

Das Jahr 2013



verbraucherzentrale

Bayern

Beratung. Information.
Interessenvertretung.

Die unabhängige Anlaufstelle für Verbraucher

VORWORT

Erste Erfolge im Bereich Abmahnungen

Endlich! In diesem Jahr ist es uns gelungen, die Rechtsdurchsetzung auszubauen. Wir können nun Verbraucherinteressen verstärkt mit Instrumenten wie Abmahnung und Klageverfahren durchsetzen. Erste Erfolge sind bereits zu verzeichnen. So wurden mehrere Unternehmen erfolgreich abgemahnt, die in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen unzulässige Klauseln verwendet haben. Auch gegen Verstöße im Bereich des Wettbewerbsrechts konnten wir erfolgreich vorgehen. Beispielsweise wurde die irreführende Werbung eines Pay-TV-Anbieters auf unser Betreiben gerichtlich untersagt. Dies ist der Anfang, denn mit Hilfe eines Prozesskostenbudgets wird es nun möglich sein, diese Aufgabe im öffentlichen Interesse konsequent fortzuführen.

Neue Zuständigkeiten

Der Bundes- wie Landtagswahl folgte eine überraschende Umbesetzung des Verbraucherresorts. Auf Bundesebene »wanderte« die Zuständigkeit für den Verbraucherschutz ins Justizministerium. In Bayern ging es andersherum. Der Verbraucherschutz ist nun nicht mehr bei der Justiz, sondern in der Zuständigkeit von Staatsminister Dr. Marcel Huber im umbenannten Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz. Was dies für den Verbraucherschutz als typische Querschnittsaufgabe bedeutet, wird sich zeigen. Unsere Erwartung ist, dass die im Koalitionsvertrag vereinbarten Ankündigungen umgesetzt werden, insbesondere die Marktwächterkonzepte für Finanzen und Digitales. Ebenso ist

keine Zeit ist zu verlieren, sich weiter um die Energiewende und die Verbesserung der Lebensmittelüberwachung zu kümmern.

Im Blickpunkt: Digitale Welt

Smartphone und Tablet gehören heute zum Alltag. Die Digitalisierung bietet Unterstützung – bringt aber auch neue Herausforderungen. Internetkriminelle versuchen mit immer neuen Maschen, Geld und Daten zu erbeuten. Anbieter erstellen Verhaltens- und Bewegungsprofile. Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen mit teils horrenden Forderungen an Verbraucher sind an der Tagesordnung. Wir werden uns hier verstärkt für eine Verbesserung des Verbraucherschutzes einsetzen.

Ich danke allen, die unsere Arbeit unterstützen, sehr herzlich. Dieser Dank geht insbesondere an die Mitglieder des Bayerischen

Landtages für die Sicherung der Finanzierung unserer Arbeit sowie an die einzelnen Fördergeber im Land und Bund, die uns im Einsatz für die Verbraucher aktiv unterstützen.



Mein ganz besonderer Dank gilt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr großes Engagement.

Dr. Britta Haupt-Endres

DAS JAHR IN ZAHLEN

Resonanz 2013

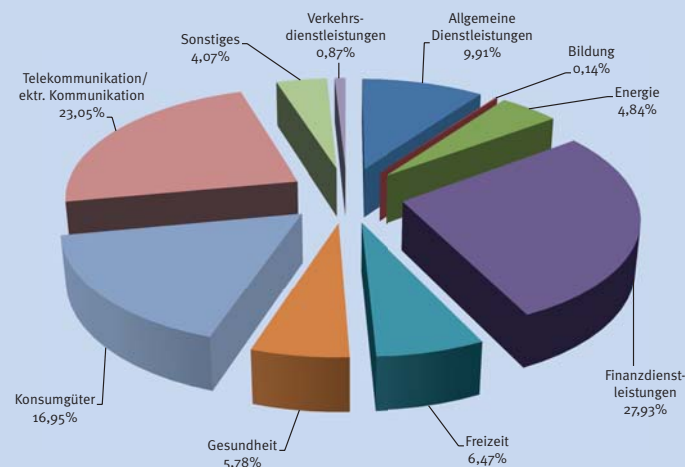
Die Erfassung von Verbraucheranfragen erfolgte erstmals auf Basis des EU-Verbraucherbarometers. Wurden bislang »Kontakte« gezählt, werden Anfragen nun themenspezifisch nach Beschwerdegrund erfasst. Die Zahlen für Verbraucheranfragen sind daher mit den Vorjahren nicht vergleichbar.

Beratungen	32.510
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	71.235
Abgabe von Ratgebern und Faltblättern ¹⁾	52.200
Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen	3.291
Teilnehmer an Veranstaltungen	120.801
Newsletter-Abonnenten	5.826
Internet-Kontakte ²⁾	644.542

1) Ohne Abgabe bei öffentlichen Veranstaltungen

2) Neu: Nutzer können entscheiden, ob ihr Besuch von der Webanalyse erfasst wird.

Beratungsbereiche 2013



MARKT UND RECHT

...❖ Telekommunikationsgesetz – immer noch Lücken in der Umsetzung

Es zeigte sich, dass die Änderungen des Telekommunikationsgesetzes vom Mai 2012 von den Unternehmen immer noch nicht vollständig umgesetzt werden. Insbesondere im Bereich Umzug und Anbieterwechsel gab es nach wie vor viele Anfragen von Verbrauchern, denen beispielsweise das im Gesetz verankerte Sonderkündigungsrecht verweigert wurde. Auffällig viele Verbraucher hatten Probleme mit erhöhten Mobilfunkkosten. Die Gründe waren meist ungewollte Datenverbindungen via Smartphone oder vermeintliche Anrufe zu Kurzwahlnummern. Oft war es nur durch Einschaltung der Verbraucherzentrale möglich, dass sich Betroffene gegen Telekommunikationsanbieter durchsetzen konnten.

...❖ Unseriöser Onlinehandel

Zunehmend beschwerten sich Verbraucher, weil sie Ärger beim Einkauf im Internet hatten. Es ging insbesondere darum, dass Ware nicht geliefert wurde, die per Vorkasse bereits bezahlt war. Rechtlich gesehen ist der Einzelne oft in einer misslichen Situation: Zunächst muss er eine nachweisliche Frist zur Rückzahlung setzen. Ist dies erfolglos, sollte eine Strafanzeige bei der Polizei erfolgen. Darüber hinaus kann versucht werden, das Geld mittels eines Mahnbescheids einzufordern. Die Verbraucherzentrale Bayern warnte deshalb sehr eindringlich, keinesfalls per Vorkasse zu zahlen, wenn das Unternehmen gänzlich unbekannt ist.



...❖ Phishing-Mails: Kein Tag ohne Betrug

Die Flut an Beschwerden zu sogenannten Phishing-Mails ebte auch im Jahr 2013 nicht ab. Oft versuchte dabei eine vermeintliche Bank oder ein Online-Bezahldienst Verbraucher dazu zu verleiten, die persönlichen Kontodaten anzugeben. In anderen Fällen waren die Mails als Bestellung, Rechnung oder Mahnung getarnt und trugen im Anhang zip-Dateien mit schädlicher Viren-Software. So manch betrügerische E-Mail sah täuschend echt aus. In diversen Pressemitteilungen riet die Verbraucherzentrale, immer äußerst misstrauisch zu sein, keinesfalls persönliche Daten preiszugeben und Anhänge nicht zu öffnen.

...❖ Neues »Anti-Abzocke-Gesetz«

Ende des Jahres wurde endlich, auch auf kontinuierlichen Druck der Verbraucherzentralen hin, ein neues Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken verabschiedet. Das sogenannte Anti-Abzocke-Gesetz soll Verbraucher, die wegen Urheberrechtsverstößen abgemahnt werden, vor überzogenen Anwaltsgebühren bewahren. Außerdem regelt das Gesetz, wie unberechtigte und überhöhte Inkassoforderungen abgewehrt werden können. Und es soll Verbraucher vor belästigenden Werbeanrufen, bei denen Verträge aufgedrängt werden, besser schützen. Die Beschwerden wegen untergeschobener Gewinnspiel-Teilnahmen gingen bereits deutlich zurück. Bei überzogenen Forderungen von Urheberrechtsverletzungen zeigte sich bisher kaum Wirkung. Wie von den Verbraucherzentralen vorhergesehen, lässt das Gesetz hier noch Schlupflöcher zu, die geschlossen werden müssen.

...❖ Geringe Zahlungsmoral der Fluggesellschaften

Auch in diesem Jahr wandten sich zahlreiche Verbraucher an die Verbraucherzentrale Bayern, weil die Fluggesellschaft die sogenannte Ausgleichszahlung bei einer Flugverspätung oder einer Flugannullierung ganz oder teilweise verweigerte. Auch andere berechnete Ansprüche konnten viele Reisende erst durchsetzen, wenn sich die Verbraucherzentrale einschaltete. Dies betraf beispielsweise Rückforderungsansprüche nach einer Reisetornierung oder Schadensersatzansprüche wegen Reisemängeln.

...❖ Energieversorger: Aufgepasst bei Billig-anbietern

Mit der Pleite von »Flexstrom« und deren Töchterunternehmen kam es zu einer weiteren Insolvenz eines großen Energieanbieters. Dieser schnitt bei Preisvergleichsportalen besonders günstig ab. Viele Kunden schlossen Vorkassentarife ab und müssen damit rechnen, dass ihr Geld weg ist. So sehr Wettbewerb auf dem Strommarkt und Ersparnisse für den Kunden erfreulich sind, mehrten sich insgesamt die Beschwerden über Anbieter, die mit besonders niedrigen Preisen lockten. Beklagt wurden unter anderem falsche Rechnungen, das Drängen auf Vorkasse oder dass zugesagte Boni einbehalten wurden.

PROJEKT »WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ«

Ist der Kunde wirklich König? In einer bundesweiten Aktion erfassten die Verbraucherzentralen Beschwerden von Verbrauchern und stellten fest, dass viele Kunden ihre Rechte im Reklamationsfall nicht kennen. Allzu oft verzichten sie dadurch auf berechnete Ansprüche. Unter anderem in Vorträgen wurden Verbraucher praxisnah darüber aufgeklärt. Diese

Aktion fand statt im Rahmen des Projektes »Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes«. Die Schwerpunkte lagen 2013 in den Bereichen Finanzmarkt, digitale Welt und unlauterer Wettbewerb.

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Die Nachfrage in der anbieterunabhängigen Finanzberatung der Verbraucherzentrale Bayern war ungebrochen hoch. Vielen Menschen ist es erst mit der Hilfe der Altersvorsorge- und Geldanlagespezialisten möglich, ihre Finanzangelegenheiten kritisch zu bewerten. Einen hohen Stellenwert nahmen auch die Rechtsberatungen zu Kreditverträgen und den Produkten des Grauen Kapitalmarktes ein. In rund 900 Beratungen wurde über die rechtlichen Möglichkeiten informiert und eine Einschätzung zu den Chancen im Streitfall gegeben.

Das Hochwasser in Bayern hat auch die Themen in der Versicherungsberatung geprägt. Viele Hochwassergeschädigte erkannten zu spät, dass sie keinen ausreichenden Versicherungsschutz haben. Die Wichtigkeit einer Elementarschadenversicherung wurde öffentlich diskutiert. Rund 1.300 Betroffene haben sich an die Hochwasserhotline der Verbraucherzentralen gewandt, um Hilfe bei der Schadensregulierung mit Versicherungen und Informationen zu staatlichen Soforthilfen und Spendenprogrammen zu erhalten.

...❖ Geldanlage und Kredit

Inflationsängste und die Sorge um die Geldstabilität begünstigten den Trend, in Sachwerte und Immobilien zu investieren. Auch die niedrigen Zinsen bei den Immobiliendarlehen unterstützten den Wunsch der Verbraucher nach den eigenen vier Wänden. Ob man sich im Einzelfall tatsächlich richtig entscheidet, war meist die Ausgangsfrage bei der Geldanlageberatung. Bei rechtlichen Fragen lag der Schwerpunkt ebenfalls bei den Immobiliendarlehen. Hier galt es die Widerrufsbelehrungen zu überprüfen. Ist diese fehlerhaft ausgestaltet, haben Verbraucher die Möglichkeit, auch viele Jahre nach Vertragsschluss den Vertrag vorzeitig aufzulösen, ohne die sonst übliche Vorfälligkeitsentschädigung zu zahlen.

...❖ Beratung zur Immobilienfinanzierung

In Anbetracht steigender Mieten in den Städten und günstiger Immobilienkredite denken viele Verbraucher über den Kauf eines Eigenheims nach. Dabei spielt neben der richtigen Immobilie die Art der Finanzierung und eine realistische Risikobewertung eine Rolle. In 2013 haben Ratsuchende das Angebot der Verbraucherzentrale, sich zur Immobilienfinanzierung umfassend beraten zu lassen, sehr gut angenommen. Die Beratung ist derzeit allerdings auf München beschränkt und die Termine waren vollständig ausgeschöpft. In den zweistündigen Strategiegelgesprächen werden die finanzielle Tragfähig-

keit untersucht, anbieterunabhängig mögliche Finanzierungsmodelle durchgesprochen und mit bestehenden Angeboten von Banken verglichen.

...❖ Private Altersvorsorge verstehen und beherrschen

Ernst zu nehmende Studien belegen, dass private Vorsorge unabdingbar ist, um Altersarmut und damit verbundene Sozialtransfers in der Zukunft zu reduzieren. Dafür bedarf es eines effizienten Vorsorgemarktes mit Produkten, deren Funktionsweise und Eigenschaften Verbraucher nachvollziehen können. Die über 2.000 Beratungen im Rahmen des Projektes »Altersvorsorgeberatung« zeigten ein anderes Bild. Den Verbrauchern wurden in der Vergangenheit und werden trotz neuer gesetzlicher Vorgaben meist unpassende, intransparente und zu risikobehaftete Vorsorgeprodukte verkauft. Das Beratungs- und Vortragsangebot der Verbraucherzentrale Bayern verfolgte daher das Ziel, dass die Menschen ihre Finanzgeschäfte eigenverantwortlich führen können.

...❖ Kranken- und Pflegeversicherung

Mit der Einführung des »Pflege-Bahr« als geförderte Pflegezusatzversicherung und dem Schuldenerlass für bisher nicht Krankenversicherte gab es zwei wesentliche Änderungen. Die Pflege-Bahr-Tarife waren jedoch nicht empfehlenswert, da die Leistung oftmals die Kostenlücke im Pflegefall nicht decken kann. Beim Schuldenerlass sollten bisher Nicht-Versicherten Nachzahlungen erspart bleiben, wenn sie sich bis 31. Dezember 2013 versichern. Trotz hoher Beratungsnachfrage bei der Verbraucherzentrale Bayern blieb die Zahl der Anmeldungen bei den Krankenkassen offenbar recht gering. Stark nachgefragte Themen waren außerdem die Krankenzusatzversicherung und der Tarifwechsel in der privaten Krankenvollversicherung. Der anhaltende Kostendruck bei privat Krankenversicherten führte zu vielen Anfragen zum Wechsel in das gesetzliche System.

ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL

...❖ Versteckspiel mit Zucker

Hersteller greifen oft tief in die Trickkiste, um den wahren Zuckergehalt zu schönen. Zu diesem Ergebnis kam im August ein gemeinsamer Marktcheck der Verbraucherzentralen, der süßende Zutaten in Lebensmitteln unter die Lupe nahm. Neben dem Begriff Zucker haben die Verbraucherzentralen 70 andere Bezeichnungen für Süßmacher gefunden. Fruktose, Maltodextrin, Apfeldicksaft, Süßmolkenpulver, Dextrose oder Glukosesirup sind Beispiele für Begriffe, hinter denen letztendlich Zuckerarten stecken. In der Werbung wird ein geringerer Zuckergehalt beworben, dabei wurde Zucker nur durch andere süßende Zutaten ersetzt, die aber meist genauso kalorienhaltig sind. Die Verbraucherzentra-

len forderten deshalb gesetzliche Änderungen in der Kennzeichnung und eine einheitliche Zuckerdefinition.

...❖ Hohe Schimmelrate bei Käse aus der Selbstbedienungstheke

Wie haltbar ist geschnittener Käse aus der Selbstbedienungstheke? Dieser Frage ging die Verbraucherzentrale Bayern in einem Marktcheck im Juni nach. Mit der Probenanalyse war das Zentralinstitut für Ernährungs- und Lebensmittelforschung in Weihenstephan beauftragt. Es stellte bei 60 Prozent der vom Lebensmittelhandel frisch geschnittenen Käsesorten vor dem Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums Schimmel fest. Meistens war er nicht gesundheitsgefährdend, dennoch ist eine derart hohe Schimmelrate aus Sicht der Verbraucherzentrale Bayern unakzeptabel. Der Handel wurde mit den Ergebnissen konfrontiert und aufgefordert, ein angemessenes Mindesthaltbarkeitsdatum anzugeben.

...❖ Teure Weihnachtsschokolade

Süßigkeiten aus Schokolade und Karamell sind in weihnachtlicher Verpackung bis zu 113 Prozent teurer. Das hat eine Stichprobe der Verbraucherzentrale Bayern im November ergeben. 15 Artikel von unterschiedlichen Herstellern und Händlern wurden bei einem Marktcheck unter die Lupe genommen und mit dem Preis der Standardpackung verglichen. Um solche Differenzen zu entlarven, riet die Verbraucherzentrale, auf den Grundpreis zu achten. Dieser ermöglicht einen schnellen Preisvergleich pro 100 Gramm oder 1 Kilogramm.

...❖ Snacks sind oft ungeahnte Kalorienbomben

Wie es möglich ist, der »Nebenbei-Falle« zu entkommen, zeigte die Verbraucherzentrale Bayern auf der Verbrauchermesse Consumenta in Nürnberg mit einer neuen Ausstellung. Diese präsentiert unter anderem die beliebtesten Snacks mit ihrem Fett- und Zuckergehalt. Rund 16.000 Verbraucher besuchten den Stand und erfuhren, wie es mit einem einfachen Training gelingt, pikanten Verlockungen und süßen Versuchungen zu widerstehen. Der Stand wurde begleitet von täglichen Kurzvorträgen der Ernährungsexpertinnen im Gesundheitsforum.

...❖ Skandal: Pferdefleisch in Fertigprodukten

Im Februar wurde bekannt, dass falsch etikettierte Tiefkühlprodukte mit Pferdefleisch in den Handel gelangt waren. Der Fall zeigte, dass es dringend notwendig ist, die Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln neu zu organisieren. Denn die Handelswege sind zunehmend verzweigt und erstrecken sich über viele Länder. Die Verunsicherung der Verbraucher war groß. Dass ihnen unwissentlich Pferdefleisch untergeschoben wird, haben viele Menschen bis dahin nicht für möglich gehalten.



...❖ Aktionstag »Fit im Alter«

Vernachlässigt der Einzelhandel die Bedürfnisse älterer Kunden? Dieser Frage ging die Verbraucherzentrale in einer öffentlichen Diskussionsrunde mit Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner und Vertretern des Handels, Landessportverbands und Seniorenbeirats nach. Die Themenpalette der Veranstaltung in Garching reichte von Einkaufen ohne Stress bis hin zu den Kritikpunkten bei der Lebensmittelkennzeichnung, wie zu kleine Schrift, unklare Grundpreise und der Label-Dschungel. Ebenso diskutiert wurde das Geschäft mit Nahrungsergänzungsmitteln für Senioren sowie das Problem zu großer Packungsgrößen mit der Folge, dass durch Verderb zu viel weggeworfen wird.

UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

...❖ Dicke Luft zu Hause

Wie giftig sind Holzschutzmittel? Was tun, wenn das neue Ledersofa unangenehm riecht? Machen schnurlose Telefone krank? Meistens sind Sorgen um die eigene Gesundheit durch Schadstoffe in Produkten oder Elektromog der Anlass für Verbraucheranfragen an die Umweltberater. Deutlich geringer ist der »Kittelbrennfaktor« bei Fragen zu nachhaltigem Verbraucherverhalten. Deshalb bringt die Verbraucherzentrale Bayern solche Themen verpackt in Unterrichtseinheiten für Schulen, Aktionsständen und Ausstellungen in die Öffentlichkeit und an die Verbraucher heran.

...❖ Pro Recyclingpapier

Die Unterrichtsstunde »Wir setzen Zeichen! Schulen pro Recyclingpapier« informiert Schulkinder der Jahrgangsstufen 1 bis 6 über den Zusammenhang von Regenwaldabholzung und Papierverbrauch. Ein Bildervortrag sensibilisiert die Schüler für die Schönheit der Wälder und deren Bedeutung als Lebensraum für die Tierwelt. Die Kinder begreifen, wie viele Bäume für Frischfaserpapier gefällt werden müssen, und lernen die ökologischen Vorteile von Recyclingpapier kennen. 1.442 Schüler aus 68 Klassen nahmen an der Unterrichts-

einheit teil. Dabei wurde ein hohes Maß an Motivation erzielt, künftig auf die Verwendung von Recyclingpapier zu achten.

...❖ Rückenwind fürs Radeln

Acht Etappenziele erreichte der Aktionsstand »Ohne dich geht's nich'! Renovier deine Alltagswege – sei klimafreundlich unterwegs« auf der Einsatz tour durch Bayern. Der Stand



motiviert zum Fahrradfahren und zeigt, wie Klima, Geldbeutel, Fitness und Gesundheit davon profitieren. Eine Hauptattraktion ist das Pedelec. Auf dem E-Bike-Simulator spüren die Besucher den »elektrischen Rückenwind« und lernen bei Probefahrten Pedelecs mit unterschiedlichen Antriebstechniken kennen. Rund 12.000 Besucher informierten sich über klimafreundliche Mobilität und machten sich schlau, wie nützliches Fahrradzubehör das Radeln alltagstauglich macht.

...❖ Klima schützen kann jeder

Unter diesem Titel war eine Wanderausstellung in Bayern unterwegs und regte zu klimabewusstem Handeln und Konsumieren im Verbraucheralltag an. Ein gleichnamiger Vortrag ergänzte das Angebot. Viele Tipps für zuhause, unterwegs, beim Einkaufen und im Urlaub nahm das Publikum mit. Acht Präsentationen der Ausstellung in Büchereien, Volkshochschulen, Landratsämtern und Geldinstituten verzeichneten rund 21.000 Besucher. Auch bei Schulen kam das Thema gut an: 74 Schulklassen mit 1.916 Schülern führte die Verbraucherzentrale durch die Themenstationen der Ausstellung.

ENERGIEEINSPARBERATUNG

Die im Herbst des Vorjahres neu gestarteten Energie-Checks, bei denen Verbraucher zuhause beraten werden, etablierten sich bei reger Nachfrage gut. Mehr als 700 Basis-, Gebäude- und Brennwert-Checks wurden 2013 bayernweit durchgeführt. Absoluter Spitzenreiter war der Gebäude-Check.

Die Inanspruchnahme der stationären Beratung in den Beratungsstellen und Energieberatungsstützpunkten war mit rund 3.250 Beratungen nahezu unverändert hoch. Im Herbst

wurden zwei neue Stützpunkte in Penzberg und Burghausen eröffnet. Beide werden in Kooperation mit der jeweiligen Stadtverwaltung betrieben. Drei neue Experten erweiterten das Energieberater-Team, so dass insgesamt die Beratungsdichte in Bayern erhöht werden konnte.

Für Sprengstoff in der Energiedebatte sorgten auch heuer wieder die steigende EEG-Umlage und die gegen Ende des Jahres angekündigten Preiserhöhungen bei vielen Stromversorgern. Mit der Aktion »kostenlose Stromsparberatung« kurbelte die Verbraucherzentrale Bayern die Nachfrage an und half den Ratsuchenden beim Entlarven von Stromfressern.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

...❖ Bayerischer Verbrauchertag

Im April fand zum dritten Mal der Bayerische Verbrauchertag statt. Die Verbraucherzentrale arbeitete bei der Planung eng mit dem veranstaltenden Bayerischen Verbraucherschutzministerium zusammen. Als Thema wurde gewählt: »Der Finanzmarkt im Fokus – wo bleibt der Verbraucher?«.



Experten aus Politik, Verbraucherschutz und Wirtschaft stellten sich der Frage, wie sich der Finanzmarkt verbraucherfreundlicher gestalten lässt. Die Verbraucherzentrale Bayern leitete unter anderem eines der Foren und thematisierte den Schutz vor »schlechten« Finanzprodukten. Für großen Diskussionsstoff sorgte die Frage, ob bei bestimmten Produkten regulierend eingegriffen werden soll. Im Anschluss an die Veranstaltung fand in der Münchner Residenz ein Staatsempfang anlässlich des Bayerischen Verbrauchertages statt, zu dem die Bayerische Staatsministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, Dr. Beate Merk, einlud.

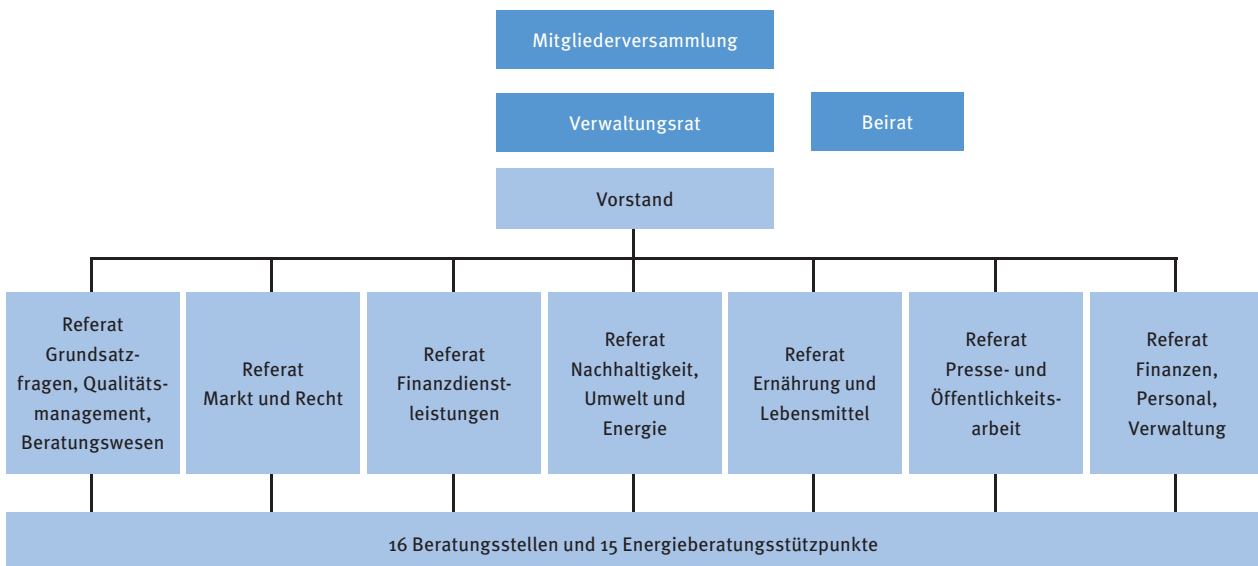
...❖ Medienresonanz

Archivierte Presseberichte aus Printmedien	880
Printmedienanfragen und -interviews	1.721
Radioanfragen und -interviews	902
Fernsehanfragen und -interviews	669
Pressemitteilungen	368
Pressegespräche	12

Organisation (Stand 31.12.2013)

Vorstand	Mitgliedsverbände	Beirat
Dipl. oec. troph. Marion Breithaupt-Endres	Arbeiterwohlfahrt Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Leitender Ministerialrat Josef Seidl
Stellvertretung Heidemarie Krause-Böhm	Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte Landesverband Bayern e.V.	Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Regierungsdirektorin Marion Kratzmair
Verwaltungsrat		
Vorsitzende Lydia Klein Arbeitsgemeinschaft evangelischer Haushaltsführungskräfte e.V. (seit 6.5.2013)	Berufsverband Meisterinnen und Meister der Hauswirtschaft Bayern e.V. Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern	Kreisverwaltungsreferat München Ltd. Verwaltungsdirektor Peter Lueg
stellv. Vorsitzende Angelika Paulus DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V. (seit 6.5.2013)	Deutscher Mieterbund (DMB) Landesverband Bayern e.V. (seit 1.12.2013)	Handwerkskammer für München und Oberbayern Assessor Andreas Wagnitz
Anneliese Göller Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V.	
Ursula Rosner-Mehring Berufsverband Meisterinnen und Meister der Hauswirtschaft Bayern e.V.	DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V. DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Bamberg e.V.	
Rosemarie Weber DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V.	Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	

16 Beratungsstellen	Landesweites Beratungstelefon: neue Rufnummer ab 1.6.2013
Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Lands- hut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosen- heim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg	Verbraucherrecht 09001 80 90 010* Versicherungen 09001 80 90 020* Krankenversicherung 09001 80 90 021* <i>* 2 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen.</i>
15 weitere Energieberatungsstützpunkte	Lebensmittel/Ernährung 09001 80 90 030** <i>** 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen.</i>
Aichach, Bad Kissingen, Burghausen, Coburg, Dillingen, Dingolfing, Furth, Günzburg, Kissing, Penzberg, Rehau, Starnberg, Töging a. Inn, Traunreut, Traunstein	



Einnahmen	
Bayer. Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	3.042.560,18 €
Institutionelle Förderung	2.260.769,00 €
Projekt Umwelt	139.194,59 €
Projekt Private Altersvorsorge/Krankenversicherung	439.615,07 €
Projekt Verbrauchersouveränität Recht	43.485,87 €
Projekt Beratung zur Geldanlage	159.495,65 €
Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten	451.717,00 €
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	623.882,84 €
Projekt Ernährung	328.640,00 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	279.475,27 €
Projekt »Fit Kid«, »Kita Kids IN FORM«	5.425,20 €
Projekt »Fit im Alter«	7.366,77 €
Projekt »Ess-Kult-Tour«	2.975,60 €
Kommunen ¹⁾	20.298,68 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	80.774,50 €
Projekt Energieeinsparberatung	80.774,50 €
Eigene Einnahmen	581.482,56 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen, vermischte Einnahmen	71.491,93 €
Beratungen	509.990,63 €
Sonstige Einnahmen	40.135,09 €
Summe der Einnahmen	4.840.850,85 €

Mitarbeiter (Stand 31.12.2013)	
Geschäftsstelle, Fachreferate (davon 24 in Teilzeit beschäftigt)	44
Beratungsstellen (davon 15 in Teilzeit beschäftigt)	35
<i>insgesamt in Projekten Beschäftigte (teilweise befristet)</i>	<i>35</i>
Rechtsanwälte, Energie- und Altersvorsorgeberater (Honorarmitarbeiter)	44
regelmäßig geringfügig Beschäftigte	12
Gesamt	135

Ausgaben	
Personalkosten	3.600.170,47 €
Sachkosten	1.121.104,75 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	33.979,95 €
Post- und Fernmeldegebühren	36.771,11 €
Dienstfahrzeuge (Haltung)	16.688,01 €
Geräte, Ausstattungsgegenstände und Unterhaltung	67.533,85 €
Bewirtschaftung der Räume	136.522,62 €
Mieten	353.975,71 €
Honorare für Sachverständige	117.019,53 €
Reisekosten	58.921,48 €
Fortbildung Mitarbeiter	29.034,86 €
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgeber	202.441,74 €
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	67.715,89 €
Mitgliedsbeiträge	500,00 €
Investitionen	42.568,18 €
Summe der Ausgaben	4.763.843,40 €
Bestand 2013	77.007,45 €

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

Impressum

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.
 Mozartstraße 9 • 80336 München
 Tel.: (089) 53987-0 • Fax: (089) 5375 53
 E-Mail: info@vzbayern.de
 Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Ingrid Kreuzer

Gestaltung und Produktion: HPPR Werbeagentur, Neuss; www.hppr.de
 Fotos: Verbraucherzentrale Bayern (2), Bayer. Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (1), okinawakasawa, fotolia® (Titel), Jürgen Fälchle, fotolia® (1)
 Druck: Wünsch Druck GmbH, Neumarkt