

D
A
S
J
A
H
R



verbraucherzentrale
Bayern

**BERATUNG. INFORMATION. BILDUNG.
INTERESSENVERTRETUNG.**

Unsere Arbeit für die Verbraucher

INHALT

INTERVIEW mit Marion Zinkeler, Vorständin der Verbraucherzentrale Bayern	4	MARKTBEOBACHTUNG	17
GRUSSWORT Thorsten Glauber, Bayerischer Staatsminister für Umwelt und Verbraucherschutz	5	LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
DAS JAHR IN ZAHLEN	6	Novel Food: Insekten essen?	18
EREIGNISSE IM ÜBERBLICK	7	Staatliches Tierwohlkennzeichen gefordert	19
MARKT UND RECHT	8	Genussvoll älter werden	20
Corona und Reisen	8	Regional, saisonal und nachhaltig	20
Neues aus der Gesetzgebung	8	Podcast-Serie „Wissenshunger“	21
Abmahnungen und Klageverfahren	9	ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT	22
Abzocke und Alltagsärger – 3 Beispiele	10	Ausstellung zum Ressourcenschutz	22
PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“	10	mit Hygienekonzept	23
Neu: Corona-Vertrags-Check	10	Nimm den Mehrweg	23
Erwartungen an Gewährleistungsrechte	11	Wege aus der Wegwerfgesellschaft	23
Fahrgast-TV und Plakat-Kampagne	11	„Juki“ ging in den Lockdown	23
Podcasts – Verbrauchertipps zum Hören	11	Energieberatung: Nachfrage ist enorm hoch	23
PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN RÄUMEN“	12	VOR ORT AKTIV	25
Neue Erklärfilme	12	Große Nachfrage	25
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	13	Umzug Beratungsstelle Weiden	27
Die Beratungen im Überblick	13	Niederschwelliger Verbraucherschutz im	27
Prämiensparverträge – Streit um Kündigung	14	Quartier – auch in Corona-Zeiten	
und Zinsanpassung		PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	28
Musterfeststellungsklage gegen die	14	Hohe Präsenz in den Medien	28
Sparkasse Nürnberg		Internetbesuche auf Höchststand	29
Viel Ärger mit Online-Trading-Plattformen	15	Social Media im Ausbau	29
Altersvorsorge auf dem Prüfstand	15	Veranstaltungen lagen brach	29
Krankenversicherung: Rückkehr-Wechsel-Rentner	16	FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION	30

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

„DAS JAHR 2020 WIRD SICH IN UNSERE ERINNERUNG EINBRENNEN“

Interview mit Marion Zinkler, Vorständin der Verbraucherzentrale Bayern über die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie



Hat Corona die Nachfrage zu bestimmten Themen verändert?

Die Verbraucherzentrale Bayern erhielt allein im ersten Halbjahr 2020 rund 18.750 Anfragen und Beschwerden. 24 Prozent hatten einen eindeutigen Corona-Bezug und das Thema Reisen stand dabei im Fokus. Insbesondere Fragen zur Rückerstattung von Flugpreisen, zu Einreiseverboten wegen Corona und zu Problemen mit Pauschalreisen haben die Beraterinnen und Berater besonders beschäftigt. Auch in den Medien war die Verbraucherzentrale stark vertreten: Mit über 500 erfassten Veröffentlichungen allein mit Corona-Bezug konnten wir den Verbrauchern Gehör verschaffen und ihre Sorgen und Probleme in der Öffentlichkeit sichtbar machen. Einen Spitzenwert erreichte auch das Portal verbraucherzentrale.de mit über 33 Millionen Besuchen in 2020.

Wie wichtig ist der Verbraucherschutz in Corona-Zeiten?

Die Pandemie hat deutlich gemacht, wie immens wichtig ein gut funktionierender Verbraucherschutz ist. Von der Corona-Krise wurden die Menschen in Bayern mit großer Wucht getroffen und stark verunsichert. Die Verbraucherzentrale Bayern musste schnell Antworten finden auf völlig neue Herausforderungen wie: Wo bekommt man eine Maske und was darf sie kosten? Helfen Vitamine gegen Corona? Kann die lang geplante Reise frühzeitig storniert werden und bekommt der Kunde sein Geld zurück? All diese Fragestellungen führten zu einem enormen Zuwachs an Verbraucherberatungen im ersten Corona-Lockdown ab Mitte März. Um den Ansturm zu bewältigen, stellte die Verbraucherzentrale zusätzliche telefonische und digitale Beratungsangebote bereit. Auch das Corona-Informationsangebot der Verbraucherzentrale im Netz wurde in zuvor nicht gekanntem Ausmaß genutzt.

Wie hat sich die Verbraucherzentrale Bayern auf die veränderten Bedingungen eingestellt?

Mit Beginn des ersten Lockdowns Mitte März haben wir alle 16 Beratungsstellen in Bayern geschlossen. Innerhalb einer Woche konnte der neue Beratungskanal für eine online-gestützte Telefonberatung eingeführt werden. Alle Präsenzveranstaltungen wurden abgesagt und im Laufe des Jahres, wo möglich, in digitale Formate überführt. Die Verbraucherzentrale musste Büros schließen und Mitarbeiter ins mobile Arbeiten schicken. Weil Schulen und Einrichtungen zur Kinderbetreuung geschlossenen waren, hatten viele Mitarbeitende zusätzlich Kinder oder hilfsbedürftige Familienmitglieder zu betreuen.

Nur durch den ungeheuren Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war es möglich, die Leistungen der Verbraucherzentrale Bayern auch im weiteren Verlauf der Krise aufrecht zu erhalten. Die Daten im Jahresbericht zeigen, dass die Verbraucherzentrale gerade in dieser anhaltenden Krise gefragt und gefordert ist wie nie zuvor. Wir standen und stehen Verbrauchern in der Pandemie als Kompass, Ratgeber und Verteidiger zur Seite und bleiben ein zentraler Ansprechpartner für ihre Probleme.

GRUSSWORT



Thorsten Glauber
Bayerischer Staatsminister für Umwelt
und Verbraucherschutz

Liebe Leserinnen und Leser,

die Pandemie hat auch die Verbraucherzentrale in eine Ausnahmesituation gebracht. In einem noch nie dagewesenen Ausmaß stellte sie viele Branchen geradezu auf den Kopf. COVID-19 warf und wirft bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern viele Fragen auf – sei es die Corona-bedingte Reisestornierung, die Bezahlung der monatlichen Kreditraten bei Kurzarbeit oder die Sorge vor betrügerischen Angeboten im Internet. Denn Krisen und Ausnahmesituationen bergen Unklarheit und Verunsicherung und bieten unseriösen Akteuren neue Handlungsfelder. Für mich als Verbraucherschutzminister ist wichtig, dass der verbraucherpolitische Kompass in und vor allem nach der Pandemie weiter in die richtige Richtung zeigt. Wir haben vielfältige Herausforderungen vor uns, von der Regulierung der Onlinewirtschaft über die Künstliche Intelligenz bis hin zur Ausrichtung des Verbraucherschutzes an unseren Nachhaltigkeitszielen. Die Corona-Pandemie darf hier nicht als Vorwand genommen werden, um wichtige Verbraucherschutzstandards abzusenken – im Gegenteil!

Die Verbraucherzentrale Bayern hat in dieser schwierigen Zeit den Betrieb aufrechterhalten. Ihre Unabhängigkeit, Glaubwürdigkeit und Fachexpertise zählen in dieser Krise mehr denn je. Um die Verbraucherinnen und Verbraucher bestmöglich bei ihren Fragen und Sorgen zu unterstützen, wurden Corona-Sonderseiten zu häufig gestellten Fragen in die Internetpräsenz der Verbraucherzentrale integriert. Alternative Kommunikationswege wie Online- und Telefonberatung ermöglichten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen reibungslosen Beratungsbetrieb.

Die bereits 2018 begonnene digitale Transformation hat sich dabei als hilfreich erwiesen. Diese Transformation beinhaltet zum Beispiel die digitale Terminvereinbarung, eine digitale Beratungsakte oder digitale Abrechnungsmöglichkeiten. Diesen Weg beschreiten die Verantwortlichen der Verbraucherzentrale weiter fort – und zwar in bewährter Partnerschaft mit dem StMUV und gefördert im Rahmen des Masterplans Bayern Digital 2.0. Bis zum Jahr 2024 werden die Bereiche Beratung, Information und Bildung für die Verbraucher in Bayern komplett auf den neuesten digitalen Stand gebracht.



Ein wichtiges Standbein ist und bleibt natürlich auch die persönliche Beratung vor Ort. Das Projekt „Verbraucherberatung im Quartier“ unterstreicht dies einmal mehr. Ein persönliches Beratungs- und Bildungsangebot in ganz Bayern, niederschwellig, situationsgerecht und unkompliziert, ist und bleibt ein Grundpfeiler der Verbraucherpolitik in Bayern: Hilfe und Rat mit Herz, Hand und Verstand.

Die Verbraucherzentrale Bayern stellt mit ihrer unabhängigen Beratung, Information, Bildungsarbeit und Rechtsdurchsetzung einen wesentlichen Stabilisierungsfaktor dar und trägt zur Sicherheit für die Bürgerinnen und Bürger bei. Gerichte werden entlastet, unseriöse Anbieter abgemahnt und mit Musterfeststellungsklagen in Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sie sich für die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Dafür danke ich allen Aktiven an allen Beratungsstellen. Auch dafür, dass die Zusammenarbeit zwischen der Verbraucherzentrale und der Bayerischen Staatsregierung von gegenseitiger Wertschätzung und großem Vertrauen geprägt ist.

Thorsten Glauber, MdL

Bayerischer Staatsminister für
Umwelt und Verbraucherschutz

DAS JAHR IN ZAHLEN

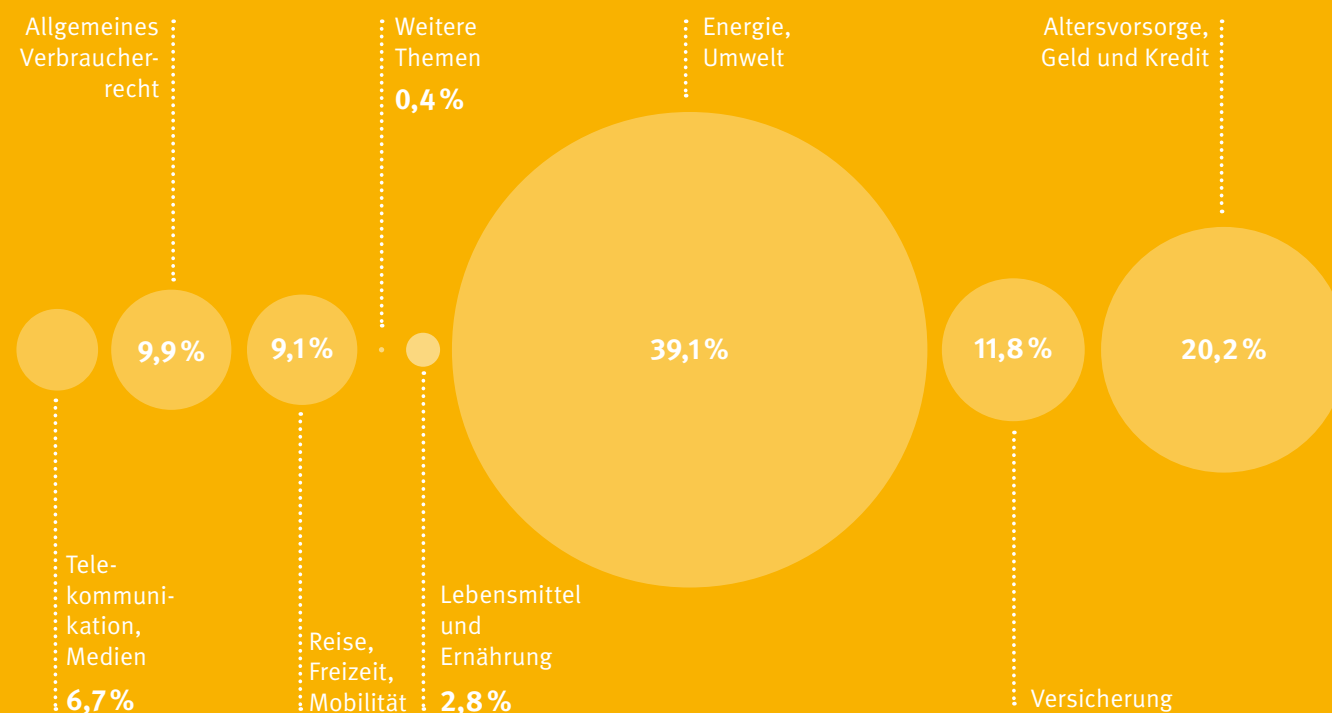
RESONANZ 2020

Beratungen	37.136
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	65.328
Medienkontakte	2.366
Teilnehmer an Veranstaltungen	17.465
Newsletter-Abonnenten	6.667
Internetkontakte ¹⁾	2.242.292

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

Kumuliert mit Nutzern der Seite www.verbraucherzentrale.de (33.267.942 Besuche), die die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, sind es insgesamt 35.510.234 Besuche.

BERATUNGSINHALTE 2020



EREIGNISSE IM ÜBERBLICK

Januar:

Erstmals wurde eine Person in Bayern positiv auf das neue Corona-Virus getestet. Damals ahnte niemand, was auf den Freistaat noch alles zukommen wird.

Februar:

Das Sturmtief Sabine fegt über Bayern und richtet große Schäden an.

März:

Bayern geht in den ersten Lockdown. Die Verbraucherzentrale Bayern schließt die Beratungsstellen für den persönlichen Kontakt. Die Beratungen erfolgen online und telefonisch. Präsenzveranstaltungen finden nicht mehr statt.

Die Corona-Pandemie stellt die gesamte Reisebranche auf den Kopf. Pauschalreisen werden abgesagt, der Flugverkehr teils eingestellt und Ferienwohnungen storniert.

Mai:

Ein Gesetz ermöglicht es Betreibern von Musik-, Kultur- und Sportveranstaltungen, für ihre abgesagten Veranstaltungen Gutscheine auszugeben, statt Geld zu erstatten. Damit sollen weitere Insolvenzen verhindert werden.

Juni:

Die Verbraucherzentrale Bayern baut den neuen Bereich Marktbeobachtung personell auf – in Nachfolge der bisherigen Marktwächter-Projekte.

Juli:

Am 29. Juli reicht der Verbraucherzentrale Bundesverband in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bayern Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Nürnberg ein.

September:

Das Klageregister zur Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Nürnberg wird am 9. September eröffnet. Betroffene Prämiensparer können sich der Musterfeststellungsklage kostenfrei anschließen.

Dezember:

Welche Erwartungen haben Verbraucher im Hinblick auf ihre Gewährleistungsrechte? Die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung werden auf einer von der Verbraucherzentrale Bayern organisierten Online-Veranstaltung diskutiert.

Der Podcast „Verbraucherhelden“ geht an den Start. Mit Antworten auf typische Verbraucherfragen in dem jederzeit abrufbaren digitalen Hörformat erweitert die Verbraucherzentrale Bayern ihr Informationsangebot.

MARKT UND RECHT

Das Jahr 2020 war im Bereich Markt und Recht stark geprägt von der Corona-Pandemie. Ob in der Beratung bei gesetzlichen Entwicklungen oder durch vielfältige Informationsangebote: Die Verbraucherzentrale Bayern setzte sich in allen Bereichen für die Interessen der Verbraucher ein und lieferte tatkräftige Unterstützung.



„In vielen Fällen kamen die Reisenden nur mit unserer Unterstützung zu ihrem Geld“, sagt Tatjana Halm, Referatsleiterin Markt und Recht.

HIER EINIGE BEISPIELE:

Verzögerte Rückzahlungen

Unzählige Kunden versuchten vergeblich, die Kosten für die ausgefallene Reise erstattet zu bekommen. Entweder waren die Reiseunternehmen überhaupt nicht zu erreichen oder den Reisenden wurde eine Erstattung erst nach Ablauf von mehreren Wochen, wenn nicht sogar Monaten zugesagt.

Über 3.600 Menschen hat die Verbraucherzentrale Bayern wegen Reiseärgern beraten. Zudem wurden mit Beginn der Pandemie online zahlreiche Informationen über die verschiedenen Probleme und die jeweilige rechtliche Lösung zur Verfügung gestellt. Musterbriefe, die speziell auf die Corona-Situation angepasst waren, boten Rat-suchenden schnelle Hilfe.

Fast 1,7 Millionen Zugriffe hatte allein der Artikel „Weltweite Corona-Reisewarnung: Pauschalreisen kostenlos stornierbar“ auf der gemeinschaftlichen Plattform www.verbraucherzentrale.de.

CORONA UND REISEN

Das „Gutscheingesetz“ stärkt Reisenden den Rücken

Über 3.600 Menschen hat die Verbraucherzentrale Bayern wegen Reiseärgern beraten

Die Homepage wird bedeutende Informationsquelle

Besonders stark betroffen waren die Reisepläne der Verbraucher. Nach der Thomas Cook Pleite im letzten Jahr mussten Reisende in 2020 erneut starke Nerven beweisen. Die Corona-Pandemie hat zu Jahresbeginn die gesamte Reisebranche auf den Kopf gestellt. Pauschalreisen wurden abgesagt, der Flugverkehr teils eingestellt und Ferienwohnungen storniert.

Aufgedrängte Gutscheine

In zahlreichen Fällen erhielten Reisende anstelle einer Rückzahlung des Geldes nur Gutscheine angeboten. Immer wieder wurde der Eindruck erweckt, dass man nur umbuchen oder Gutscheine verlangen könnte. Das „Gesetz für eine freiwillige Gutscheinelösung zur Abmilderung der Folgen der COVID-19 Pandemie im Pauschalreiserecht“ hat im Reisebereich klargestellt, dass Gutscheine freiwillig bleiben und nicht die Erstattung ersetzen. Es ist seit dem 31. Juli 2020 in Kraft.

Unseriöses Ping-Pong

Wer ist der richtige Ansprechpartner? Diese Frage musste sich stellen, wer über eine Plattform die Reise gebucht hatte. Weder die Fluggesellschaft noch die Plattform fühlten sich zuständig und die Reisenden wurden von einem zum anderen verwiesen. Eine Erstattung der Reisekosten ließ somit auch auf sich warten.

NEUES AUS DER GESETZGEBUNG

Gutscheine statt Geld bei abgesagten Veranstaltungen

Inkassoreform enttäuscht

Neue Informationspflichten auf Vergleichs-Plattformen

Die Corona-Pandemie hatte starken Einfluss auf die gesetzlichen Entwicklungen. Der Gesetzgeber traf kurzfristig Maßnahmen, die sich auch auf Verbraucherrechte auswirkten.

Dazu zählt das Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungs-Vertragsrecht, das am 20. Mai 2020 in Kraft trat. Das Gesetz ermöglicht es Betreibern von Musik-, Kultur- und Sportveranstaltungen, für ihre abgesagten Veranstaltungen Gutscheine auszugeben, statt Geld zu erstatten.

Nicht zuletzt durch den Einsatz der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) gelang es, dass das Ausfallrisiko nicht auf Menschen abgewälzt wird, die auf das Geld angewiesen sind.

Trotz Corona-Pandemie wurden im Jahr 2020 weitere verbraucherrelevante Gesetzgebungsvorhaben wie die Inkassoreform und Informationspflichten auf Vergleichs-Plattformen auf den Weg gebracht. Die Verbraucherzentrale Bayern setzte sich hierbei in Gesprächen und durch Stellungnahmen für die Interessen der Verbraucher ein.

Inkassoreform enttäuscht

2020 wurde nach sieben Jahren erneut eine Reform des Inkassorechts beschlossen. Diese bleibt allerdings weiterhin hinter den Erwartungen zurück. Zwar wird eine neue besondere Schwellengebühr eingeführt. Doch gleichzeitig erhöhen sich mit dem Gesetz zur Änderung des Justizkosten- und des Rechtsanwaltsvergütungsrechts die Beträge.

Unterm Strich ist zu erwarten, dass sich an den vielfach kritisierten hohen Kosten nichts Wesentliches ändert. Vor allem die Kosten für geringe Forderungen werden weiterhin zu hoch bleiben.

Neue Informationspflichten auf Vergleichs-Plattformen

Der Referentenentwurf der Bundesregierung zur Stärkung des Verbraucherschutzes im Wettbewerbsrecht schafft mehr Transparenz auf Vergleichs-Plattformen. Plattformbetreiber sollen in Zukunft verpflichtet werden, die Hauptparameter ihrer Rankings und deren Gewichtung offenzulegen. Zudem muss erkennbar sein, ob und in welcher geschäftlichen Beziehung die Plattform zum Anbieter steht.

ABMAHNUNGEN UND KLAGEVERFAHREN

Im Jahr 2020 wurden Anbieter ins Visier genommen, die sich im Rahmen der Pandemie nach Ansicht der Verbraucherzentrale rechtswidrig verhielten.

So wurde ein Fitnessstudio-Betreiber abgemahnt, der während des ersten Corona-Lockdowns gegenüber seinen Mitgliedern behauptete, die Beiträge müssten trotz Schließung des Studios weiterbezahlt werden. In zwei weiteren Sachverhalten musste die Verbraucherzentrale Bayern ins Klageverfahren übergehen. Diese sind noch nicht entschieden (Stand Mai 2021). Ein Verfahren läuft gegen die Burda Senator Verlag GmbH. Das Unternehmen hat gegenüber einer Verbraucherin behauptet, sie müsse ihre Kündigung erneut senden, sobald sie ausständige Beträge beglichen habe. Das Gericht soll nun entscheiden, ob es sich hier um eine täuschende Aussage handelt.

Bei der zweiten Klage sieht die Verbraucherzentrale Bayern es mit datenschutzrechtlichen Regelungen unvereinbar, wenn ein Unternehmen von Nutzern eine vollständige Kopie ihres Personalausweises verlangt, wie es die Kleiderkreisel GmbH getan hat.

ERFOLGREICH ABGESCHLOSSENE VERFAHREN

Ein Erfolg konnte gegen die RSW Beratung erreicht werden. Es handelt sich um ein Inkassounternehmen, das für ein erstes Mahnschreiben überzogene Gebühren verlangte.

AGB-Klauseln der DHL Paket GmbH wurden gerichtlich für unzulässig erklärt. Diese wälzten das Haftungsrisiko für den Verlust von Paketen auf den Verbraucher ab.

Ebenfalls erfolgreich konnte gegen eine Klausel des Reisevermittlungsportals Opodo Ltd. vorgegangen werden. Darin wurde festgelegt, es sei eine Servicepauschale zu zahlen. Diese Pauschale erschien jedoch erst im Laufe der Buchung. Für Verbraucher war nicht klar, unter welchen Voraussetzungen, für welche Leistungen und in welcher Höhe die Pauschale anfällt.

In zwei weiteren Verfahren ist die Verbraucherzentrale Bayern in ein Berufungsverfahren übergegangen:

Im Verfahren gegen die Apple Distribution International entschied das Gericht: Es stelle lediglich eine Rechtsmeinung dar, wenn das Unternehmen gegenüber einem Kunden angibt, ein defektes Gerät könne im Rahmen der Gewährleistung nur gegen ein neuwertiges und nicht gegen ein neues Gerät ausgetauscht werden.

Im Falle der Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG wurde eine Klausel für zulässig erklärt, die die Minderung bei einem Programmausfall regelt.

ABZOCKE UND ALLTAGSÄRGER – 3 BEISPIELE

ALLTAGSMASKE UND CORONA-TESTERGEBNISSE

Mit der Verpflichtung zum Tragen einer Alltagsmaske ab April 2020 häuften sich Beschwerden und Anfragen, die sich auf die Beschaffung oder auf überhöhte Preise und schlechte Qualität der Masken bezogen.

Unmut gab es teilweise auch bei den Corona-Tests. Die Verbraucher beklagten nicht die grundsätzliche Notwendigkeit der Tests. Diese wurden ganz überwiegend befürwortet. Vielmehr war man mit manchen Dienstleistungen nicht zufrieden, wenn es um die Online-Abfrage der Testergebnisse und die Erreichbarkeit der Service-Nummern ging.

TELEKOMMUNIKATION

Mit der Arbeit im Homeoffice waren viele Menschen mehr denn je auf eine funktionierende Internetverbindung angewiesen. Leider kam es immer wieder zu Störungen und Ausfällen. Besonders ärgerlich waren die häufig schlechte Erreichbarkeit der Telekommunikationsanbieter und die lange Dauer, bis eine Störung behoben werden konnte.

Probleme gab es häufig, wenn Verbraucher bei einem Anbieterwechsel, zum Beispiel nach einem Umzug, die neue Internetverbindung in Betrieb nehmen wollten. Hier traten oft Unstimmigkeiten auf wegen der zugesagten Internetgeschwindigkeit oder im Hinblick auf die Kündigung des Altvertrages. Weitere Beschwerden

betrafen vereinbarte Installationstermine mit Telekommunikationsdienstleistern, die nicht eingehalten wurden. So manchen Betroffenen kostete das unnötige Urlaubstage.

ONLINE-KÄUFE UND FAKE SHOPS

Aufgrund der Infektionsschutzmaßnahmen und der damit verbundenen Schließung der Geschäfte waren viele Menschen auf den Online-Kauf angewiesen. Häufig klagten Ratsuchende über Online-Bezahldienste, wenn sie Käuferschutz geltend machen wollten. Käuferschutz ist eine freiwillige Versicherung der Anbieter zugunsten der Käufer und soll vor betrügerischen Händlern und Falschlieferungen schützen.

Viele ärgerte, dass sie deutlich länger auf ihre bestellten Artikel warten mussten, als es der Online-Shop in Aussicht gestellt hatte. Hier war konkreter Rat gefragt, was zu tun ist, wenn eine Bestellung nicht rechtzeitig geliefert wird.

Überhaupt erwiesen sich **Lieferschwierigkeiten** als ein häufig genanntes Ärgernis. So gab es viele Anfragen zu Problemen mit Paketdienstleistern, zum Beispiel wenn angeblich versucht wurde, ein Paket zuzustellen, der Empfänger aber die ganze Zeit zu Hause war. Oder wenn ein Paket auf dem Lieferweg beschädigt wurde.

Viele Personen meldeten sich auch, weil sie von einem **Fake Shop** abgezockt wurden. Sie leisteten die Zahlung im Voraus, erhielten dann jedoch sehr minderwertige Ware, die mit der abgebildeten nichts gemein hatte. Von ihrem Widerrufsrecht machten sie zwar Gebrauch. Dieses ging jedoch ins Leere, weil die Unternehmen unter den angegebenen Daten im Impressum nicht existierten.

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Was ist der Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung? Wie funktionieren Vergleichsportale? Was tun, wenn plötzlich ein unberechtigtes Inkassoschreiben im Briefkasten liegt? Das bundesweite Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ klärt diese und viele weitere Fragen durch Informationen und Aktionen zu verbraucherrechtlichen Themen.

Das Projekt, an dem alle Verbraucherzentralen mitarbeiten, wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

NEU: CORONA-VERTRAGS-CHECK

Viele suchten Rat bei den Verbraucherzentralen, weil sie unsicher waren, welche Rechte sie bei abgesagten Veranstaltungen, Abos für Freizeitveranstaltungen und Fitnessstudios haben. Das Projektteam reagierte flexibel mit unterschiedlichen Maßnahmen auf die Fragen zur Corona-Pandemie. Hier ein Beispiel:

• Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Brandenburg erarbeitete die Verbraucherzentrale Bayern den Corona-Vertrags-Check. Mit dessen Hilfe können Ratsuchende online und kostenfrei eine erste Einschätzung zu ihrem konkreten Fall einholen:

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/der-coronavertragscheck-46455>

ERWARTUNGEN AN GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE

Im Bereich des Gewährleistungsrechtes stehen gesetzliche Änderungen an. Vor diesen Hintergrund wurden Personen dazu befragt, welche Erwartungen sie im Hinblick auf ihre Gewährleistungsrechte haben, wie zum Beispiel:

• Wie lang soll die Gewährleistungsfrist sein?

• Soll es eine Gewährleistung für Software geben?

• Wie zufrieden sind Sie mit der aktuellen Gesetzgebung?

Die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage wurden anschließend auf einer von der Verbraucherzentrale Bayern organisierten Online-Veranstaltung diskutiert. Am 1. Dezember nahmen mehr als 100 Vertreter aus Politik, Wissenschaft, Handel und vom Verbraucherzentrale Bundesverband teil.

Im Ergebnis war man sich einig, dass die Position der Verbraucher gestärkt werden muss. Unterschiedliche Auffassungen gab es jedoch über die Dauer der Gewährleistungsfrist und zur Update-Pflicht.

FAHRGAST-TV UND PLAKAT-KAMPAGNE

In der Vorweihnachtszeit erhielten Fahrgäste im Großraum Nürnberg vier Wochen lang **Tipps zum Thema „Gutscheine“**. Dazu wurde im Fahrgast-TV von Bussen, Straßenbahnen und U-Bahnen ein Spot der Verbraucherzentrale Bayern ausgestrahlt.

Zeitgleich startete die Verbraucherzentrale eine **Plakat-Kampagne in München**. Auf Plakaten entlang der Rolltreppen in U- und S-Bahnhöfen machte sie auf die Themen „Gutscheine“, „Vergleichsportale“ und „Digitaler Nachlass“ aufmerksam.



PODCASTS – VERBRAUCHER-TIPPS ZUM HÖREN

Informationen werden zunehmend auch über Podcasts aufgenommen. Deshalb hat das Projektteam das Format **„Die Verbraucherhelden“** konzipiert. Dieser Podcast behandelt im lockeren Gespräch mit verschiedenen Verbraucherrechtsexperten Themen wie Gewährleistung, Datenschutz und Inkasso. Zu hören sind die Beiträge unter

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/podcast-by>



PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN RÄUMEN“

Ziel dieses bundesweiten Modellprojekts ist es, den wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucherschutz auch außerhalb von Stadtgrenzen und Ballungsräumen zu stärken.

Das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt der Verbraucherzentralen, unter der Federführung der Verbraucherzentrale Bayern, wird in Kooperation mit dem Deutschen Land-Frauenverband durchgeführt.

Die enge Partnerschaft zwischen ehrenamtlichen Land-Frauen und hauptamtlichen Fachleuten der Verbraucherzentralen hat sich auch im zweiten Projektjahr bewährt. Mit zahlreichen Vorträgen zu einer breiten Palette an wirtschaftlich-rechtlichen Themen, Expertencharts und weiteren Aktionen wurden gezielt Menschen in ländlichen Regionen angesprochen.

Neu entwickelte digitale Angebote halfen, die Zielgruppe auch während der Corona-Pandemie zu erreichen und zu informieren. Mehr zum Projekt erfahren Sie unter:

www.verbraucherzentrale-bayern.de/laendliche-raeume

NEUE ERKLÄRFILME

Wie schütze ich mich vor Fake Shops? Wie finde ich den richtigen Handyvertrag? Welche Versicherungen brauche ich eigentlich?

Um Fragen wie diese geht es in sechs Erklärfilmen, die 2020 produziert und über eine Kampagne auf verschiedenen Kanälen verbreitet wurden.

Sie unterstützen die Arbeit der LandFrauen und der Verbraucherzentralen vor Ort und tragen dazu bei, das Projekt bekannt zu machen.

🔗 **Link zu den Videos:**

www.verbraucherzentrale-bayern.de/laendliche-raeume/videos



„Die kurzen Filme machen ausgewählte Themen für die Menschen greifbar, geben erste praktische Tipps und veranschaulichen, wie die Verbraucherzentralen bei rechtlichen Problemen im Konsumalltag weiterhelfen können“, sagt Marlene Söllner, Projektleiterin „Information zum Verbraucherschutz in ländlichen Räumen“.



FINANZEN UND VERSICHERUNG

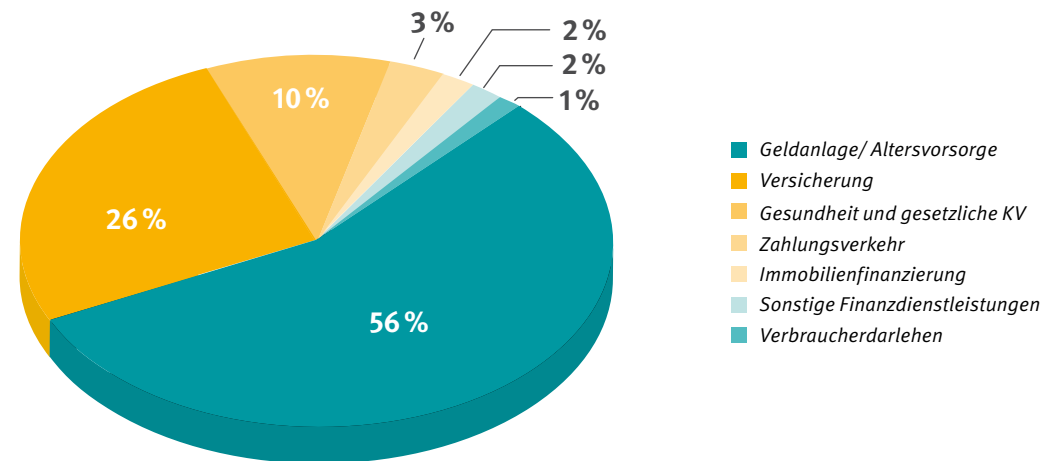
• • • • • **Das Interesse an Finanzthemen war in Corona-Zeiten ungebrochen hoch. Aufgrund der Sorge um die eigene finanzielle Absicherung rückte für einige Menschen das Thema noch mehr in den Fokus.**

DIE BERATUNGEN IM ÜBERBLICK

- In 8.125 Beratungen wurden rund 14.000 Finanzthemen behandelt. Die Fragen betrafen Geldanlagen, Altersvorsorge, Versicherungen und Kredite. Es ging sowohl um rechtliche als auch wirtschaftliche Aspekte.
- Versicherungsthemen wie zum Beispiel Berufsunfähigkeit, Reise- oder Wohngebäudeschutz waren 5.300-mal gefragt.
- In 1.400 Fällen galten die Anfragen dem Bereich Gesundheit.



Beratungen zu Finanzthemen



PRÄMIENSPARVERTRÄGE – STREIT UM KÜNDIGUNG UND ZINSANPASSUNG

In der anhaltenden Niedrigzinsphase versuchten einige Banken und Sparkassen weiterhin, ihre Kunden durch Kündigung aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen.

Die Anbieter gehen entweder so vor, dass sie die Kunden selbst zu einer Beendigung der Verträge bewegen. Oder es werden vertragliche Vereinbarungen zulasten der Kunden ausgelegt, um eine Kündigung seitens des Kreditinstituts zu ermöglichen.

Ein weiteres Ärgernis für den Verbraucher ist, dass die Kreditinstitute für ihre Sparverträge mit variablem Grundzins nach Ansicht der Verbraucherzentralen häufig unzulässige Zinsanpassungsklauseln verwendet haben. Dies hat zur Folge, dass die Banken und Sparkassen in Ermangelung einer wirksamen vertraglichen Vereinbarung über Jahrzehnte die Zinsen einseitig nach ihren Vorstellungen anpassten.

Berechnungen von Kreditsachverständigen kamen zu dem **Ergebnis, dass in den Sparverträgen mehrere Tausend Euro an Zinsen zu wenig gezahlt wurden**. Auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht hat das Problem erkannt und die betroffenen Banken und Sparkassen aufgefordert, eine Einigung mit ihren Kunden herbeizuführen.

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE GEGEN DIE SPARKASSE NÜRNBERG

Bayerische Sparkassen weigerten sich größtenteils, den Kunden entgegenzukommen und die Verträge fortzuführen oder zu wenig gezahlte Zinsen nachzuzahlen. Vor diesem Hintergrund **wandten sich rund 2.800 betroffene Prämiensparer an die Verbraucherzentrale Bayern**, um eine persönliche Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen oder ihre Zinsansprüche berechnen zu lassen.

Die große Anzahl an Anfragen war Anlass, entscheidende Rechtsfragen im Rahmen einer Musterfeststellungsklage zu klären.

Am 29. Juli 2020 reichte der Verbraucherzentrale Bundesverband in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bayern Klage gegen die Sparkasse Nürnberg ein.



Ziel ist es, vor dem Bayerischen Obersten Landesgericht Klarheit zu schaffen, ob die Sparkasse Nürnberg ihren Kunden mit Verträgen „Prämiensparen flexibel“ Zinsen nachzahlen muss und ob die Kündigung vieler Verträge rechtmäßig war.

Das Klageregister wurde am 9. September 2020 eröffnet und betroffene Prämiensparer konnten sich der Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Nürnberg kostenfrei anschließen.



„Wenn sich betroffene Verbraucher für die Klage registrieren, können sie von einem positiven Ausgang des Verfahrens profitieren. Außerdem schützen sie sich vor der Verjährung von Ansprüchen“, sagt Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Bayern.

Mehr zum aktuellen Stand der Musterfeststellungsklage: www.verbraucherzentrale-bayern.de/sparkasse

VIEL ÄRGER MIT ONLINE-TRADING-PLATTFORMEN

Zahlreiche Personen haben sich über verschiedenste Online-Trading-Plattformen beschwert. Bei deren Geschäftsmodell geht es um hochrisikoreiche Investments, die für den durchschnittlichen Privatanleger, insbesondere wegen des Totalverlustrisikos, ungeeignet sind.

So köderten Anbieter von Differenzkontrakten (CFD) und Devisenmarkt (Forex-Trading) im Internet mit lukrativen Anlagegeschäften und satten Gewinnen. Nach anfänglichen Erfolgen erlitten viele Anleger jedoch nur noch Verluste – die Auszahlung der Gewinne wurde verweigert oder die Anbieter reagierten nicht mehr.

ALTERSVORSORGE AUF DEM PRÜFSTAND

Über 2.000 Personen ließen sich zu Altersvorsorgethemen und Immobilienfinanzierung persönlich oder telefonisch beraten.

Ihre durch die Corona-Krise verschärfte Einkommenssituation nahmen viele zum Anlass, sich mit ihren Vorsorgeverträgen zu beschäftigen. Sie erkundigten sich nach Wegen, die Vorsorge herunterzufahren und dadurch Geld einzusparen. Im Beratungsgespräch wurde aufgezeigt, wie verhängnisvoll sich dieser Trend als Folge der Pandemie auswirken kann.

Anlageprodukte: Spreu von Weizen trennen

Die Spezialisten der Verbraucherzentrale Bayern halfen, bei den Finanzverträgen die Spreu vom Weizen zu trennen. So sind Geldanlagen mit hohen Kosten und intransparentem Anlagemanagement es oft nicht wert, weiter bespart zu werden. Von exotischen Anlageklassen wie Kryptowährungen, CFD-Handel oder Produkten des Grauen Kapitalmarktes wurde nicht nur aufgrund ihres Totalverlustrisikos entschieden abgeraten.

Die Beratungen vermittelten in anschaulicher und praktischer Weise das nötige Finanzwissen, wie man attraktive Geldanlagen findet und sich ein schlagkräftiges Vorsorgekonzept zusammenstellt.

Ein selbst ausgewählter Mix aus Aktien-ETF-Indexfonds und gut ausgesuchtem Festgeld bringt später deutlich mehr Versorgungsleistung als zwar staatlich geförderte, aber den Verbrauchern in unpassender finanzieller oder familiärer Situation verkaufte Riester-, Rürup- oder Betriebsrentenversicherungen.

Web-Seminare sehr gefragt

Wachsendes Interesse war an ethisch-ökologischen Geldanlage- und Vorsorgeprodukten festzustellen. Dieses Thema nahm bei Vorträgen einen höheren Stellenwert als in den Vorjahren ein. Die 22 Vortragsveranstaltungen wurden ab März meistens als Webinar organisiert. Schwerpunkte waren vor allem die Themen „**Altersvorsorgestrategie nach Maß**“ und „**Effiziente langfristige Geldanlage**“.

KRANKENVERSICHERUNG:
RÜCKKEHR – WECHSEL – RENTNER

Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung

Im Jahr 2020 erreichten die Verbraucherzentrale Bayern wieder zahlreiche Anfragen privat Krankensicherter. Sie interessierten sich angesichts stark steigender Beiträge für einen Weg, in die gesetzliche Krankenversicherung zurückzuwechseln.

Vermehrt waren darunter selbständig Tätige. Sie suchten einen Zugang zum gesetzlichen System, da viele infolge der Corona-Krise unter steigendem finanziellen Druck stehen. Vielen war unklar, welche Voraussetzungen vorliegen müssen, damit die Aufnahme einer abhängigen Beschäftigung neben der Selbständigkeit tatsächlich die Aufnahme in die gesetzliche Krankenversicherung ermöglicht.

Bei Arbeitnehmern herrscht oft darüber Unsicherheit, ob bereits eine kurze Reduzierung des Arbeitsentgelts den Weg in die gesetzliche Kasse eröffnet. Oder ob hier gewisse Mindestzeiträume verlangt werden.

In den Beratungen waren weitere Gesichtspunkte zu einem Systemwechsel wesentlich: Wie sehen die Auswirkungen auf den Versicherungsschutz von Familienmitgliedern aus und welche Folgen hat der Wechsel auf zukünftige berufliche Veränderungen?

Beitragssteigerungen in der privaten Krankenversicherung und Tarifwechsel

Der Dauerbrenner Beitragserhöhung beschäftigte viele Privatversicherte. Zahlreiche private Krankensicherer drehten wieder an der Beitragsschraube. In einigen Fällen führte das sogar zu Erhöhungen von über 30 Prozent. Die Betroffenen nahmen die Anpassungen oft zum Anlass, nach Alternativen bei ihrem Vertragspartner zu suchen. Oftmals klagten die Versicherten über die fehlende Bereitschaft des Versicherungsunternehmens, transparent über Tarifalternativen zu informieren.

Viele Ratsuchende nahmen deshalb eine Tarifanalyse durch die Verbraucherzentrale Bayern in Anspruch. Damit ist es den Versicherten möglich, Einblick in das Tarifgefüge der Versicherer zu gewinnen. Mittels der verwendeten Software können allein bei der Krankenvollversicherung mehr als 70 verschiedene Leistungskriterien beurteilt werden.

Neuregelung zu Beiträgen für Rentner

Rentner konnten sich über eine Neuregelung freuen: Bisher wurden bei Überschreiten einer gewissen Einkommensgrenze auf die gesamten Einnahmen aus betrieblicher Altersvorsorge Beiträge zur gesetzlichen Krankenversicherung verlangt. Seit Anfang 2020 gilt ein Freibetrag: Nur die diesen Wert übersteigenden Zahlungen werden zur Beitragsberechnung herangezogen.

MARKTBEOBSACHTUNG

In diesem Jahr hat die Verbraucherzentrale den neuen Bereich Marktbeobachtung personell aufgebaut. Dies erfolgte in Nachfolge der bisherigen Marktwächter-Projekte.

Die Verbraucherzentrale Bayern nimmt gemeinsam mit den weiteren Verbraucherzentralen und dem Bundesverband (vzbv) eine gezielte Erfassung und Analyse von Verbraucherbeschwerden vor.



In Form eines Frühwarn-Netzwerks haben die beteiligten Akteure im Besonderen die digitale Welt sowie den Finanz- und Energiemarkt im Fokus.

Alle Beteiligten erfassen und prüfen systematisch die jeweils eingehenden Verbraucherfälle. Ziel der Analysen ist es, strukturelle Probleme am Markt frühzeitig zu erkennen und Verbraucher vor Schaden zu bewahren.

Aus den gewonnenen Daten und Erkenntnissen werden Hinweise und Warnungen an Verbraucher, Behörden und Politik erstellt. Kollektivrechtliche Maßnahmen prüft der vzbv. Neue Themen und Erkenntnisse fließen zudem in die Beratungsinhalte der Verbraucherzentrale ein.

Um diese Aufgaben in Bayern zu erfüllen, wurde ein Team aus Daten- und Fachspezialisten gebildet. Diese sind nah an den Verbraucherproblemen in Bayern und erhalten durch die bundesweite Vernetzung erweiterte Einblicke in die Märkte.

Eine wichtige Aufgabe in der Marktbeobachtung übernehmen die Beraterinnen und Berater in der Verbraucherzentrale. Sie erfassen fachlich fundiert und mit viel Erfahrung die Daten, die später in die Prüfung und weitergehende Analysen einfließen können.



„Die gezielte Erfassung und Auswertung von Daten über Verbraucherprobleme ist ein wichtiger Schritt hin zu mehr Verbraucherschutz und stärkt die Legitimation verbraucherpoltischer Forderungen“, sagt Julia Post, Referentin Marktbeobachtung und Statistik der Verbraucherzentrale Bayern.

VIEL VERBRAUCHERLOB FÜR DIE FINANZBERATUNG

Auch in diesen schwierigen Zeiten wurde unseren Beraterinnen und Beratern viel Dank und Lob von den Ratsuchenden entgegengebracht:

DANKE! Das war echt eine wunderbare, individuelle, sehr persönliche und kluge Beratung – genau das, was ich wissen wollte, klar und auf den Punkt gebracht! Großes Lob für so einen Kollegen!

Vielen Dank an Sie für die Zusendung der Unterlagen und auch die kompetente und freundliche Beratung, ich habe mich „gut aufgehoben“ gefühlt!

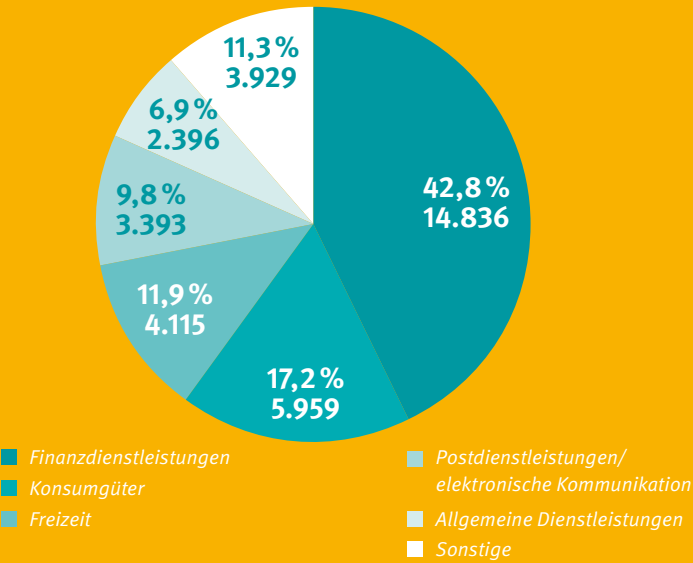
Ich bedanke mich für die gute Beratung und die vielen neuen Informationen. Es war gut, über die kritischen Punkte zu sprechen, das gab mir mehr Sicherheit.

Vielen Dank. Wo kann ich Sie denn eigentlich loben? Das würde ich gerne tun, denn Sie haben gute Arbeit geleistet.

Vielen Dank nochmals, wir werden diese Möglichkeit der Information und Beratung auf alle Fälle im Bekanntenkreis weiterempfehlen.



In 2020 analysierte die Verbraucherzentrale Bayern 34.628 gemeldete Beschwerden und Anfragen zu verschiedensten Verbrauchertemen.



In das Frühwarn-Netzwerk, das die Bereiche digitale Welt, Finanzmarkt und Energiemarkt fokussiert bearbeitet, wurden 1.694 Fälle gemeldet.

Ein großer Teil der ausgewerteten Anfragen/Beschwerden (42,8 Prozent) bezog sich auf den Bereich Finanzdienstleistungen.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

NOVEL FOOD: INSEKTEN ESSEN?

Insekten zu essen, ist in unserem Kulturkreis eher unüblich. Jedoch tauchen im Lebensmittelhandel zunehmend Mehlwürmer, Heuschrecken und Co. als Zutat in Nudeln, Proteinriegeln, Müslis oder als gewürzte Snacks auf.

Marktcheck

Die Verbraucherzentralen haben in einem Marktcheck 32 insektenhaltige Lebensmittel aus dem stationären Handel auf Nährwerte, Kennzeichnung und Werbeaussagen überprüft. Die Federführung für den Einkauf der Produkte, die Auswertung und den Bericht lag bei der Verbraucherzentrale Bayern.

Das Ergebnis:

- Insektenhaltige Lebensmittel können krankmachende Keime enthalten.
 - Bei fast 60 Prozent der im Marktcheck überprüften Produkte war nicht ersichtlich, ob die Speiseinsekten bei der Herstellung erhitzt oder anderweitig zur Keimabtötung behandelt wurden. Einen entsprechenden Verwendungshinweise sieht die Verbraucherzentrale Bayern als zwingend erforderlich an.
 - Bei Allergikern gegen Schalen- und Krustentiere, Hausstaubmilben und Weichtiere kann der Verzehr von Speiseinsekten eine allergische Reaktion auslösen.
- Bei allen im Marktcheck untersuchten Lebensmitteln wurde auf eine mögliche allergische Reaktion bei bestehender Schalen- und Krustentierallergie hingewiesen. Dagegen fand sich lediglich bei 72 Prozent der Produkte

ein entsprechender Hinweis für Hausstaubmilbenallergiker und nur knapp bei der Hälfte ein Hinweis für Weichtierallergiker. Von den Zulassungsbehörden wird erwartet, dass es zukünftig einen verbindlichen Hinweis auf der Vorderseite der Verpackung gibt. Dieser müsse eindeutig und gut erkennbar auf mögliche allergische Reaktionen durch Schalen- und Krustentiere sowie Hausstaubmilben aufmerksam machen.

Zwölf der überprüften Insektenprodukte trugen unzulässige nährwertbezogene Angaben.

Zahlreiche Produkte wurden als „reich an Protein“ beworben. Ebenfalls nicht erlaubt sind Auslobungen von Vitaminen und Mineralstoffen, wenn deren tatsächlicher Gehalt nicht in der Nährwerttabelle aufgeführt wird.

„Schon mal Mehlwürmer mit Knoblauch probiert?“

So lautet der Titel des zum Thema Speiseinsekten erstellten Podcasts. Zu hören ist er auf <https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/podcast-by>.

Forsa-Umfrage

Eine Forsa-Befragung im Auftrag der Verbraucherzentralen erfasste die Einstellung von Verbrauchern zu Speiseinsekten. Im Fokus standen Personen, die bereits insektenhaltige Lebensmittel essen oder bereit wären, diese zu probieren. Zusätzlich wurden Menschen mit Allergien oder Lebensmittelunverträglichkeiten befragt.

Das Ergebnis spiegelt die Forderungen der Verbraucherzentralen wider. Die Verbraucher legen hohen Wert auf die Kennzeichnung und Sicherheit dieser Produkte. Mehr Informationen zum Marktcheck und der Umfrage sind zu finden unter

www.verbraucherzentrale-bayern.de/novel-food-studie.

STAATLICHES TIERWOHLKENNZEICHEN GEFORDERT

Marktcheck

Seit April 2019 kennzeichnen viele Supermärkte und Discounter Fleisch mit einem freiwilligen einheitlichen Haltungsform-Label. Die Stufe 1 entspricht der Stallhaltung nach dem gesetzlichen Mindeststandard. Bei den Haltungsformen 2, 3 und 4 werden die Haltungsbedingungen der Tiere zunehmend besser.

Welche Standards die jeweiligen Produkte erfüllen, zeigt die Stufe auf dem Label:



Quelle: www.haltungsform.de, Gesellschaft zur Förderung des Tierwohls in der Nutztierhaltung mbH

Hat sich seit 2019 das Angebot zugunsten besserer Haltungsformstufen geändert? Dieser Frage gingen die Verbraucherzentralen nach und führten wie schon im Vorjahr einen Marktcheck durch. Das Ergebnis war enttäuschend.

Marktcheck: 1.767 Fleischprodukte aus 31 Geschäften

- Ähnlich wie im Vorjahr stammte mehr als die Hälfte der Fleischprodukte aus der Stufe 1. Hier fanden sich vor allem Fleischangebote von Schwein und Rind.
- Rund ein Drittel der Produkte – überwiegend Geflügel – stammte aus Stufe 2.
- Die Stufen 3 und 4, die für deutlich bessere Haltungsbedingungen stehen, machten insgesamt nur 13 Prozent des Angebotes aus. Insbesondere das Angebot in Stufe 3 war mit knapp drei Prozent verschwindend gering.

Die Verbraucherzentralen fordern vom Handel endlich ein deutlich besseres Angebot von Fleischprodukten der Haltungsformen 3 und 4.



„Das staatliche Tierwohlkennzeichen muss schnellstmöglich eingeführt und auf alle Tierarten ausgeweitet werden.“, sagen Jutta Saumweber und Antje Feigl, Referatsleiterinnen Lebensmittel und Ernährung.

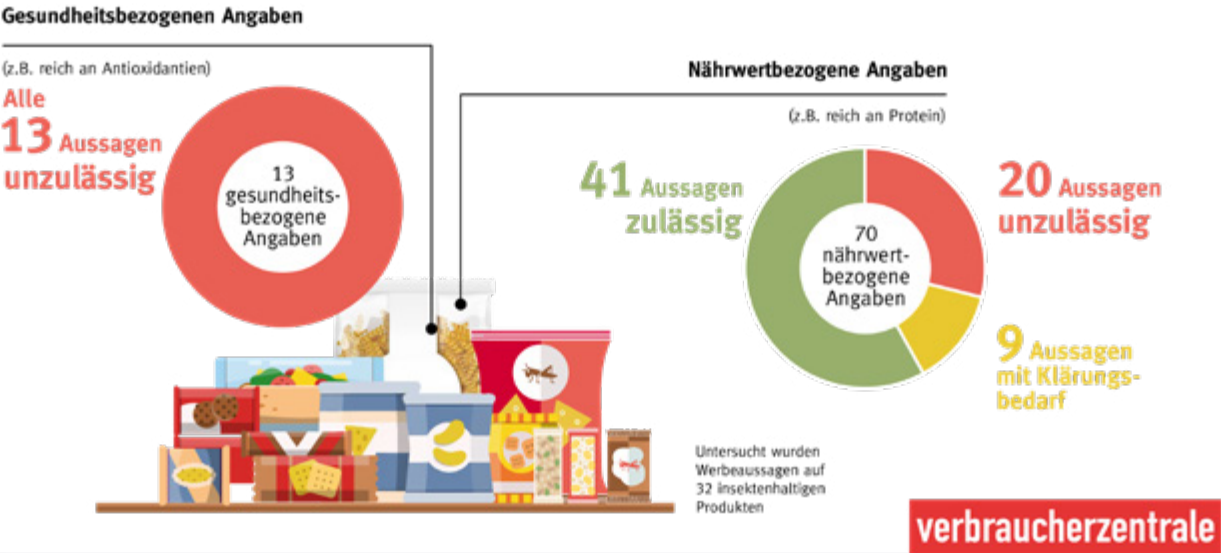


Foto: Verbraucherzentrale Bayern

Auf insektenhaltigen Lebensmitteln wird häufig mit unzulässigen Werbeaussage geworben.

Verbotene Werbeaussagen zu Nährwerten und Gesundheit

Auf den untersuchten insektenhaltigen Lebensmitteln befanden sich insgesamt 70 Werbeaussagen zu Nährwerten und 13 gesundheitsbezogene Aussagen. Aus Sicht der Verbraucherzentrale war ein Großteil der Angaben unzulässig.



Quelle: Marktcheck der Verbraucherzentralen „Insekten essen – Marktcheck der Verbraucherzentralen im stationären Handel“, Oktober 2020
© Verbraucherzentralen, Datenbasis: 32 insektenhaltige Produkte aus dem stationären Handel. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert.

GENUSSVOLL ÄLTER WERDEN

Wer möchte nicht bis ins hohe Alter körperlich und geistig fit bleiben? Unter dem Motto „Genussvoll älter werden“ haben die Verbraucherzentralen ein neues umfangreiches Informationsportal für Ältere online gestellt.



Auf dem Online-Portal befinden sich nützliche und hilfreiche Informationen zu unterschiedlichen Themengebieten wie:

- Lebensmittelauswahl – leicht gemacht
- Gesundmacher aus dem Einkaufsregal
- Lebensmittel unter der Lupe

Zusätzlich gibt es kostenlose Online-Vorträge für Senioren zu Themen wie „Gutes Essen – Gesund genießen“ oder „Online-Einkauf – Lebensmittel per Mausklick für Senioren“. Per Chat konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer interaktiv mitmachen.

Hier der Link zur Seite:
www.verbraucherzentrale-bayern.de/genussvoll-aelter-werden-46303

REGIONAL, SAISONAL UND NACHHALTIG

„MAHLZEIT FOR FUTURE“ – Neue digitale Ausstellung Bio, regional, saisonal und nachhaltig... so oder so ähnlich sollte unsere Ernährung heute aussehen. Doch wie gestalten wir unseren Speiseplan, damit er klimaschonend und zukunftsfähig ist?

Antworten darauf gibt eine neue Online-Ausstellung der Verbraucherzentrale Bayern. Unter dem Motto „MAHLZEIT FOR FUTURE“ liefert sie wertvolle Tipps für eine zukunftsfähige Ernährung.



Die Ausstellung umfasst eine Galerie mit neun Postern, Online-Quizfragen für verschiedene Altersgruppen sowie eine Broschüre zum Herunterladen. Besonderes Element ist eine interaktive Weltkarte, die die weite Reise von Lebensmitteln verdeutlicht.

Eingebunden ist die Ausstellung in das ebenfalls neue Informationsportal „Bio-regional-nachhaltig“. Es besteht aus einem umfangreichen Pool von Informationen zu regionalen Lebensmitteln, Bio-Lebensmitteln und klimabewusster, nachhaltiger Ernährung:

www.verbraucherzentrale-bayern.de/bioregionalnachhaltig-fakten-zu-einer-zukunftsfahigen-ernaehrung-49322



Wirrwarr bei regionalen Lebensmitteln

- Der Begriff „regional“ wird von den Handelsunternehmen selbst definiert.
- Verbraucher können sich nicht durchwegs an klaren Vorgaben für die Regionalkennzeichnung orientieren.
- Einheitliche Mindeststandards sind erforderlich, um dem Wildwuchs bei den Siegeln entgegenzutreten.

Zu diesen Ergebnissen führte eine Umfrage der Verbraucherzentrale Bayern, bei der neun Handelsunternehmen nach Kriterien ihrer regionalen Eigenmarken beziehungsweise regionalen Logos befragt wurden.

WIRRWARR BEI DEM BEGRIFF „REGIONAL“

Der Begriff „regional“ ist gesetzlich nicht geschützt. Oft ist die Region nicht eindeutig beschrieben und es bleibt unklar, ob sich die Angabe auf den Ursprung der Rohstoffe/Hauptzutaten, den Verarbeitungsort oder auf beides bezieht.



Die Auswertung zeigte, dass die Kriterien für regionale Eigenmarken und regionale Bewerbungen unterschiedlich und nicht vergleichbar sind.

So kommen nicht bei allen Anbietern die Hauptzutaten von zusammengesetzten Lebensmitteln aus Bayern beziehungsweise aus der beworbenen Region. Auch haben nicht alle Handelsunternehmen unabhängige Kontrollsysteme zur Überprüfung ihrer Kriterien installiert.

Positiv anzumerken ist, dass bei den meisten Eigenmarken des Handels, mit wenigen Ausnahmen, alle Produktionsschritte wie Erzeugung, Verarbeitung, Herstellung und Verpackung in Bayern stattfinden. Link zur Umfrage:

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/wissen/lebensmittel/handelsbefragung-zu-regionalen-eigenmarken-im-supermarkt-und-discounter-50319>

Für die Verbraucherzentrale Bayern reichen die bisherigen Regelungen für eine klare und transparente Kennzeichnung regionaler Produkte nicht aus. Sie fordert verbindliche, bundeseinheitliche Mindeststandards und neutrale Kontrollen.

PODCAST-SERIE „WISSENSHUNGER“

Unter dem Titel „Wissenshunger“ hat das Referat Lebensmittel und Ernährung fünf Podcasts aufgenommen. Leitbild, ist, unterschiedliche Blickwinkel aufzuzeigen und den Hörern einen besseren Durchblick zu verschaffen.

In einem jeweils einstündigen Gespräch mit Gästen wurden diese Themen diskutiert:

- Lebensmittelverschwendung
- Frisch aus der Konserve? – Das Comeback des Dosenessens
- Einkaufsfalle Supermarkt
- Vegane Ernährung
- Spannende und krabbelnde Informationen zu Speiseinsekten

Nachzuhören sind die Postcasts unter <https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/podcast-by>

ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT



Das Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz fördert bereits seit 1991 die Umweltbildung der Verbraucherzentrale Bayern mit dem Projekt „Information und Bildung zum Leitbild des nachhaltigen Konsums“.

Die Maßnahmen waren bislang darauf ausgerichtet, mit den Menschen direkt in Kontakt und ins Gespräch zu kommen. Dazu gehören Angebote wie Ausstellungen, Infostände, Vorträge vor Ort und Bildungsmodule für Schulen und Kindertagesstätten. Die Corona-Pandemie erforderte ab März 2020 ein flexibles Handeln.

Ausstellungspräsentationen in Büchereien und anderen öffentlichen Räumen, Einsätze bei Großveranstaltungen wie dem Zentrallandwirtschaftsfest oder der Landesgartenschau und vieles mehr wurden verschoben oder abgesagt.

Digitale Angebote lösten die Präsenzveranstaltungen ab und konnten die entstandene Lücke zumindest teilweise füllen.

AUSSTELLUNG ZUM RESSOURCENSCHUTZ MIT HYGIENEKONZEPT



„Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“ – unter diesem Motto zeigt die Ausstellung an 10 Themenstationen mit kurzen Infotexten, pfiffigen Illustrationen und interaktiven Elementen, wie sich Ressourcenschutz im Alltag umsetzen lässt.

Anfang März startete der erste Einsatz der Ausstellung noch regulär. Weitere Präsentationen fielen zunächst bis Ende Juni coronabedingt aus. Danach fanden mit strengen und aufwendigen Hygienekonzepten und Schutzmaßnahmen bis Mitte November noch vier Einsätze mit circa 4.000 Besuchenden statt.

Die Website zur Ausstellung <http://rette-die-welt.bayern/> als digitales Informationsmedium auszubauen und zu erweitern, erhielt hohe Priorität.



NIMM DEN MEHRWEG

Wie lassen sich Einwegverpackungen und Verpackungsmüll vermeiden? Der Infostand „Nimm den Mehrweg!“ zeigt ressourcenschonende Alternativen zu dünnen Obstplastiktüten, Einwegplastikflaschen, to-go-Bechern und Co.

Digital sind Informationen hier zu finden: www.verbraucherzentrale-bayern.de/aktuelle-meldungen/umwelt-haushalt/infostand-nimm-den-mehrweg-56414



WEGE AUS DER WEGWERFGESELLSCHAFT

Plastik gilt als Symbol einer Wegwerfgesellschaft: Was ist Plastik eigentlich? Was geschieht mit dem Plastikmüll? Wie kann ich Plastikmüll reduzieren?

Antworten darauf gibt der Vortrag „Leben ohne Plastik – Wege aus der Wegwerfgesellschaft“. Die Verbraucherzentrale Bayern verdeutlicht darin, wie dringend, aber auch wie machbar eine nachhaltigere Lebensweise ist.

Die Verbraucherzentrale konzipierte den Vortrag neu für das Online-Format. Im Rahmen der Nachhaltigkeitstage der Stadt Ingolstadt kam das digitalisierte Angebot erstmals zum Einsatz.

„JUKI“ GING IN DEN LOCKDOWN

Die Umweltbildungsaktion „Juki sucht ein Spielzeug“ wendet sich mit zielgruppengerechten Modulen an Kinder, Erziehende und Eltern. Die Angebote fanden bisher als Präsenzveranstaltungen statt und konnten in der Form bis Mitte März durchgeführt werden. Die Verbraucherzentrale hat 259 Kinder aus neun Kindertageseinrichtungen zu einem nachhaltigeren Umgang mit Spielzeug angeregt und 139 Erziehende und Eltern erreicht.

Im Rahmen von „Schule N – Fair in die Zukunft“, einer Kooperation von Münchner Umweltbildungseinrichtungen, wurden testweise Hygienekonzept-angepasste Aktionen für 126 Lernende und 16 Lehrkräfte durchgeführt.

ENERGIEBERATUNG: NACHFRAGE IST ERNORM HOCH

Im Corona-Jahr 2020 haben sich mehr Menschen als bisher mit Energieeinsparung und ihrem Gebäude beschäftigt.

Förderprogramme und gesetzliche Neuerungen zu energetischer Gebäudesanierung, insbesondere zum Einbau neuer Heizungen, trugen zu einer erheblichen Steigerung der Nachfrage nach Energieberatung bei.

Das starke Interesse an Energieberatungsthemen überstieg bereits zu Beginn des Jahres die Beratungskapazitäten der Energiefachleute. Zusätzlich wurden durch die Corona-Pandemie die Möglichkeiten für persönliche Beratungen stark eingeschränkt.



„Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird mittlerweile nahezu flächendeckend in Bayern angeboten. Die Beratungsnachfrage war in 2020 sehr hoch“, sagt Heidemarie Krause-Böhm, Referatsleiterin Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit.

Um das Beratungsangebot für Ratsuchende trotz der Einschränkungen aufrecht halten zu können, wurden unter anderem für Energie-Checks spezielle Schutz- und Hygienekonzepte erstellt. Die stationäre Energieberatung erfolgte standardmäßig in telefonischer Form als „Rückrufberatung“.

Um die hohe Nachfrage zu bedienen, brachte die Verbraucherzentrale Bayern zudem die Akquise zusätzlicher Beratungskräfte voran. Ende 2020 waren insgesamt 97 Energiefachleute für die Verbraucherzentrale Bayern tätig.

ENERGIEBERATUNG IN ZAHLEN:

Insgesamt 22.400 Ratsuchende wandten sich an die Verbraucherzentrale Bayern. Im Mittelpunkt standen Fragen zur Heizungserneuerung und zu Photovoltaikanlagen inklusive Batteriespeicher.

2.590 persönliche Beratungsgespräche wurden in 16 Beratungsstellen und über 100 Energieberatungsstützpunkten durchgeführt.

5.156 Gespräche erfolgten als telefonische Beratung.

5.366 Vor-Ort-Beratungen (Energie-Checks) sowie Vertiefungsberatungen und Investitionsberatungen gab es zu den Themen Energieverbrauch, Gebäudehülle, Heizung, Solarwärme, Photovoltaik sowie Schimmel.

1.360 Kontakte entfielen auf Beratungen bei Messen.

3.669 Personen nahmen an Fachvorträgen teil.

3.760 Anrufer informierten sich am Energie-Servicetelefon.

499 Beratungen fanden online statt.

Kooperationen und Kampagnen

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird mittlerweile nahezu flächendeckend in Bayern angeboten. Durch zahlreiche Kooperationen mit Kommunen und Energieagenturen ist die Beratung bei Bürgerinnen und Bürgern bekannt.

Neue Kooperationen wurden eingegangen mit der Stadt Augsburg, der Stadt und dem Landkreis Coburg und dem Landkreis Main-Spessart.



In Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern vor Ort fanden **20 lokale Kampagnen** zum energetischen Sanieren und zur Solareignung statt.

Besondere Schwerpunkte lagen im Allgäu, der Oberpfalz, der Region Ebersberg-München sowie dem Oberland. Dort wurden Hauseigentümer in festgelegten Aktionszeiträumen konkret angesprochen und informiert. Das Kampagnenmotto lautete „**Check Dein Haus**“ oder „**Check Dein Dach**“. Die Haus- oder Wohnungseigentümer erhielten mit diesem Angebot sehr konkrete Empfehlungen zu energetischen Sanierungsmöglichkeiten sowie zur Solareignung des Gebäudes.

➤ **Aufgrund der Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie kann die Energieberatung der Verbraucherzentrale überwiegend kostenfrei angeboten werden. Bei den Energie-Checks fällt ein Eigenanteil von 30 Euro an.**

Online-Vorträge sehr gefragt

Besonders beliebt waren in diesem Jahr die Online-Vorträge. Die Verbraucherzentrale hat 20 Vorträge durchgeführt, teilweise gemeinsam mit Kooperationspartnern. 887 Personen aus Bayern nutzten dieses Angebot zu Themen der energetischen Sanierung und des Heizungstauschs.

Vortragstitel waren unter anderem:

➤ **Heizungserneuerung: Wie packt man's richtig an?**

➤ **Aus Alt mach Neu: Wie richtig sanieren?**

➤ **Mit Sonne rechnen: Das eigene Dach nutzen**

VOR ORT AKTIV



GROSSE NACHFRAGE

Eine große Welle an Anfragen zu Reise- und Flugstornierungen rollte auf die Beratungsstellen zu. Die Anfragen wurden schnell und pragmatisch für die Ratsuchenden in Bayern bearbeitet.



● Beratungsstelle
○ Energiestützpunkt

Beratung mit Rat und Tat

Die Verbraucherzentrale Bayern stellte die Beratungswege mit dem Schwerpunkt digitale Medien um. Ein zusätzliches Servicetelefon mit bis zu zehn zeitgleich aufgeschalteten Beraterinnen und Beratern gewährleistete die niederschwellige Erreichbarkeit der Verbraucherzentrale Bayern.

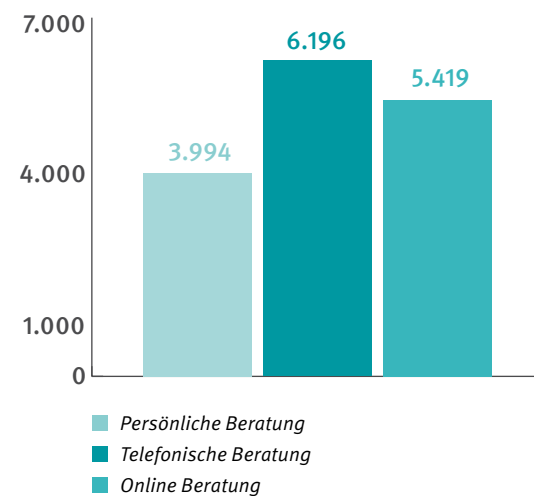
16 Beratungsstellen

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

15.609 rechtliche Beratungen vor Ort

Konkrete Beratungen mit individueller rechtlicher Bewertung leisteten die Beratungsstellen in 15.609 Fällen. Dabei dominierten Corona-bedingt die telefonische Beratung und die Online-Beratung:

Rechtliche Beratung vor Ort



Über 51.900 Auskünfte vor Ort

Zusätzlich resultierten aus allen Kontakten mit den Ratsuchenden 51.906 Auskünfte wie Kurzinfos und Verweise.

Diese Flut an Kontakten während der aufkommenden Pandemie bewältigte die Verbraucherzentrale Bayern durch beherztes Reorganisieren der Kundenkontaktwege und durch pragmatische Arbeitsmodelle.

Am 15. März schloss die Verbraucherzentrale Bayern die Beratungsstellen für den persönlichen Kontakt. Die Beratungen erfolgen online und telefonisch. Präsenzveranstaltungen fanden nicht mehr statt.

DAS FREUT UNS!

Seit Beginn der Corona-Pandemie nahmen die Anfragen zum Thema Reisen deutlich zu. Vielen konnten wir helfen, zu ihrem Geld zu kommen. Lobende Worte wie diese freuen uns:

„... basierend auf Ihrer hervorragenden und außerordentlich kompetenten Beratung, haben wir nun die Gesamtforderung vom Reisebüro zurückerstattet bekommen. Hierfür möchte ich mich nochmals sehr herzlich bedanken und bin begeistert, mit welcher Professionalität und digitalisierten Prozessen Sie hier erfolgreich agieren.“

Erst ab dem 1. Juli bot die Verbraucherzentrale Bayern in ihren Beratungsstellen wieder eine persönliche Beratung an. Der Schutz der Ratsuchenden und der Mitarbeitenden stand dabei an erster Stelle. Die Beratungen erfolgten nur nach Termin, um volle Wartebereiche zu vermeiden.

Im Dezember passte die Verbraucherzentrale Bayern aufgrund der aktuellen Corona-Infektionslage ihr Beratungsangebot erneut an. Die Beratungen fanden ab dem 14. Dezember wieder per Telefon und online statt und die persönliche Beratung vor Ort wurde geschlossen.

639 Rechtsvertretungen

Besonders wichtig für die Ratsuchenden in Bayern waren die Rechtsvertretungen.

Rechtsvertretungen werden notwendig, wenn die Hilfe zur Selbsthilfe in der Beratung nicht mehr ausreicht. Oft sind diese Fälle komplex. Dann ist es sinnvoll, dass die Beratungskraft selbst mit der gegnerischen Partei per Telefon oder schriftlich in Kontakt tritt.

Weist die Verbraucherzentrale Bayern nachdrücklich auf die Rechtslage hin, tut so manch uneinsichtiger Dritter dann doch dem geltenden Recht genüge.

1.159 Anfragen zum Rundfunkbeitrag

Die Beratungsstellen erhielten regelmäßig Anfragen zum Rundfunkbeitrag. Dabei ging es um Themen wie Meldepflicht, Befreiung und Härtefall-Regelungen. In 1.159 Fällen konnte den Ratsuchenden niederschwellig geholfen werden. Die Hilfestellung umfasste Erläuterungen und Klarstellungen der Rechtslage sowie individuelle Rechtsvertretungen.

„... wir möchten uns bei Ihnen für die schnelle Hilfe, den super Kundenservice und auch für die kostenfreie Nachbearbeitung unseres Reisefalles ganz herzlich bedanken.“

„... haben Sie vielen Dank für Ihre prompte und sehr hilfreiche Antwort zu unserer Beratungsanfrage, die klare Aussagen zur Rechtslage, gute Empfehlungen für unsere weiteren Schritte und auch viele wichtige Querverweise zum Reise-recht enthält. Gerne kommen wir in Zukunft wieder bei weiteren Fragen zum Reiserecht und auch anderen Rechtsfragen für Verbraucher auf die Verbraucherzentrale Bayern zurück.“



Die Beraterin Elisabeth Graml vor der neuen Beratungsstelle in Weiden

UMZUG BERATUNGSSTELLE WEIDEN

Unter verschärften Schutzmaßnahmen zur Pandemiebekämpfung zog die Weidener Beratungsstelle im Oktober 2020 in neuere, hellere und modernere Büroräume um.

Für das Oberzentrum Weiden konnte vor allem die infrastrukturelle Anbindung deutlich verbessert werden. Direkt an einer Bushaltestelle liegend und nur 10 Minuten zu Fuß vom Bahnhof entfernt, hat die Beratungsstelle ihr neues Zuhause in der Frauenrichter Straße 55 gefunden. Durch die Schaufensterfront hin zur stark befahrenen Ausfallstraße ist die Verbraucherzentrale Bayern in Weiden jetzt auch optisch viel präsenter.

NIEDERSCHWELLIGER VERBRAUCHERSCHUTZ IM QUARTIER – AUCH IN CORONA-ZEITEN

Im Oktober 2019 startete das Projekt **„Verbraucher stärken im Quartier“**. Das Projektteam war auch 2020 während der Corona-Schutzmaßnahmen für alle Ratsuchenden des Münchner Stadtteils Neuaubing-Westkreuz da.

Für Menschen, die in strukturschwachen Stadtquartieren leben, sind die Probleme des Konsumalltags oft eine besondere Herausforderung. Ziel des Projektes ist es, Verbraucher vor Ort zu unterstützen und konkrete Hilfestellung bei Problemen im Verbraucheralltag zu geben. Schwerpunkte der Arbeit waren die Themen Vertragskündigung, Onlineverträge und Handyrechnungen.

Viele der geplanten Maßnahmen im Quartier Neuaubing Westkreuz mussten aufgrund der Corona-Pandemie verschoben werden. Ausgebaut und intensiver genutzt wurden daher das online Bildungsprogramm sowie neue Informationskanäle. Vor allem die **Zusammenarbeit mit dem Stadtteil-Management und lokalen Einrichtungen wie dem „Bildungskanal“** ist dem Team sehr wichtig und zählt sich für die Ratsuchenden aus.

Gefördert wird das Bundesprojekt vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat.



Im Oktober informierte sich Rita Hagl-Kehl (Mitte), Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über die aktuellen Aktivitäten vor Ort.

Links: VZ-Vorständin Marion Zinkler. Rechts: VZ-Projektmanagerin Mara Stalinski



PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



HOHE PRÄSENZ IN DEN MEDIEN

Mit 3.394 Beiträgen und Erwähnungen in den beobachteten Medien war die Verbraucherzentrale Bayern wieder gefragte Anlaufstelle für Stellungnahmen und Interviews. Ebenso stießen die anlassbezogenen Pressemitteilungen und regelmäßig bediente Zeitungsrubriken auf große Resonanz.

Noch vor dem ersten deutschlandweiten Lockdown wurden Interviewanfragen zum neuen Corona-Virus an die Verbraucherzentrale Bayern herangetragen. Schnell war klar, dass verbraucherrelevante Aspekte der Pandemie eine wichtige Rolle spielen werden.

Allein 514 Veröffentlichungen mit Corona-Bezug

Mit dem Lockdown im März stiegen die Medienanfragen sprunghaft an. Der Schwerpunkt lag bei der Problematik „Abgesagte Reisen“ und „Stornierte Veranstaltungen“.

Die Verbraucherzentrale Bayern stellte sich sehr schnell auf das Thema ein. Insbesondere die Expertise des Referats Markt und Recht zu Reise- und Veranstaltungstornierungen war sehr gefragt. Die Medien interessierten sich auch für andere Themen wie „Sparen in der Corona-Krise“ und „Kontaktlos bezahlen“. Oder es ging um Beiträge wie „Speiseplan im Homeoffice“ und „Helfen Nahrungsergänzungsmittel gegen Corona?“.

Serie „Hätten Sie’s gewusst?“ kommt gut an
Die seit Jahren erfolgreiche Rubrik „Hätten Sie’s gewusst?“ hat noch einmal an Fahrt aufgenommen: Für 2020 konnten 708 veröffentlichte Beiträge erfasst werden und damit 37 Prozent mehr als im Vorjahr. Die sehr hohe Verbreitung der Meldungen ist auch darauf zurückzuführen, dass die Nachrichtenagentur dpa die Texte regelmäßig aufgegriffen hat.

Die Service-Reihe erscheint wöchentlich und behandelt interessante und aktuelle Alltagsfragen aus dem Bereich Lebensmittel und Ernährung.

Die Top 3 der veröffentlichten Themen in der Serie waren:

- ... Sind grüne Tomaten giftig?
- ... Hilft Eiweißbrot beim Abnehmen?
- ... Kann man Reste in Konservendosen aufbewahren?

Sturmtief „Sabine“

Überdurchschnittlich häufig veröffentlicht (60-mal) wurde die Pressemitteilung „Orkantief Sabine: Welche Versicherung kommt für welche Schäden auf?“. Anfang Februar 2020 wütete das Sturmtief „Sabine“ über Bayern und richtete große Schäden an Häusern und Autos an. Mit einer Pressemeldung informierte die Verbraucherzentrale Bayern Betroffene sehr zeitnah, wie sie ihre Rechte gegenüber Versicherungen geltend machen können.

Berichterstattung zur Musterfeststellungsklage

Erfreulich verlief auch die Berichterstattung zur Musterfeststellungsklage gegen die Stadtparkasse Nürnberg Ende Juli 2020. In drei Pressemitteilungen berichtete die Verbraucherzentrale Bayern über den Fortschritt im Verfahren. **Es resultierten daraus insgesamt 55 Print-, 27 Online- und 10 Radio-Beiträge.**

Übersicht Medienarbeit	Anzahl
Medienresonanz: Erfasste Beiträge in Print, Online, TV und Radio	3.394
Pressemitteilungen u. a. Warnungen vor Abzocken, Auswirkungen von Gesetzesänderungen, Neues im Marktgeschehen	359
Artikel für die Serie „Hätten Sie’s gewusst“ zu Themen rund um Lebensmittel und Ernährung	49
Medienkooperationen u. a. mit der Augsburger Allgemeinen Zeitung, dem Münchner Merkur, der Memminger Zeitung und Bayern 2	5

INTERNETBESUCHE AUF HÖCHSTSTAND

Über 2,2 Millionen Internetbesuche

Die umfangreichen Webseiten erwiesen sich als viel gefragtes Informationsportal in Zeiten von Corona.

Mit dem ersten Lockdown stiegen die Zugriffszahlen auf verbraucherzentrale-bayern.de deutlich an. Ob Reise-warnungen, abgesagte Veranstaltungen oder Mund-Nase-Bedeckungen – der Bedarf an verlässlichen Informationen zu den Auswirkungen von Covid-19 war enorm. Das Landesportal erreichte in 2020 einen Höchststand von 2.242.292 Besuchen.

Die Gemeinschaftsredaktion für den Internetauftritt der Verbraucherzentralen stellte laufend neue Artikel ein und fasste Schutzmaßnahmen, Tipps und Verbraucherrechte zusammen. Mehr dazu unter:

<https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/corona-covid19-die-folgen-und-ihre-rechte-45509>

Neben der eigenen Homepage betreibt die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen das reichweitenstarke Portal www.verbraucherzentrale.de mit über 33 Millionen Besuche in 2020.

Neu „Ihre Frage oder Beschwerde“

Seit dem Frühjahr gibt es auf der Homepage eine neue digitale Box für Anfragen und Beschwerden. Es ist ein Angebot, mit dem Verbraucher eine allgemeine Frage stellen oder sich über einen Anbieter, ein Unternehmen oder ein Produkt beschweren können. Diese fließen in die Marktbeobachtung (siehe Seite 17) ein und können Anlass für aktuelle Warnungen sein.

Newsletter mit neuem Design – 6.667 Abonnenten

Im Laufe des Jahres stellte die Verbraucherzentrale Bayern den Versand des Verbraucher-Newsletters auf eine neue Software um. Dank des neuen Dienstleisters wurde die Optik des Newsletters deutlich modernisiert und die Lesefreundlichkeit erhöht.

Die Verbraucherzentrale trägt damit auch der stetig wachsenden mobilen Nutzung dieses Informationsangebotes Rechnung: Wer den Newsletter auf seinem Smartphone oder Tablet abrufen, sieht eine für die mobile Darstellung optimierte Version.

Die Anmeldung zum Newsletter ist auf der Startseite von www.verbraucherzentrale-bayern.de möglich. Zum Ende des Jahres waren es 6.667 Abonnenten.

SOCIAL MEDIA IM AUSBAU

Die Präsenz der Verbraucherzentrale Bayern in sozialen Medien auszubauen, war erklärtes Ziel in 2020. Mittels einer referatsübergreifenden Arbeitsgruppe wurde ein YouTube-Account konzipiert und der Start auf Instagram im Folgejahr vorbereitet.

Der zentrale Twitter-Account „@vzbayern“ erhielt analog zu YouTube einen neuen Header mit dem Claim **#Wirhelfenentscheiden**. Er hatte zum Jahresende 2.125 Follower.

Das Team des Referats Lebensmittel und Ernährung zählte zum Jahresende 1.629 Follower für seinen Account „**Ernährungsteam@BayernVZ**“. Getwittert wurden Pressemitteilungen, Termine, News und kritische Dialoge, insbesondere mit Industrie und Handel.

VERANSTALTUNGEN LAGEN BRACH

Ausstellungen zeigen, Aktionen durchführen, an Veranstaltungen teilnehmen – dies sind für die Verbraucherzentrale Bayern wichtige Maßnahmen zur Verbraucheraufklärung und Verbraucherbildung. Bedingt durch die Corona-Pandemie konnten viele große wie kleine Veranstaltungen nicht stattfinden.

Betroffen waren unter anderem die „Consumenta“ in Nürnberg und das Zentral-Landwirtschaftsfest in München. Für beide Messen hatte die Verbraucherzentrale bereits umfangreiche Vorbereitungen getroffen. An den wenigen möglichen Einsätzen nahmen 2020 insgesamt 17.465 Personen teil.



FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

FINANZEN 2020

EINNAHMEN

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		4.340.957,00 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	4.107.349,00 €	
Projekt „Umwelt“	233.608,00 €	
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten		455.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		360.211,84 €
Projekt „Ernährung“	360.211,84 €	
Projekt „Gut essen macht stark“	0,00 €	
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz		755.858,15 €
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	333.873,45 €	
Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Räumen“	421.984,36 €	
Kommunen²⁾		21.006,68 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		799.121,78 €
Projekt „Energieeinsparberatung“	382.530,45 €	
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	130.547,41 €	
GbR Marktbeobachtung	286.351,83 €	
Eigene Einnahmen		556.776,31€
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen	9.424,48 €	
Beratungen	547.351,83 €	
Sonstige Einnahmen		71.944,71€
Summe der Einnahmen		7.360.876,47 €

AUSGABEN

Personalkosten		5.210.882,79 €
Sachkosten		1.899.365,13 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	110.249,14 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	49.313,26 €	
Dienstfahrzeuge (Haltung)	3.766,84 €	
Geräte, Ausstattungsgegenstände und Unterhaltung	387.046,06 €	
Bewirtschaftung der Räume	169.842,25 €	
Mieten	425.648,50 €	
Honorare für Sachverständige	98.866,29 €	
Reisekosten	19.667,88 €	
Fortbildung Mitarbeiter	21.401,46 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgebereinkauf	413.245,59 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	199.592,86 €	
Mitgliedsbeiträge	725,00 €	
Summe der Ausgaben		7.110.247,92 €
Rückzahlungen	21.643,49 €	
zzgl. Restbetrag des Prozesskostenbudgets	41.596,38 €	
Übertragung	187.388,68 €	

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

PERSONAL 2020

Mitarbeiter (Stand 31.12.2020)

Geschäftsstelle, Beratungsstellen (davon 32 in Teilzeit)	68
Tätig für Landes- und Bundesprojekte (davon 27 in Teilzeit)	48
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	10
Beschäftigte auf Honorarbasis (Institution sowie Projekte)	36
Gesamt	162

ORGANISATION (STAND 31.12.2020)

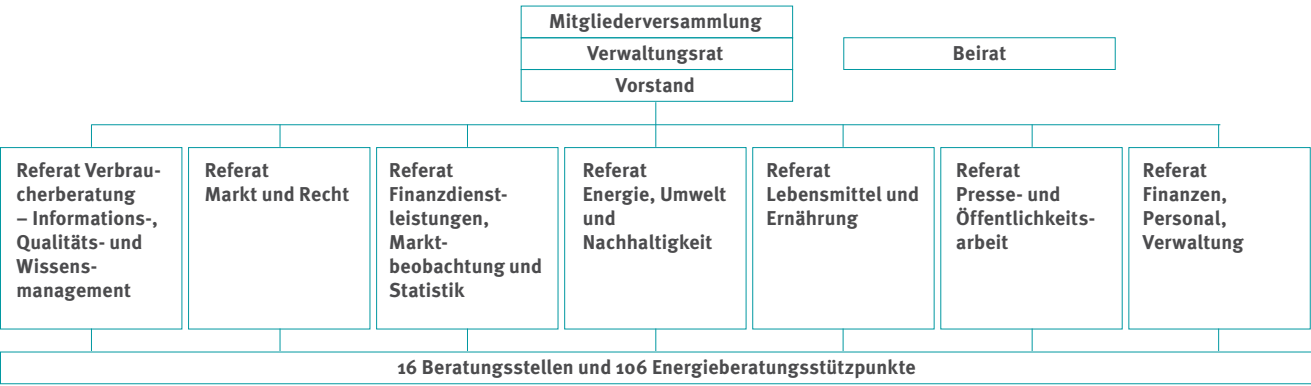
Vorstand & Verwaltungsrat	Mitgliedsverbände	Beirat
Vorstand Dipl. oec. troph. Marion Zinkeler	Arbeiterwohlfahrt Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Leitender Ministerialrat Richard Zacharski
Verwaltungsrat Vorsitzende Lydia Klein <i>Arbeitsgemeinschaft 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.	Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Regierungsdirektorin Marion Kratzmair
Stellv. Vorsitzende Angelika Paulus <i>DHB-Netzwerk Haushalt, Landesverband Bayern e.V.</i>	Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e.V.	
Ursula Rosner-Mehringer <i>Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH Bayern e.V.</i>	DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V. DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V.	
Monika Schmid-Balzert <i>Deutscher Mieterbund, Landesverband Bayern e.V.</i>	Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner- und Insolvenzberatung Bayern e.V.	
Rosemarie Weber <i>DHB-Netzwerk Haushalt, Ortsverband Augsburg e.V.</i>	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

106 Energieberatungsstützpunkte (Stand 31.12.2020)

Ahorn, Aichach-Friedberg, Altusried, Augsburg (Haunstetten), Augsburg (Hollbüro), Augsburg (Mieterverein), Augsburg (Schwabencenter), Babenhausen, Bad Grönenbach, Bad Kissingen, Bad Rodach, Bad Tölz, Bad Wörishofen, Betzigau, Biessenhofen, Bobingen, Bodolz, Buchloe, Burghausen, Buxheim, Coburg (Kirchengemeinde), Coburg (Landratsamt), Dachau, Dillingen an der Donau, Dingolfing, Dörfles-Esbach, Ebersberg, Erlangen, Essenbach, Fischen im Allgäu, Furth, Füssen, Garmisch-Partenkirchen, Geretsried, Germaringen, Gräfelting, Großheirath, Grub am Forst, Günzburg, Halblech, Hohenbrunn, Immenstadt im Allgaeu, Itzgrund, Karlstadt, Kaufbeuren, Kaufering, Kempten (eza!), Kissing, Kolbermoor, Kulmbach, Landsberg am Lech, Lauben, Lauertal, Lechbruck, Legau, Lichtenfels, Lindau (Bodensee), Lindenberg, Marktheidenfeld, Marktoberdorf, Marktredwitz, Meeder, Memmingerberg, Miesbach, Mindelheim, München (Mieterverein), Murnau am Staffelsee, Nesselwang, Neuhaus a.d.Pegnitz, Neu-Ulm, Obergünzburg, Oberstaufen, Ottobeuren, Oy-Mittelberg, Peiting, Penzberg, Pfaffenhausen, Pforzen, Pfronten, Rehau, Rieden am Forgensee, Rödental, Roßhaupten, Sauerlach, Scheidegg, Seeg, Seßblach, Sonnefeld, Sonthofen, Starnberg, Stiefenhofen, Stöttwang, Straubing, Töging am Inn, Traunreut, Traunstein, Unterföhring, Unterhaching, Utting am Ammersee, Wasserburg (Bodensee), Weiden (etz), Weilheim in Oberbayern, Weitramsdorf, Wertach, Wiggensbach, Winterrieden



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 | Fax: (089) 55 27 94-451
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, 8, 12, 15, 17, 18, 19, 22, 24, 27), StMUV (S. 5), Pixabay (S. 17)

Druck: Druckerei Walch, Augsburg

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Mai 2021, Verbraucherzentrale Bayern e. V.