Ressourcen oder das Problem Plastikmüll – Ziel war, Impulse zu geben, was jeder Einzelne tun kann, um umweltgerecht und zukunftsfähig zu handeln.

RESSOURCENSCHUTZ TRIFFT BEWAHRUNG DER SCHÖPFUNG

Die neue Fridays-for-Future-Bewegung ist Ausdruck des dringenden Wunsches vieler Menschen, im persönlichen Tun für die Umwelt aktiv zu werden und ihren Beitrag zur Erhaltung unserer Lebensgrundlagen zu leisten. Wie diese Beiträge aussehen können, macht die Wanderausstellung „Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“ lebendig.

Die Ausstellung der Verbraucherzentrale Bayern zum Ressourcenschutz setzte 2019 ihre Tour durch den Freistaat fort. Vom Bayerischen Wald bis nach Alzenau an der Grenze zu Hessen erreichte die Ausstellung bei acht Präsentationen rund 18.000 Besucher. Ausstellungsorte waren zum Beispiel Bildungseinrichtungen wie Stadtbibliotheken, ein Museum und Foyers von kommunalen Einrichtungen.

Neu war die Kooperation mit einer Kirchengemeinde in Holzkirchen. In einem sakralen Raum mit einer architektonisch beeindruckenden Rundkapelle stieß die Ausstellung sowohl beim Laufpublikum als auch bei den Schulen auf sehr großes Interesse. 147 Klassen und damit 3.215 Schüler nahmen an den Führungen durch die Ausstellung teil. Damit erreichte die Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit ihren Kooperationspartnern den bisherigen Rekord während einer Präsentation.

❖ Wie lässt sich Verpackungsmüll beim Einkaufen einsparen? Der Infostand „Nimm den Mehrweg!“ zeigt Alternativen zu To-go-Verpackungen, Papiertüten, Dosen und Co. Bei insgesamt acht Präsentationen in Bayern informierten sich 3.873 Menschen an diesem fachlich betreuten Infostand.

EINWEGVERPACKUNGEN VERMEIDEN

Premiere war der Einsatz bei der „Aktionswoche Nachhaltigkeit“ im Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz. Weitere Highlights waren schulische Einsätze wie beim Umwelttag des Münchner Luitpold-Gymnasiums mit großer Müllsammelaktion der Klassen im Englischen Garten. In einer Fachoberschule in Donauwörth fand ein Infotag zum Thema Plastik statt, zu dem der Stand sehr gut passte.



VORTRAG: LEBEN OHNE PLASTIK?

Das Thema Plastik ist nicht zuletzt dank vieler kritischer Medienberichte in aller Munde. Es stößt bei der Bevölkerung auf großes Interesse. Zu diesem Thema informiert umfassend der Vortrag „Leben ohne Plastik – Wege aus der Wegwerfgesellschaft“. Er zeigt differenziert auf, in welchen Bereichen der Plastikeinsatz sinnvoll ist und wo es besonders wichtig ist, Kunststoffe im Alltag zu vermeiden. Insgesamt nahmen 413 interessierte Bürger dieses Vortragsangebot wahr.

Die unterschiedlichen Zielgruppen wie Frauenkreise, Senioren, Schüler oder Firmenmitarbeiter interessierten sich sehr für die praxisbezogenen Tipps. Es gab viele angeregte Diskussionen mit den Vortragsreferenten der Verbraucherzentrale. Und die Möglichkeit für die Teilnehmer, ihre Erfahrungen gegenseitig auszutauschen, machten die Veranstaltungen zusätzlich lebendig.

NACHHALTIG MIT SPIELZEUG UMGEHEN

Das Team der Umweltbildungsaktion „Juki sucht ein Spielzeug“ freute sich in 2019 über besonders rege Nachfrage. In unterschiedlichen Modulen für Kinder, Erzieherinnen und Eltern informiert dieses Projekt zielgruppengerecht über den nachhaltigen Umgang mit Spielsachen.

Erzieherinnen erfahren Wissenswertes zum Konzept der internationalen Kampagne „Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)“. Sie werden geschult, wie sich diese Leitlinien in den Einrichtungen praktisch umsetzen lassen. Auch über Schadstoffe, Gütesiegel und Arbeitsbedingungen bei der Produktion von Spielzeug werden Eltern und Erzieherinnen aufgeklärt und erhalten konkrete Handlungsempfehlungen.

2019 hat die Verbraucherzentrale 301 Kinder in 14 Kindertageseinrichtungen zu einem nachhaltigeren Umgang mit Spielzeug angeregt und 153 Erzieherinnen und Eltern über das Thema informiert.

Die Ausweitung der Bildungsaktion auf Grundschulen erwies sich als sehr erfolgreich. Es nahmen 1.359 Schülerinnen und Schüler in zwölf Schulen an den Aktionen teil.

„Schule N – Fair in die Zukunft“
Das zweite Jahr in Folge wurde ein erweitertes Spielzeugkonzept im Rahmen von „Schule N – Fair in die Zukunft“ durchgeführt. Das ist eine Kooperation von Münchner

Umweltbildungseinrichtungen, die Grundschulen ein umfassendes, ganzheitliches Gesamtkonzept zu Nachhaltigkeitsthemen anbieten.

Sondereinsätze
Mit einem Infostand über den nachhaltigen Umgang mit Spielsachen informiert die Verbraucherzentrale bei Sondereinsätzen. Der Stand war beispielsweise im Einsatz während der Nachhaltigkeitswoche im Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz. Auch auf der Bildungsmesse „Forscha“ in München war die Verbraucherzentrale damit vertreten. Der Messeinsatz wurde ergänzt durch ein spielerisches Aktionsangebot für Kinder.

UMWELTBILDUNG IN ZAHLEN

Art der Veranstaltung	Besucher
Ausstellung zum Ressourcenschutz: „Rette die Welt ... zumindest ein bisschen!“	17.650
Infostand Verpackungen: „Nimm den Mehrweg!“	3.873
Vortrag: „Leben ohne Plastik? – Wege aus der Wegwerfgesellschaft“	413
Aktionen in Kindergärten und Schulen: „Juki sucht ein Spielzeug“	1.813
Sondereinsätze: „Nachhaltiges Spielzeug“	1.335

ENERGIEBERATUNG – GEFRAGT WIE NIE

Im Jahr 2019 rückten Klimawandel und Energiewende noch stärker in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung. Aktionen aus der Zivilgesellschaft haben viel dazu beigetragen, den Energieverbrauch von Privathaushalten auf die politische Agenda zu bringen.

Sowohl die Bundesregierung als auch die Bayerische Staatsregierung brachten Klima- und Energieprogramme auf den Weg. Zum Jahresende wurde beschlossen, die energetische Gebäudesanierung stärker zu fördern. Insbesondere die Möglichkeit der steuerlichen Abschreibung ist neu.

Nie zuvor war die Beratung der Verbraucherzentrale Bayern zum Energiesparen und zum energetischen Sanieren so gefragt wie in diesem Jahr.

Insgesamt informierten die 85 Energieberater der Verbraucherzentrale Bayern 18.581 Verbraucher. Im Mittelpunkt standen Fragen zur Heizungserneuerung und zu Photovoltaikanlagen inklusive Batteriespeicher.

Dies alles hat offensichtlich dazu beigetragen, dass sich Verbraucher zunehmend mit ihrem Energieverbrauch beschäftigen.

Die Experten führten 4.623 persönliche Beratungsgespräche in 16 Beratungsstellen und 91 Energieberatungsstützpunkten durch. Seit dem Jahr 2019 sind diese Beratungen kostenlos.

4.327 Vor-Ort-Checks fanden zu den Themen Energieverbrauch, Gebäudehülle, Heizung, Solarwärme, Photovoltaik sowie Schimmel statt. Dabei ist von den Ratsuchenden ein Eigenanteil von 30 Euro zu erbringen. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

Neue Kooperationen
Verstärkt wurde die Zusammenarbeit mit Kommunen und regionalen Energieagenturen. Ziel war es, die Energieberatung der Verbraucherzentrale flächendeckend in Bayern anzubieten. So entstanden neue Kooperationen mit dem energietechnischen Zentrum Nordoberpfalz, dem Landkreis Straubing-Bogen, der Stadt Straubing und dem Landkreis Aichach-Friedberg.

Kampagnen vor Ort
In Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern vor Ort fanden 30 lokale Kampagnen zum energetischen Sanieren und zur Solareignung statt. Ein besonderer Schwerpunkt lag im Allgäu, der Oberpfalz sowie dem Oberland.

In einem für jede Kommune individuell definierten Aktionszeitraum wurden Hauseigentümer konkret angesprochen und informiert.

Das Kampagnenmotto lautete „Aus Alt mach neu“ oder „Mit Sonne rechnen“. Haus- oder Wohnungseigentümer erhielten mit diesem Angebot sehr konkrete Empfehlungen zu energetischen Sanierungsmöglichkeiten sowie zu Einsparpotenzialen im Gebäude.



„Dieser Quartiersansatz hat sich als erfolgreich erwiesen. Viele Menschen konnten für einen Vortrag oder eine Beratung zu Hause mit einem Gebäude-Check oder Eignungs-Check Solar motiviert werden“, sagt Heidemarie Krause-Böhm, Referatsleiterin Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit.

Neues Angebot: Web-Seminare
Das Energieprojekt erprobte erstmals Online-Vorträge. Dieses neue Format wurde in der Pilotphase bereits gut angenommen. 66 Menschen aus Bayern nutzen dieses Angebot zu Themen der energetischen Sanierung. Von einer Steigerung der Teilnehmerzahlen ist bei entsprechender Bewerbung auszugehen.

Messeauftritte und Vorträge

Auf 57 regionalen Messen konnten Verbraucher sich anbieterunabhängig über Energiethemen informieren. In diesem Rahmen fanden insgesamt 3.038 Kurzberatungen und 983 umfängliche Beratungen auf Messen statt.

In 119 Fachvorträgen wurden 3.053 Bürger für die verschiedenen Energiethemen sensibilisiert.

VOR ORT AKTIV

Wichtig für eine aktive und an den Bedürfnissen der Verbraucher orientierte Arbeit sind die Beratungsstellen vor Ort. Mit einem landesweiten Netz von 16 Beratungsstellen und zahlreichen Energiestützpunkten gewährleistet die Verbraucherzentrale Bayern dies auf regionaler und lokaler Ebene.



● Beratungsstelle
○ Energiestützpunkt

BERATUNG MIT RAT UND TAT

Die Beratungsstellen bieten verschiedene Kontakt- und Beratungswege an – vom direkten persönlichen Gespräch über die landesweite Telefonberatung bis hin zur Online-Beratung. So wird jedem Verbraucher der bevorzugte Kontaktweg ermöglicht.

Persönliche Beratung

Digital durchgeführte Beratung und Beratung vor Ort schließen sich nicht aus. Das verdeutlicht die anhaltend hohe Zahl der Verbraucher, die die Angebote der persönlichen Beratungen nutzen. Im Jahr 2019 fanden in den Beratungsstellen 15.747 Beratungen im persönlichen Gespräch statt.

Dabei standen vor allem rechtliche Fragen zu Verträgen, Handwerkerrechnungen oder Fake-Shops im Mittelpunkt. Ebenso häufig gefragt waren die Themen Versicherungen, Altersvorsorge und Energiesparen.

Falls erforderlich, werden Ratsuchende zusätzlich zur individuellen Rechtsberatung außergerichtlich vertreten. In vielen Fällen ist so der Gang zum Gericht vermeidbar. In der Mehrheit der 1.583 außergerichtlichen Rechtsvertretungen ging es um Ärger mit Telekommunikationsanbietern sowie mit Reiseverträgen.

Landesweite Telefonberatung

Auch über das Telefon sind die Verbraucherschutzexperten zu erreichen. In 3.513 Fällen erfolgte eine kompetente Beratung über die bayernweite Telefonberatung.

Dieser Beratungsweg ist vor allem für den ländlichen Raum ein sehr wichtiger Kontaktpunkt. Längere Entfernungen zur nächsten Beratungsstelle entfallen. Die Berater können hier schnell und ohne Aufwand für den Ratsuchenden eine erste Orientierung bieten und Lotsenfunktion leisten sowie bei klarer Sachlage direkt beraten.

Online-Beratung

Die neuen Medien nutzt die Verbraucherzentrale Bayern für ihr Angebot der Online-Beratung unter: www.verbraucherzentrale-bayern.de.

Dieses schnelle Medium kam in 1.035 Fällen zum Einsatz und erfreut sich steigender Nutzerzahlen. Daher wird dieser Beratungskanal in den nächsten Jahren kontinuierlich ausgebaut.

BILDUNG – VERBRAUCHER-KOMPETENZEN STÄRKEN

Die Verbraucherbildung ist ein wichtiger Bestandteil der aktiven Verbraucherarbeit. Hierbei werden die Verbraucher proaktiv auf Fallen im Verbraucheralltag hingewiesen und können so ihre Alltagskompetenz stärken.

Vorträge

Durch Vorträge vermitteln die Beratungsstellen Wissen für alltägliche Rechtsgeschäfte wie Kauf und Reklamation.

Für 71 Vorträge wurden die Experten vor Ort von unterschiedlichen Gruppen angefragt. Insgesamt 1.474 Personen nahmen an den Veranstaltungen teil und zeigten großes Interesse an den verbraucherrechtlichen Themen.

Unterrichtseinheiten

Für Schüler und Lehrer bieten die Verbraucherberater Unterrichtseinheiten an. Im Mittelpunkt steht dabei der wirtschaftliche und rechtliche Verbraucherschutz. Ziel ist es, Alltagskompetenzen nachhaltig zu stärken und einen präventiven Verbraucherschutz aufzubauen. Diese modularen Veranstaltungen, gefördert durch das Bundesprojekt “Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, besuchten 788 Schüler.

Digitalisierung der Verbraucherarbeit

Der Freistaat Bayern hat mit dem Maßnahmenplan Bayern Digital II die Möglichkeit eröffnet, die Digitalisierung in Bayern voranzutreiben. Durch diese zusätzlichen Mittel kann das Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz die Digitalisierung der Verbraucherarbeit in Bayern finanziell fördern. Konkret werden in den nächsten Jahren die technische Ausstattung modernisiert, Prozesse optimiert und an einer effizienteren Datenverarbeitung intensiv gearbeitet. Dieses Maßnahmenpaket ist ein wichtiger und wertvoller Schritt in eine moderne, attraktive und auch zukünftig effektivere Verbraucherarbeit.

DIE JAHRESBILANZGESPRÄCHE DER BERATUNGSSTELLEN

In den Jahrespressegesprächen zogen die Mitarbeiter der Beratungsstellen Bilanz für das Jahr 2019 und berichteten den Medienvertretern, was die Bürgerinnen und Bürger vor Ort bewegte.

Im Mittelpunkt der Pressegespräche standen diverse Abzockmaschen, vor denen es zu warnen galt. Auch Telefon-ärger war für viele ein leidiges Problem. Die Verbraucherberater beschrieben zudem den großen Zuspruch für die persönliche Beratung zur Altersvorsorge und die Angebote der Energieberatung.

Die jeweils vorgelegten Zahlen belegten den erheblichen Bedarf an Beratungsangeboten vor Ort.

WELTVERBRAUCHERTAG 2019

Identitätsdiebstahl im Internet – die Gefahr wächst ständig
Anlässlich des Weltverbrauchertages, der alljährlich am 15. März begangen wird, rückte die Verbraucherzentrale Bayern das Thema Identitätsdiebstahl im Internet in den Fokus. Davon spricht man, wenn Kriminelle im Internet gestohlene Daten für Betrügereien verwenden. Mithilfe der erspähten Daten werden im Internet kostenpflichtige Abos abgeschlossen, Nutzerkonten eingerichtet oder Waren bestellt.

In regionalen Pressegesprächen informierten die Mitarbeiter der Beratungsstellen vor Ort, welche Formen von Identitätsdiebstahl im Internet auftauchen und welche Folgen das für Betroffene haben kann. Mit Tipps erläuterten sie, wie sich Verbraucher schützen können und was im Ernstfall zu tun ist. Auf Einladung der Beratungsstellen nahmen als Gesprächspartner für die Medienvertreter auch Cybercrime-Experten der Polizei teil.

Darüber hinaus boten die Beratungsstellen den Vortrag „Phishing, Fake und Abofallen“ an – meist in Kooperation mit Volkshochschulen und anderen Bildungseinrichtungen.

Mit 57 erfassten Medienbeiträgen quer durch Bayern erhielt das Thema eine beachtliche Resonanz.

UMZUG DER BERATUNGSSTELLE HOF

Die Hofer Beratungsstelle ist in die Hans-Böckler-Straße 1a umgezogen und kann nun auch mit einer verkehrsgünstigen Lage punkten. Bei der Eröffnungsfeier betonte der Hofer Bürgermeister Eberhard Siller, dass die Verbraucherzentrale seit vielen Jahren wertvolle Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger leiste und diese mit Rat und Tat bei vielen alltäglichen Verbraucherproblemen unterstütze.

Eröffnung der Beratungsstelle Hof mit Meinhard Krems (links), Beratungsstelle Hof, Vorstand Marion Zinkler (Mitte), und dem Hofer Bürgermeister Eberhard Siller (rechts).



PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“ IN MÜNCHEN NEUAUBING-WESTKREUZ

Verbraucher, die aufgrund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens auf Hilfestellung in ihrem Konsumalltag angewiesen sind, erhalten mit diesem Bundesprojekt gezielte Unterstützung in strukturschwachen Stadtquartieren. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium des Innern sowie dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Die Arbeit vor Ort in München Neuaubing-Westkreuz erfolgt über vier Jahre durch zwei Quartiers-Mitarbeiter, die im Viertel aktiv werden. Sie leisten aufsuchende Verbraucherschutzarbeit und gehen in Schulen, Altersheime, Moscheen, Kirchen, Jugendheime, Familienzentren und vieles mehr. Hier halten sie Vorträge, führen Aktionen durch, vernetzen sich mit den bereits etablierten Akteuren und bieten direkt vor Ort Sprechstunden an.

Das Projekt bietet die Chance, neue Verbrauchergruppen zu erreichen. Dabei werden innovative Ansätze der Verbraucherinformation erprobt und praktisch umgesetzt.



Die beiden Projektmitarbeiter vor Ort im Quartier: Patrick Siskov und Maria Stalinski

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



PRÄSENZ IN DEN MEDIEN

Ob aktuelle Warnungen, Verbrauchertipps oder Interviews – die Verbraucherzentrale Bayern war 2019 in den Medien gut vertreten. Die Auswertung der Medienresonanz ergab 3.585 Beiträge und Erwähnungen in den beobachteten Medien.

Voraussetzung für eine große Reichweite und damit Sichtbarkeit der Verbraucherinformationen ist eine kontinuierliche und gut geplante proaktive Medienarbeit.

Die Medien erhielten von der Verbraucherzentrale Bayern laufend anlassbezogene Pressemitteilungen. Auch Pressegespräche wurden durchgeführt – insbesondere zur Jahresbilanz und dem Weltverbrauchertag. Darüber hinaus bedienen die Fachexperten regelmäßig feste Rubriken und Kolumnen.

Proaktive Medienarbeit	Anzahl
Pressemitteilungen u. a. Warnungen vor Abzocken, Auswirkungen von Gesetzesänderungen, Neues im Marktgeschehen	370
Artikel für die Serie „Hätten Sie's gewusst“ zu Themen rund um Lebensmittel und Ernährung	51
Pressegespräche	29
Medienkooperationen u. a. mit der Augsburger Allgemeinen Zeitung, dem Münchner Merkur und der Memminger Zeitung	5

Experten stark gefragt
Ob in Print, Online, TV oder Radio – die Experten der Verbraucherzentrale waren gefragte Ansprechpartner für Stellungnahmen und Interviews. Hier einige Beispiele:

Hörer fragen: Die Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale Bayern veranstalteten mit den Radiosendern BR2/ARD Alpha und Radio Horeb jeweils einen einstündigen Studiotermin. Die Hörer konnten anrufen und ihre Fragen und Meinung äußern zu den Themen „Neues Label für das Tierwohl“ und „Bio drauf – Bio drin? Biosiegel“.

„Durchblick“ in Bayern 2: Jeden zweiten Donnerstag des Monats war die Verbraucherzentrale Bayern in der

Radiosendung „Durchblick“ vom Notizbuch/Bayern 2 zu Gast. Das Gespräch behandelte jeweils ein Thema, wie zum Beispiel:

- ❖ **Küchenmythen – und was wirklich stimmt!**
- ❖ **Suchen, essen, lagern – Wissenswertes über Pilze**
- ❖ **Schönheit von innen durch Pillen und Pülverchen?**

In der Region: Zum Jahresbeginn 2019 trat das neue Verpackungsgesetz in Kraft: Was änderte sich dadurch für Verbraucher? Wie lassen sich umweltfreundliche Mehrweg- von Einwegverpackungen am Regal unterscheiden? Der Umweltexperte der Verbraucherzentrale informierte in der Frankenpost Hof und weiteren nordbayerischen Zeitungen rund um den umweltfreundlichen Getränkekauf.

BR-Abendschau: Das Allzeithoch des Goldkurses zur Mitte des Jahres hatte Nervosität bei den Anlegern ausgelöst. Lohnt es sich jetzt, in Gold zu investieren? Der Finanzexperte der Verbraucherzentrale warnte: „Wenn man von dem Goldhype hört, dann ist der Goldpreis schon zu hoch, um sinnvoll zu investieren.“

Ticket-Zweithändler Viagogo: Das Klageverfahren gegen Viagogo wurde von den Medien intensiv verfolgt. Über den Erfolg der Verbraucherzentrale in der ersten Instanz vor dem Landgericht München berichteten unter anderem die Süddeutsche Zeitung, die Welt, das Handelsblatt, der Tagesspiegel, das ZDF und der Bayerische Rundfunk. Aber auch Medien wie die Zeitschriften Rolling Stone oder Musikexpress, die sonst nicht über Verbraucherthemen berichten, griffen das Thema auf. Damit konnte sich die Verbraucherzentrale Bayern bundesweit als Ansprechpartner zum Thema Ticket-Zweitmarkt etablieren und die Fachexpertin wurde regelmäßig für Interviews angefragt.

Neue Finanzkolumne in der Augsburger Allgemeinen
Klare Worte beim Thema Geld. Dies gilt nicht nur in der Beratung, sondern auch für die Pressearbeit der Verbraucherzentrale. In diesem Sinne startete im Sommer die neue Kolumne „Finanz-Tipp“ in der Augsburger Allgemeinen Zeitung.

Alle 14 Tage erörtert der Leiter des Referats Finanzdienstleistungen aktuelle Verbraucherthemen aus dem Bereich Finanzen. Er informiert über Trends und weist auf Probleme und Marktmisstände hin. Wie verändert sich das Online-Banking? Welchen Versicherungsschutz brauchen E-Scooter? Was ist von IGeL-Leistungen beim Arzt zu halten? Die Liste der Themen ist lang.

INTERNET UND SOCIAL MEDIA

Verbraucher informieren sich online

Dass die Deutschen „Onliner“ sind, ist nicht nur am florierenden Online-Handel zu sehen. Das Internet ist auch eine äußerst gefragte Quelle für Verbraucherinformationen verschiedenster Art.

Neben der eigenen Homepage www.verbraucherzentrale-bayern.de (1.397.049 Besucher) betreibt die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen die Seite www.verbraucherzentrale.de (16.513.394 Besucher).

Insgesamt nutzten damit 17.910.443 Internetbesucher die anbieterunabhängigen Informationsangebote.

Die Reichweite konnte im Vergleich zum Vorjahr (9.639.543 Internetbesuche gesamt) deutlich gesteigert werden. Die zahlreichen Maßnahmen, das Informationsangebot zu optimieren, zeigten Wirkung.

So wurde daran gearbeitet, die Auffindbarkeit für Suchmaschinen weiter zu verbessern. Zudem überarbeitete die Gemeinschaftsredaktion eine erhebliche Anzahl an Artikeln im Wissensbereich – hin zu mehr Lesefreundlichkeit, mehr grafischer Gestaltung und Übersichtlichkeit. Auch neue digitale Elemente kamen hinzu wie zum Beispiel interaktive Briefvorlagen, um falschen Telefon- und Handyrechnungen zu widersprechen.

Newsletter kommt bei Lesern an

Ende des Jahres hatte die Verbraucherzentrale Bayern 6.888 Newsletter-Abonnenten

18 Newsletter veröffentlichte die Verbraucherzentrale Bayern insgesamt. Darin konnten die Abonnenten die aktuellsten Meldungen aus den Bereichen Markt und Recht, Finanzdienstleistungen, Lebensmittel und Ernährung sowie Energie, Umwelt, Nachhaltigkeit lesen.

Besonders gefragt waren die Artikel „Hitzeschutz im Sommer – einfache Tipps für zu Hause“ und „Vorsicht bei hoch verarbeiteten Lebensmitteln mit Palmöl“.

Oft angeklickt wurden auch die Meldungen aus der Service-Reihe „Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?“ Die Themen „Welche Öle eignen sich zum Braten?“ und „Welche Teile der Wassermelone sind essbar?“ interessierten die Leser besonders.

Anlässlich des 60. Geburtstags der Verbraucherzentrale Bayern entstand im September 2019 die regelmäßige Rubrik **#diefragich**. Bis zum Ende des Jahres erhielten die Leser darin in jedem Newsletter zu je einem konkreten Thema praktische Verbrauchertipps.

Soziale Netzwerke

Auf dem Twitter-Account der Verbraucherzentrale Bayern sorgten im Jahr 2019 die Themen Online-Dating und Ticket-Zweitmarkt für besonders viel Aufmerksamkeit. Auch die wöchentlichen Verbrauchertipps mit jeweils einer sogenannten „Social Card“ wurden gut angenommen. **Der Account @vzbayern hatte zum Jahresende 2.025 Follower.**

Das Team des Referats Lebensmittel und Ernährung zählte zum Jahresende 1.629 Follower für seinen Account „Ernährungsteam@BayernVZ“ und den gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betriebene Account „Klartext-Nahrungsergänzung“.

VERANSTALTUNGEN

Im Jahr 2019 nahmen **73.489 Personen** an Veranstaltungen teil. Hier einige Beispiele, welche unterschiedlichen Zielgruppen dabei angesprochen wurden:

Afrika-Festival

Ende Mai war das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ mit einem Infostand auf dem Afrika-Festival in Würzburg vertreten. Besucht wurde das Afrika-Festival laut Veranstalter von rund **80.000 Besuchern**. Die Verbraucherzentrale zählte **in den vier Tagen fast 750 Einzelgespräche**. Alle interessierten Verbraucher konnten sich mithilfe von Flyern, Faktenblättern und Broschüren über aktuelle Verbraucherthemen informieren.

Wissenschaftskongress zum Thema Digitalisierung und Nachhaltigkeit

Am 23. Mai präsentierte sich das Referat Markt und Recht auf dem NUEdialog-Kongress der Friedrich-Alexander-Universität in Nürnberg. Laut Veranstalter waren rund 300 Besucher vor Ort, um sich über digitale Themen zu informieren. Der Infostand der Verbraucherzentrale hatte den Schwerpunkt, wie es um die Verbraucherrechte in Zeiten der Digitalisierung steht.



Julia Zeller, Referentin Verbraucherrecht der Verbraucherzentrale Bayern und Dominik Golle vom Zentrum Digitalisierung.Bayern am Infostand beim NUEdialog-Kongress.



Tag der kurzen Wege

Beim „Tag der kurzen Wege“, der am 5. Juni im Kreisverwaltungsreferat München stattfand, konnten sich die Mitarbeiter der Landeshauptstadt München an einem Stand der Verbraucherzentrale zu Fragen rund um die Kranken- und Pflegeversicherung informieren.

150 angehende Lehrer

Im Rahmen der „Woche des Referendariats“ an der Ludwig-Maximilians-Universität in München informierte ein Mitarbeiter der Verbraucherzentrale im Dezember 150 angehende Lehrer. Das Thema war: „Welche Krankenversicherung ist bei meiner anstehenden Verbeamtung empfehlenswert?“



FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

FINANZEN 2019

EINNAHMEN			
Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz			4.063.935,10 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	3.854.301,63 €		
Projekt „Umwelt“	179.633,47 €		
Projekt „Elementarschadenversicherung“	30.000,00 €		
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten			450.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft			330.074,25 €
Projekt „Ernährung“	328.640,00 €		
Projekt „Gut essen macht stark“	1.434,25 €		
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz			474.573,93 €
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	281.117,95 €		
Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Räumen“	193.455,98 €		
Kommunen ²⁾			21.050,68 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)			893.655,73 €
Projekt „Energieeinsparberatung“	298.965,68 €		
Projekt „Marktwächter Digitale Welt“	462.266,06 €		
Frühwarnnetzwerk Marktwächter	90.481,00 €		
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	41.942,99 €		
Eigene Einnahmen			596.450,53 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen	20.306,81 €		
Beratungen	576.143,72 €		
Sonstige Einnahmen			83.942,68 €
Summe der Einnahmen			6.913.682,90 €
AUSGABEN			
Personalkosten			5.060.701,59 €
Sachkosten			1.672.976,33 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	70.690,07 €		
Post- und Fernmeldeleistungen	38.242,40 €		
Dienstfahrzeuge (Haltung)	9.398,17 €		
Geräte, Ausstattungsgegenstände und Unterhaltung	332.880,77 €		
Bewirtschaftung der Räume	176.312,78 €		
Mieten	419.186,82 €		
Honorare für Sachverständige	145.831,35 €		
Reisekosten	90.597,89 €		
Fortbildung Mitarbeiter	40.646,83 €		
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgebereinkauf	222.196,80 €		
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	126.342,45 €		
Mitgliedsbeiträge	650,00 €		
Summe der Ausgaben			6.733.677,92 €
Überträge und Rückzahlungen			135.713,82 €
zzgl. Restbetrag des Prozesskostenbudgets			44.291,16 €

¹⁾ inkl. Prozesskostenbudget
²⁾ nicht eingeschlossen: unbare Leistungen, z. B. die Zurverfügungstellung von Räumen

PERSONAL 2019

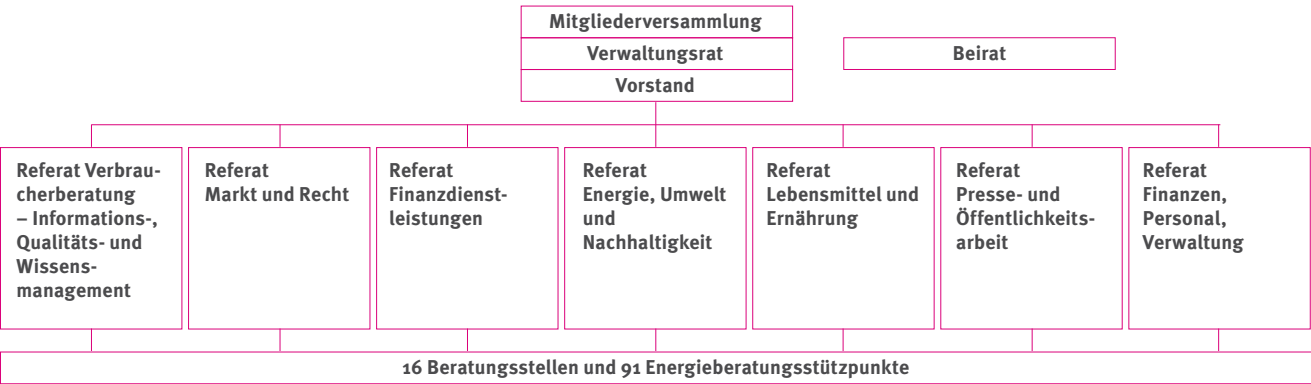
Mitarbeiter (Stand 31.12.2019)	
Geschäftsstelle, Beratungsstellen (davon 29 in Teilzeit)	74
Tätig für Landes- und Bundesprojekte (davon 25 in Teilzeit)	38
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	12
Beschäftigte auf Honorarbasis (Institution sowie Projekte)	32
Gesamt	156

ORGANISATION (STAND 31.12.2019)

Vorstand & Verwaltungsrat	Mitgliedsverbände	Beirat
Vorstand Dipl. oec. troph. Marion Zinkeler	Arbeiterwohlfahrt Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Leitender Ministerialrat Josef Seidl (bis 30.4.2019)
Verwaltungsrat Vorsitzende Lydia Klein <i>Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V. – Förderkreis Bayern</i>	Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V. – Förderkreis Bayern BUND Naturschutz in Bayern e.V. Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Leitender Ministerialrat Richard Zacharski (ab 1.5.2019)
Stellv. Vorsitzende Angelika Paulus <i>DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Bayern e. V.</i>	Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e. V.	Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Regierungsdirektorin Marion Kratzmair
Ursula Rosner-Mehring <i>Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH Bayern e. V.</i>	DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e. V.	
Monika Schmid-Balzert <i>Deutscher Mieterbund, Landesverband Bayern e. V.</i>	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e. V.	
Rosemarie Weber <i>DHB-Netzwerk Haushalt, Ortsverband Augsburg e. V.</i>	Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner- und Insolvenzberatung Bayern e. V.	
	Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe, MdH Bayern e. V.	
	Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	

16 Beratungsstellen
Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg

91 Energieberatungsstützpunkte (Stand 31.12.2019)
Aichach, Altusried, Augsburg (Mieterverein), Babenhausen, Bad Grönenbach, Bad Kissingen, Bad Tölz, Bad Wörishofen, Betzigau, Biessenhofen, Bobingen, Bodolz, Buchloe, Burghausen, Buxheim, Coburg, Dachau, Dillingen a. d. Donau, Dingolfing, Dörfles-Esbach, Ebersberg, Erlangen, Essenbach, Fischen i. Allgäu, Furth, Füssen, Garmisch-Partenkirchen, Geretsried, Germaringen, Gräfelfing, Großheirath, Günzburg, Halblech, Hohenbrunn, Immenstadt, Kaufbeuren, Kempten (eza-Haus), Kissing, Kolbermoor, Landsberg a. Lech, Lauben, Lauertal, Lechbruck, Legau, Lichtenfels, Lindau, Lindenberg, Marktoberdorf, Marktredwitz, Memmingerberg, Miesbach, Mindelheim, München (Mieterverein), Murnau a. Staffelsee, Nesselwang, Neuhaus a. d. Pegnitz, Neu-Ulm, Oberstaußen, Ottobeuren, Oy-Mittelberg, Peiting, Penzberg, Pfaffenhäusen, Pforzen, Pfronten, Rehau, Rieden am Forggensee, Rödental, Roßhaupten, Sauerlach, Scheidegg, Seeg, Seßlach, Sonthofen, Starnberg, Stiefenhofen, Stöttwang, Straubing, Töging am Inn, Traunreut, Traunstein, Unterföhring, Unterhaching, Utting am Ammersee, Wasserburg, Weiden (etz.), Weilheim, Weitrandsdorf, Wertach, Wiggensbach



ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN:

Mit insgesamt 16 Beratungsstellen und zahlreichen Energiestützpunkten stehen wir Ratsuchenden mit vielen Angeboten vor Ort zur Verfügung. Was wir dort bieten, ist Beratung, Rechtsvertretung, Information und Bildung 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, Social Media, 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
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Ingrid Kreuzer-Pofandt

Lektorat: Susanne Dieminger

Gestaltung & Produktion: LIQUID | Agentur für Gestaltung, Augsburg

Fotos: Verbraucherzentrale Bayern (S. 4, 5, 8, 11, 14, 17, 18, 19, 21, 23, 26, 29 rechts), BMJV (S. 12), WiSo Nürnberg, Giulia Iannicelli (S. 29 links)

Druck: Druckerei Walch, Augsburg

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Mai 2020, Verbraucherzentrale Bayern e.V.