

D A S J A H R



verbraucherzentrale

Bayern

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

Unsere Arbeit für die Verbraucher

Jahresbericht 2023

Verbraucherzentrale Bayern e. V.

INHALT

	GRUSSWORT THORSTEN GLAUBER 4
	Bayerischer Staatsminister für Umwelt und Verbraucherschutz
	DAS JAHR IN ZAHLEN 6
	Resonanz 2023 und Inhalte der Beratungen
	EREIGNISSE IM ÜBERBLICK 7
	Das beschäftigte Deutschland und die Welt
	RECHT UND DIGITALES 8
	Abzocken, Fallen und Betrugsmaschen 8
	Klagen und Abmahnungen 9
	Neue Gesetze für mehr Verbraucherschutz 10
	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 10
	Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen 11
	FINANZEN UND VERSICHERUNGEN 13
	Neue Beratungsthemen bei der Altersvorsorge 13
	Gestiegene Beiträge bei Krankenversicherungen 14
	Massive Probleme bei der Postbank 14
	Marktbeobachtung 15
	STATEMENT MARION ZINKELER 16
	Geschäftsführender Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern
	LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG 18
	Bundes- und bayernweite Marktchecks 18
	Ausstellung: Alles Zucker – oder was? 20
	Verbraucherpolitische Aktivitäten 21
	ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT 22
	Energierichtsberatung: Tücken beim Energie-Entlastungspaket 22
	Energieberatungen auf Rekordhoch 22
	Umwelt und Nachhaltigkeit: Ausstellungen, Vorträge und Schulprojekte 23
	VERBRAUCHERBERATUNG 24
	Beratung – auf allen Wegen für die Verbraucher da 24
	Vielfältige und flächendeckende Hilfe 24
	Verbraucherkompetenz durch Bildung stärken 25
	Verbraucherstimmen 26
	Unterstützung für Geflüchtete aus der Ukraine 28
	Verbraucherschutz im Quartier: Ein Erfolgsprojekt endet 28
	MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 29
	Entwicklungen in den Sozialen Netzwerken 29
	Steigende Reichweite bei Website und Newsletter 29
	FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION 30



GRUSSWORT

von Thorsten Glauber,
Bayerischer Staatsminister für Umwelt
und Verbraucherschutz



Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2023 war für die Verbraucherinnen und Verbraucher ein herausforderndes! Neben der Sorge um die Energieversorgung haben uns vor allem die steigenden Preise zu schaffen gemacht.

Vom Supermarkt bis zur Stromrechnung stiegen die Lebenshaltungskosten. In solchen Zeiten suchen die Menschen nach Institutionen, von denen sie Rat und Informationen bekommen – unparteiisch, verlässlich, vertrauensvoll. Institutionen wie die Verbraucherzentrale Bayern!

Seit mehr als 60 Jahren ist die Verbraucherzentrale Bayern für die Menschen in unserem Land da: Sie informiert, warnt und berät.

Dabei hat sie sich nicht nur einen erstklassigen Ruf erarbeitet. Auch deckt das Angebot alle wichtigen Kommunikationskanäle ab. Die persönliche Beratung vor Ort in den Beratungsstellen bleibt weiterhin wichtig und macht über ein Drittel aller Kontakte aus. Daneben werden die digitalen Angebote weiter ausgebaut, darunter zahlreiche „Legal-Tech“-Anwendungen wie etwa der „Fakeshop-Finder“ oder das „Post-Ärger-Tool“.

Die Verbraucherzentrale Bayern macht Angebote für alle Verbraucher und stand den Menschen 2023 in über 40.000 Fällen mit individueller Beratung zur Seite – ob analog oder digital, in jedem Fall kompetent!

Für die zukunftsweisenden Ideen und die konstruktive Zusammenarbeit möchte ich mich herzlich bedanken!

Dabei ist die Digitalisierung oft selbst Inhalt der Verbraucherberatung: Viele unserer Lebensbereiche verlagern sich in die digitale Welt.

Das bedeutet oft mehr Auswahl und einfachere gesellschaftliche Teilhabe. Gleichzeitig birgt die digitale Welt Herausforderungen: Betrugsmaschen von Online-Shops, täuschend echte Fakes durch KI, schneller Wandel und Fragen des Datenschutzes.

Auch hier können wir uns darauf verlassen: Die Verbraucherzentrale Bayern ist am Puls der Zeit und hat nur das Wohl der Verbraucherinnen und Verbraucher zum Ziel!

Im Jahr 2023 standen zudem die Vorbereitungen der Verbraucherschutzministerkonferenz an, für die Bayern 2024 den Vorsitz hat.

Wir legen unsere Schwerpunkte auf „Verbraucherbildung und -information“, „Nachhaltiger Konsum“ und „Fairness im Verbraucherschutz“. Bei der inhaltlichen Vorbereitung sind die bayerischen Verbraucherverbände wichtige Impulsgeber. Für die zukunftsweisenden Ideen und die konstruktive Zusammenarbeit möchte ich mich herzlich bedanken!



Ihr Thorsten Glauber, MdL

Bayerischer Staatsminister
für Umwelt und Verbraucherschutz

Die Verbraucherzentrale Bayern ist am Puls der Zeit und hat nur das Wohl der Verbraucherinnen und Verbraucher zum Ziel!



DAS JAHR IN ZAHLEN

RESONANZ 2023

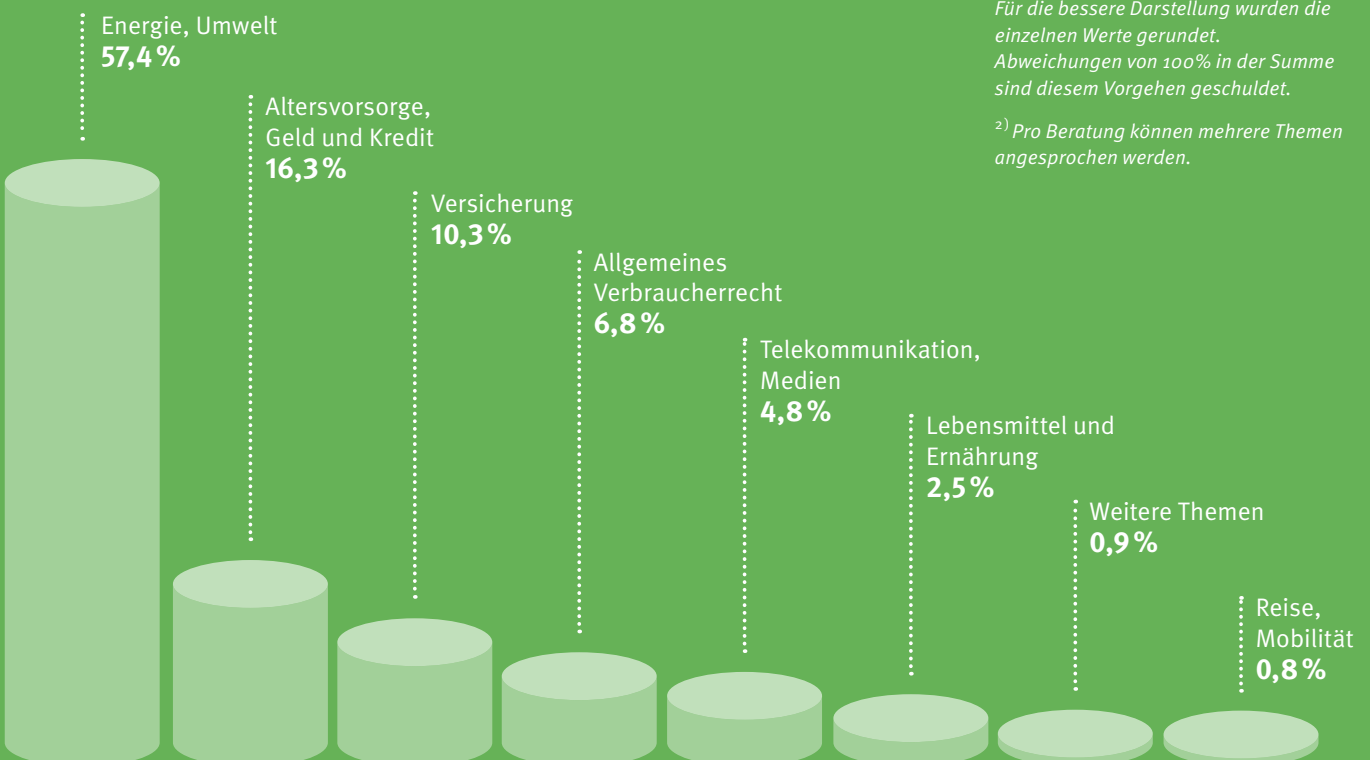
Beratungen	40.613
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	43.222
Teilnehmer an Veranstaltungen	79.557
Newsletter-Abonnenten	7.825
Internetkontakte (eindeutige Seitenansichten) ¹⁾	2.389.859

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

Kumuliert mit den Seitenansichten auf www.verbraucherzentrale.de (50.883.145 eindeutige Seitenansichten), die die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, sind es insgesamt 53.273.004 eindeutige Seitenansichten.

Bisher wurden die Besuche verzeichnet. Dieser Wert gibt nur die Anzahl der Besucher, nicht aber die Anzahl der einzeln aufgerufenen Seiten wieder. „Eindeutige Seitenansichten“ bietet entsprechend präzisere Werte.

INHALTE DER BERATUNGEN 2023 ²⁾





EREIGNISSE IM ÜBERBLICK



Januar

Mit Jahresbeginn tritt die von der Bundesregierung beschlossene Strompreisbremse in Kraft. Viele Bürger werden so spürbar von den hohen Energiekosten entlastet.



März

Nach der Strompreisbremse treten auch die Gas- und Wärmepreisbremse in Kraft. Sie gelten rückwirkend ab Januar 2023.

Februar

Die Inflation hat Deutschland fest im Griff: Der Verbraucherpreisindex steigt um 8,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Immer mehr Verbraucher sind zu teilweise drastischen Sparmaßnahmen gezwungen. Insbesondere die Preise für Lebensmittel erhöhen sich 2023 enorm, um 12,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Am 24. Februar jährt sich der Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine.

April

Die Debatte um eine Regulierung der Künstlichen Intelligenz nimmt weiter Fahrt auf. Papst Franziskus geht mit einem Outfit viral, das er nie getragen hat. Das gefakte Bild ist KI-generiert und rückt die Möglichkeiten der KI erstmals ins Bewusstsein größerer Bevölkerungskreise.

Nach drei Jahren Corona-Pandemie enden die letzten bundesweit geltenden Schutzmaßnahmen.

Mai

Das Deutschlandticket für den Nah- und Regionalverkehr startet bundesweit zum Preis von 49 Euro im Monat.



Juni

Schließung von Sparkassen-Zweigstellen, Abbau von Bankautomaten, Massenkündigungen von Sparverträgen und zu wenig gezahlte Zinsen: Die Verbraucherzentralen Bayern, Brandenburg und Hessen fordern die Sparkassen auf, verbraucherfreundlicher zu agieren.

Juli

Die Stadtparkasse München kündigt ein neues Gebührenmodell an, das für viele Kunden höhere Kosten bedeutet. Mit medienwirksamer Kritik fordert die Verbraucherzentrale Bayern, von dem Plan abzulassen.

September

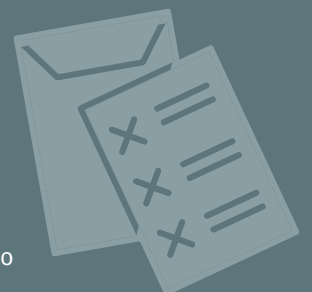
Die Inflationsrate in Deutschland liegt erstmals wieder unter 5 Prozent. Bis November sinkt sie weiter auf 3,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahresmonat.

Oktober

Bei der Landtagswahl in Bayern wird die Koalition aus CSU und Freien Wählern bestätigt. Das für den Verbraucherschutz zuständige Ministerium bleibt bei den Freien Wählern unter Staatsminister Thorsten Glauber.

November

Das Bundesverfassungsgericht erklärt die Umschichtung von 60 Milliarden Euro an nicht benötigten Corona-Krediten in den Klima- und Transformationsfonds für unrechtmäßig.





RECHT UND DIGITALES

ABZOCKEN, FALLEN UND BETRUGSMASCHEN

Online-Shop Temu

Für Aufregung sorgte 2023 Temu, ein neuer Online-Shop für Schnäppchenjäger. Vor allem Jugendliche werden hier mit **extrem günstigen Preisen und aggressiver Werbung** umgarnt. Die Waren stammen aus China und sind oft von minderwertiger Qualität. Besonders **Elektrogeräte** können sich als gefährlich herausstellen, da sie **nicht den europäischen technischen Standards** entsprechen. Auch von unerwarteten Zollgebühren wurden Verbraucher überrascht. Zudem sind die Datenschutzeinstellungen der Temu-App problematisch. Die Verbraucherzentrale Bayern warnte vielfach in Interviews und auf ihrer Website vor den Risiken dieser Plattform.

Fakeshops

Zahlreiche Verbraucher beschwerten sich über Fakeshops, die überwiegend **über Social Media-Kanäle wie Instagram** beworben werden. Wer sich zu einer Bestellung verleiten lässt, erhält daraufhin häufig entweder keine Ware oder lediglich minderwertige Produkte. Verbraucher, die ihre Bestellung reklamieren wollen, müssen diese oft gegen hohe Versandkostengebühr nach Asien zurückschicken. Auf ihrer Website und bei Vortragsveranstaltungen wies die Verbraucherzentrale Bayern auf diese Gefahren hin.

Ärger mit der Post- oder Paketzustellung

Nicht zugestellte Briefe, ungefragt abgegebene Pakete und nicht funktionierende Nachsendeaufträge sorgten für viele Beschwerden. Um Betroffenen schnell zu helfen, entwickelte die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen ein **Legal-Tech-Tool**. Damit erhielten Geschädigte, die sich über Post- oder Paketdienstleister ärgerten, eine **erste Einschätzung zu ihrer Rechtslage**. Das Tool erstellt interaktiv passende Anschreiben, damit Betroffene sich an das Unternehmen oder die Bundesnetzagentur wenden können.

Hilfe bei Post- und Paket-Ärger



DIE TOP 5 AUFREGER:

Online-Shop Temu

Fakeshops

Probleme bei Post- und Paketzustellungen

1N Telecom GmbH

Phishing

Verwirrung durch 1N Telecom GmbH

Der Telekommunikationsanbieter 1N Telecom aus Düsseldorf fiel im Jahr 2023 durch eine besonders **irreführende Vertriebsmethode** auf: Das Unternehmen versendete Briefe mit persönlichen Daten an zahlreiche Verbraucher. **Viele hielten das Schreiben irrtümlich für ein Angebot zum Tarifwechsel ihres eigentlichen Telefonanbieters Deutsche Telekom** und unterschrieben die Vertragsunterlagen. Ohne es zu ahnen, wurden sie Neukunden bei 1N Telecom. Die Verbraucherzentrale Bayern warnte eindringlich vor dieser **Täuschung**.

Betrug durch Phishing ohne Ende

Phishing war auch 2023 ein großes Problem. Täglich versandten Betrüger **E-Mails mit gefährlichen Links oder Anhängen**. Damit versuchten sie Zugangsinformationen und persönliche Daten von ahnungslosen Verbrauchern zu stehlen. Die Folgen reichten von gehackten Bankkonten über Kreditkartenbetrug bis hin zu Ransomware-Angriffen und Identitätsdiebstahl.

WARNUNGS-TICKER

Die Verbraucherzentrale Bayern weist auf ihrer Website regelmäßig auf neue Betrugsmaschen hin.

Der Warnungs-Ticker auf unserer Website



KLAGEN UND ABMAHNUNGEN

Im Jahr 2023 sprach die Verbraucherzentrale Bayern 19 Abmahnungen gegen Unternehmen aus. Der Grund: Verstöße gegen das Wettbewerbs- oder das AGB-Recht.

Erfolgreich abgeschlossen wurden bereits zehn der Verfahren. Sechs Verfahren führten die Verbraucher-schützer aus 2022 weiter.

Zehn der Abmahnungen wurden im Rahmen einer bundesweiten Aktion der Verbraucherzentralen gegen Unternehmen verschiedener Branchen ausgesprochen. Diese hatten in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kündigungsfristen von mehr als einem Monat sowie unzulässige Vertragsverlängerungen um mehrere Monate oder sogar ein Jahr festgelegt. Die Verbraucherzentrale Bayern konzentrierte sich auf die **Branche Online-Dating-Anbieter** und erreichte in **sieben Fällen eine Unterlassungserklärung**.

Außerdem wurden die beiden bayerischen Verkehrsbetriebe Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) und VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft abgemahnt. **Es fehlte ein gesetzeskonformer Kündigungsbutton** für das Deutschlandticket auf deren Website. Beide Unternehmen haben inzwischen nachgebessert.

Die Verbraucherzentrale Bayern wandte sich 2023 auch dem Ticketzweitmarkt zu. Die **Anbieter Ebay und Viagogo wurden abgemahnt**, da sie die Originalpreise von Veranstaltungstickets nicht ausreichend transparent darstellten. Ebay reagierte sofort, gegen Viagogo wurde Klage erhoben.

2023 fanden **zehn Unterlassungsklageverfahren** statt, davon eines mit Erfolg: Die Deutsche Bahn Connect GmbH musste daraufhin ihre überzogenen Nutzerpflichten für das Car-Sharing abändern. Die anderen Verfahren werden fortgeführt.



Verbandsklageverfahren

KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ IN ZAHLEN

25 Abmahnungen

10 Unterlassungsklageverfahren

1 Schadensersatzklage

Das neue Klageverfahren gegen Facebook (Meta Platforms Ireland Ltd.) hat das Ziel, einen Anspruch auf Schadensersatz wegen **Datenschutzverstößen durchzusetzen**. Eine Verbraucherin sah sich mit einem Fake-Profil auf Facebook konfrontiert, obwohl sie dort nie Daten eingetragen hatte. Das zuständige Gericht wies die Klage ab. Die Verbraucherzentrale Bayern legte daraufhin Berufung ein.

2023 trat das Verbraucherrechterdurchsetzungsgesetz in Kraft. Dies brachte **neue Informationspflichten** mit sich. Neben jährlichen Berichten an das Bundesamt für Justiz sind nun sämtliche **Verbandsklageverfahren** auf der Webseite www.verbraucherzentrale-bayern.de/verbandsklagen veröffentlicht.



„Die neuen Regeln für Sammelklagen sind ein Meilenstein bei der kollektiven Rechtsdurchsetzung. Damit können Verbraucherinteressen noch besser vertreten werden“, sagt Tatjana Halm, Referatsleiterin Recht und Digitales.

NEUE GESETZE FÜR MEHR VERBRAUCHERSCHUTZ

KURZ ERKLÄRT: SAMMELKLAGE

Verbraucherrechedurchsetzungsgesetz (VDuG)

Das VDuG führt die Abhilfeklage als neue Form der Sammelklage ein.

Seit Oktober 2023

Das Gesetz trat am 13. Oktober 2023 in Kraft. Die Auswirkungen werden ab 2024 spürbar sein.

Bessere Grundlage

Die neue Sammelklage ermöglicht es Organisationen wie den Verbraucherzentralen, kollektiv Leistungen für Verbraucher vor Gericht zu erstreiten.

Direkte Ansprüche

Am Ende eines Verfahrens sollen direkte Ansprüche der Verbraucher stehen, zum Beispiel Entschädigungen für Flugausfälle oder Rückzahlungen aufgrund unwirksamer Klauseln.

Die Voraussetzung

Mindestens 50 Verbraucher müssen betroffen sein.

Endlich Sammelklage

Seit dem 13. Oktober 2023 erleichtert die neue Sammelklage die Durchsetzung von Verbraucherrechten. Verbände können nun Entschädigungen für Betroffene fordern und **Verbraucherrechte gebündelt durchsetzen**. Die Verbraucherzentrale Bayern brachte sich im Gesetzgebungsverfahren mit einer Stellungnahme ein, um sicherzustellen, dass Betroffenen genügend Zeit bleibt, sich für eine Klage anzumelden.

Novellierung des Postgesetzes

Im Januar 2023 veröffentlichte das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz ein **Eckpunktepapier** für eine Novelle des Postgesetzes. Die Verbraucherzentrale Bayern **nahm durch eine Stellungnahme aktiv am Gesetzgebungsverfahren teil**. Ziel war es, weder den Universaldienst zu verschlechtern noch bestimmte Verbrauchergruppen zu benachteiligen.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das bundesweite Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ griff auch 2023 aktuelle wirtschaftlich-rechtliche Themen auf und gab Antworten auf Fragen aus dem Verbraucheralltag. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Neue und etablierte Formate für Verbraucher

Mit dem Ziel, komplexe verbraucherrechtliche Themen verständlich und zielgruppengerecht zu vermitteln, führte das Projekt etablierte Formate wie den **Podcast „Die Verbraucherhelden“** und **Cryptocafés** weiter fort. Letztere wurden in Kooperation mit dem **Verein Digitalcourage** durchgeführt. In den Veranstaltungen erhielten Interessierte neben einführenden Informationen rund um das Thema **digitale Sicherheit** auch konkrete **Empfehlungen**, die sich direkt an Laptops und Smartphones umsetzen lassen.

Darüber hinaus startete die Verbraucherzentrale Bayern 2023 neue Formate. Das **Vortragsformat „Lunch & Learn“** bietet kurze, 30-minütige Online-Vorträge zur Mittagszeit an.

Die **neuen Videos der Reihe #gewusstwie** erklären, was sich hinter Rechtsbegriffen wie **Gewährleistung** oder **Geschäftsfähigkeit** verbirgt. Außerdem erhielten Verbraucher Tipps, wie sie ihre privaten Daten schützen können. Diese **Kurzvideos** richten sich auch an Schüler und vermitteln im Unterricht rechtliche Themen auf anschauliche Weise.



Im Fahrgast-TV der Metropolregion Nürnberg wurde der Podcast „Die Verbraucherhelden“ beworben.

NEUE LEGAL-TECH-TOOLS

Die Verbraucherzentrale Bayern entwickelte drei neue Legal-Tech-Tools. Sie bieten Verbrauchern schnelle und zielgerichtete Hilfe sowie rechtliche Lösungen. Alle Tools vermitteln zudem notwendiges Hintergrundwissen.

Falsche Werbeversprechen und irreführende Angaben

Wer durch ein Werbeangebot getäuscht oder auf falsche Versprechungen hereingefallen ist, kann mit dem Tool prüfen, ob ein Anspruch auf Schadenersatz besteht. Mit dem automatisch generierten, zum Fall passenden Anschreiben ist es Geschädigten möglich, sich direkt an die betreffenden Unternehmen zu wenden.



Falsche Versprechen, irreführende Angabe - Es kann Schadenersatz geben!

Cyberangriffe und Datenlecks

Immer wieder werden Unternehmen Ziel von Cyberangriffen. Werden Daten von Nutzern nicht ausreichend geschützt, gelangen sie unter Umständen in die Hände von Kriminellen – mit unangenehmen Konsequenzen. Mit dem Datenleck-Tool können Verbraucher kostenlos selbst prüfen, welche Rechte sie in einem solchen Fall haben.



Datenlecks: Prüfen Sie schnell und kostenlos Ihre Ansprüche

Probleme bei der Postbank und DSL Bank

Kontoprobleme, schlechte Erreichbarkeit des Kundenservice oder ausbleibende Bearbeitung von Anliegen: Zahlreiche Kunden berichteten den Verbraucherzentralen 2023 von teils katastrophalen Problemen bei Postbank und DSL Bank. Mithilfe dieses Tools erfahren Verbraucher, welche Handlungsmöglichkeiten sie in ihrer Situation haben.



Probleme bei Postbank und DSL Bank? Das können Sie als Kunden tun

VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN REGIONEN FÜR JUNGE MENSCHEN

Täglich stehen Jugendliche und junge Erwachsene vor Konsumententscheidungen. Zu beurteilen, welche – vor allem digitale – Anbieter seriös sind und welche nicht, ist nicht immer leicht. Gerade im ländlichen Raum fehlen meist kompetente Ansprechpartner und die Möglichkeit, unabhängige Auskünfte zu erhalten. Genau hier setzt das 2022 gestartete Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“ an.

Um junge Menschen im ländlichen Raum zu erreichen, arbeitet das Projekt mit Jugendverbänden und Vereinen vor Ort zusammen. In Kooperation mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen werden gezielt junge Erwachsene und Jugendliche angesprochen, um sie für Fragen des Verbraucherschutzes zu sensibilisieren. Der **Schwerpunkt liegt auf den wirtschaftlich-rechtlichen Themen: Digitales, Finanzen und nachhaltiger Konsum.** Das Jahr 2023 stand im Zeichen des Netzwerkaufbaus. Erste Veranstaltungen fanden sowohl in Bayern als auch in Nordrhein-Westfalen statt.

Ein Meilenstein des Projekts wurde im September 2023 umgesetzt: **Der Start des bundesweiten Ideenwettbewerbs.** Damit aus jungen Menschen bewusste, selbstbestimmte Konsumenten werden, braucht es Informationsangebote, die auf sie zugeschnitten sind. Der **Wettbewerb „Landgemacht! Deine Ideen für den Verbraucherschutz“** fragte die, die es betrifft: Junge Menschen zwischen zwölf und 27 Jahren wurden aufgerufen, sich **Maßnahmen für den ländlichen Raum** auszudenken.

Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages aus Mitteln des Bundesprogramms Ländliche Entwicklung und Regionale Wertschöpfung (BULE+).



Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen





FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

NEUE BERATUNGSTHEMEN BEI DER ALTERSVORSORGE

Mit mehr Wissen zur besseren Altersvorsorge

Ob persönlich oder per Video-Anruf, die Finanzberatung der Verbraucherzentrale Bayern für eine individuelle Altersvorsorgestrategie stand auch im Jahr 2023 hoch im Kurs. Dieses Angebot unterstützt Verbraucher dabei, ihre Vorsorgeplanung selbst in die Hand zu nehmen.

Immobilienverrentung

Die eigenen vier Wände abbezahlt, aber die Rente reicht trotzdem nicht zum Leben? Immer neue Angebote drängen auf den Markt, die das Eigenheim zur Einnahmequelle machen wollen. Doch was ist dran an der Idee? Welche Modelle gibt es? Und wo lauern Risiken? Im Oktober 2023 startete **das neue Rechtsberatungsangebot „Immobilienverrentung“**, in dem Fragen zu Teilverkauf, Hypothek, Nießbrauch, Leibrente und Seniorenkredit beantwortet werden.

Riester-Rente bleibt für viele unattraktiv

Kurz vor der Auszahlungsphase ihres Riester-Banksparglans werden viele Kunden von ihrer Bank mit neuen Gebührenforderungen überrascht. Diese entstehen, weil zur Verrentung des Sparguthabens eine Rentenversicherung abgeschlossen werden muss. Die **Verbraucherzentrale Bayern kritisiert**, dass beim Abschluss zahlreicher Riesterverträge **nicht eindeutig erkennbar** war, dass durch die Kosten dieser zusätzlichen Rentenversicherung auch die **Rendite sinken** würde.

Im Urteil vom 21. November 2023 hat der Bundesgerichtshof die **Intransparenz der verwendeten Klauseln und deren Rechtswidrigkeit bestätigt**. In zahlreichen Fällen konnte die Verbraucherzentrale Bayern den Betroffenen erfolgreich helfen, ihre Forderung auf Berechnung des Verrentungsguthabens ohne Gebührenabzug durchzusetzen.

ZAHLEN UND FAKTEN

2.114

Beratungen zur Altersvorsorge

412

Beratungen zu IT-Problemen bei der Postbank

403

Beratungen zur Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung

183

Beratungen zum Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung



„Ob Immobilienverrentung oder Riester-Rente – manche Bereiche der Altersvorsorge sind komplex und bergen Risiken für Verbraucher – gerade hier unterstützen wir mit anbieterunabhängiger und kompetenter Beratung“, sagt Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen, Marktbeobachtung und Statistik.

GESTIEGENE BEITRÄGE BEI KRANKENVERSICHERUNGEN

Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung

Aufgrund des Kostendrucks durch stark gestiegene Beiträge in der privaten Krankenversicherung wandten sich viele Ratsuchende an die Verbraucherzentrale Bayern. Oft wollten sie sich über einen Wechsel in die gesetzliche Krankenversicherung informieren. Häufig gestellte Fragen waren: Wann ist ein Wechsel möglich? Tritt eine Versicherungspflicht ein, wenn das Arbeitsentgelt bei einer Anstellung reduziert wird? Wann greift die Familienversicherung beim bereits gesetzlich versicherten Ehegatten? Die Familienversicherung ist für Personen, die 55 Jahre oder älter sind, eine der wenigen Möglichkeiten, in das gesetzliche System einzutreten. Die **Fachberater erläuterten**, welche **Rückkehrbedingungen** und **mögliche Hindernisse** es gibt und wie sich ein Wechsel auswirken würde.

Dauerbrenner private Krankenversicherung

Dauerbrenner blieb aufgrund der stark gestiegenen Beiträge auch der Tarifwechsel innerhalb privater Krankenversicherungen: Mittels **Spezialanalysesoftware** informierten die Fachberater die Versicherten über verschiedene Tarifalternativen. Außerdem verdeutlichten sie die Leistungsunterschiede im Vergleich zum bisherigen Versicherungsschutz. So konnten die Versicherten diesen aufrechterhalten und überstürzte Wechsel vermeiden.

Auch bei Beamten war die Beratung zum passenden Versicherungstarif gefragt – bei ihnen übernimmt der Arbeitgeber einen Teil der Krankheitskosten als Beihilfe. In diesen Gesprächen spielten insbesondere der **bedarfsgerechte Versicherungsschutz** für die eigene Person sowie für beihilfefähige Familienmitglieder eine zentrale Rolle.

MASSIVE PROBLEME BEI DER POSTBANK

Im Jahr 2023 erreichten die Verbraucherzentrale Bayern massenweise Kundenbeschwerden zu eklatanten Problemen bei der Postbank und DSL Bank.

Tausende Kunden konnten teilweise über Monate nicht online auf ihr Konto zugreifen. Kontovollmachten oder Kontokündigungen wurden nicht mehr akzeptiert. Freibeträge beim Pfändungsschutzkonto waren plötzlich verschwunden. Einige Kunden hatten sogar überhaupt kein Geld mehr, weil sie ohne Kontoauszüge keinen Nachweis für das Bürgergeld vorlegen konnten.

Hauptursache für die Probleme war der Umzug der Postbank-IT zum Mutterkonzern Deutsche Bank AG. Doch obwohl die Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einen Sonderbeauftragten einsetzte und die Deutsche Bank ein Verschulden für die Misere einräumte, wurde Verbrauchern nicht automatisch schnell geholfen.

Betroffene mussten **selbst aktiv werden** – beispielsweise mit dem **interaktiven Musterbrief der Verbraucherzentrale Bayern**. Mit diesem Online-Tool können sie gegebenenfalls Entschädigung von der Deutschen Bank verlangen. Gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen beobachtet die Verbraucherzentrale Bayern den Markt diesbezüglich weiterhin.



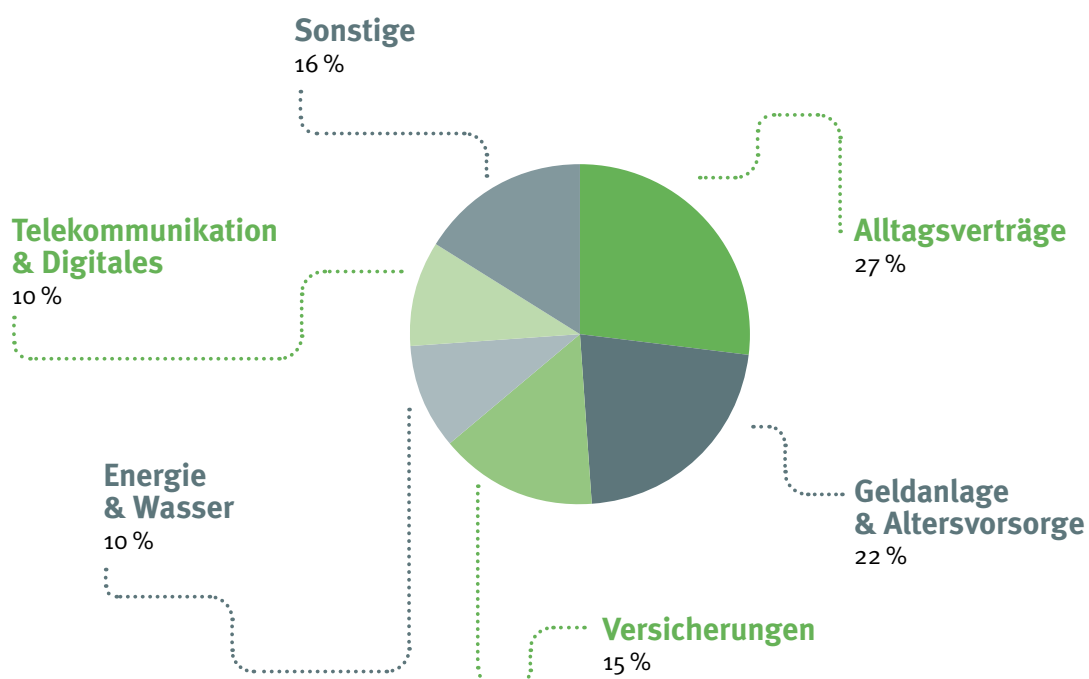
MARKTBEOBACHTUNG

Für Verbraucher ist das Marktgeschehen oft unübersichtlich und mit vielen Fallstricken versehen. Deshalb nahmen auch im Jahr 2023 **spezialisierte Marktbeobachtungsteams** die Bereiche Digitales, Energie und Finanzen genau unter die Lupe.

Im gesamten Jahr erfassten sie **33.541 Anfragen und Beschwerden**. Mit 27 Prozent betrafen die meisten Anfragen und Beschwerden den Themenkomplex Alltagsverträge. Es folgten die Bereiche Geldanlage/Altersvorsorge (22 Prozent) und Versicherungen (15 Prozent).

Die dokumentierten Verbraucherhinweise dienen dazu, dem Verbraucherzentrale Bundesverband zahlreiche Probleme und Missstände zu melden und Abhilfemaßnahmen in die Wege zu leiten.

Anfragen und Beschwerden 2023





STATEMENT

von Marion Zinkler,
Geschäftsführender Vorstand der
Verbraucherzentrale Bayern

Die Verbraucherzentrale in der sozialen Menschenrechte



Liebe Leserinnen und Leser,

wir leben in Zeiten multipler Krisen, die die Menschen teils zutiefst verunsichern. Das Vertrauen in politische und gesellschaftliche Akteure ist in Teilen der Gesellschaft erschüttert, einige orientieren sich deshalb neu und wenden sich alternativen Medien zu. Mir ist es wichtig an dieser Stelle die Bedeutung unserer Arbeit klar zu beschreiben, denn der Verbraucherschutz stärkt die Demokratie.

Wir als Verbraucherzentrale Bayern haben den Auftrag, den Menschen im Freistaat Bayern mit faktenbasierten Informationen Hilfe zu bieten und ihnen mit konkreten Ratschlägen zur Seite zu stehen. So können wir der Verunsicherung in Krisenzeiten etwas entgegensetzen und den Menschen Halt geben.

Unsere Beratung ist kompetent und kostengünstig – in vielen Fällen sogar kostenfrei. So haben auch einkommensschwache Haushalte Zugang zu wichtigen Informationen und rechtlicher Unterstützung.



Unsere Unabhängigkeit steht für uns dabei an erster Stelle.

Wir sind ausschließlich den Verbraucherinteressen verpflichtet und stehen mit unseren Mitgliedsverbänden auf einer breiten gesellschaftlichen Basis.

Der Verbraucherschutz hilft, Spaltungen in der Gesellschaft zu überwinden, indem er pragmatische Lösungen für viele Herausforderungen unserer Zeit anbietet – und das für alle Menschen. So leistet der Verbraucherschutz einen wichtigen Beitrag für unser demokratisches Miteinander und trägt dazu bei, das Vertrauen der Menschen zurückzugewinnen.

Die Verbraucherzentrale Bayern ist fest verankert in der sozialen Marktwirtschaft und steht ein für Demokratie, Menschenrechte und Vielfalt.

Verbraucherzentrale Bayern ist fest verankert in der Marktwirtschaft und steht ein für Demokratie, Sicherheit und Vielfalt.

.....> Verbraucherschutz bedeutet auch Transparenz, Gerechtigkeit und Teilhabe. Die Demokratie profitiert von einer Bevölkerung, die informiert ist, ihre Rechte kennt und diese durchsetzen kann. Ein anbieterunabhängiger, verlässlicher und starker Verbraucherschutz schafft Sicherheit und Vertrauen – auch in die Politik.

Wir sorgen zudem für einen fairen Wettbewerb, indem wir verhindern, dass sich Unternehmen mit unlauteren Methoden einen Vorteil gegenüber ihren Mitbewerbern verschaffen. Damit leistet der Verbraucherschutz einen unverzichtbaren Beitrag zum Funktionieren der sozialen Marktwirtschaft.

> **All dies zeigt: Verbraucherschutz stärkt den gesellschaftlichen Zusammenhalt.**

Ich danke unseren Mitgliedsverbänden, den uns fördernden Ministerien und all unseren Kooperationspartnern für ihre Unterstützung und die erfolgreiche Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.

Mein besonders herzlicher Dank gilt den Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale Bayern. Mit ihrem unerschütterlichen Engagement ermöglichen sie es den Menschen in Bayern, in der immer unübersichtlicheren Verbraucherwelt den Durchblick zu behalten.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

BUNDES- UND BAYERNWEITE MARKTCHECKS

Obst und Gemüse in Supermärkten: Einheitspreise und wenig Vielfalt

Die Praxis, nur optisch makelloses Obst und Gemüse anzubieten, trägt stark zur Lebensmittelverschwendung bei. Und Preise pro Stück Obst oder Gemüse anstatt nach Gewicht führen dazu, dass Verbraucher kleinerer Haushalte häufig mehr kaufen, als sie benötigen. In einem **bundesweiten Marktcheck** im Oktober 2023 untersuchten die Verbraucherzentralen stichprobenartig das **Sortiment der Obst- und Gemüseabteilungen in 25 Supermärkten und Discountern**.

DIE ERGEBNISSE:

- **Hauptsächlich qualitativ hochwertige Waren im Sortiment:** Immer noch hat der Handel hauptsächlich Äpfel und Möhren der besonders hohen Qualität „Klasse I“ im Angebot. Obst und Gemüse mit kleinen Schönheitsfehlern schaffen es nach wie vor meist nicht in die Regale.
- **Obst und Gemüse nur zum Einheitspreis:** Trotz unterschiedlicher Größe sind Kohlrabi und Kopfsalat in der Regel nur mit Preis pro Stück erhältlich.



DIE FORDERUNGEN:

- Supermärkte sollten mehr landwirtschaftliche Erzeugnisse mit Schönheitsfehlern in ihr Sortiment aufnehmen.
- Verbraucher müssen die Möglichkeit haben, aus unterschiedlich großen Obst- und Gemüseportionen bedarfsgerecht auswählen zu können.
- Obst und Gemüse sollte nach individuellem Gewicht und nicht nach Stückpreis verkauft werden.

Klimawerbung auf Lebensmitteln: Viel Wildwuchs und irreführende Aussagen

Von klimaneutral bis CO₂-reduziert – auf Lebensmittelverpackungen finden sich verschiedene Angaben rund um das Klima. Für Verbraucher ist oft schwer nachvollziehbar, was sich dahinter verbirgt.

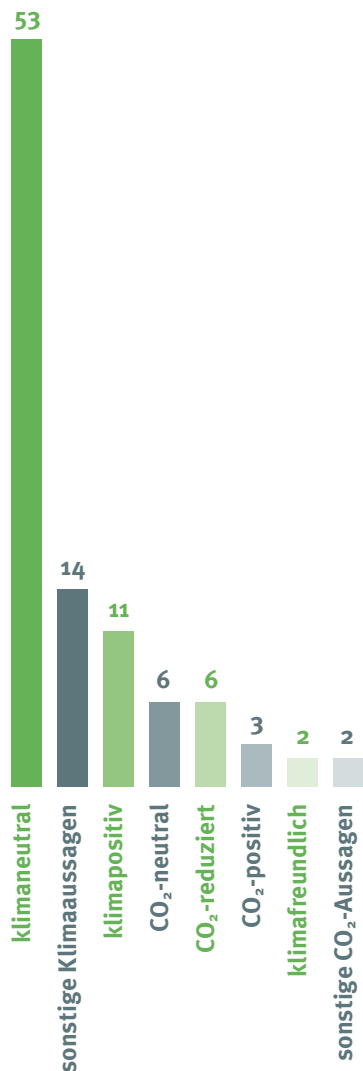
Die Verbraucherzentralen prüften in einem bundesweiten Marktcheck, welche klimabezogenen Aussagen und Siegel Lebensmittelhersteller verwenden. Dafür suchten sie im April 2023 in zehn Bundesländern Discountern, Supermärkten, Biomärkten und Drogeriemärkten auf.

DAS ERGEBNIS:

- **„Klimaneutral“ besonders häufig:** Auf den 87 Produkten fanden sich insgesamt 92 Klimaaussagen. Am häufigsten wurde mit Klimaneutralität geworben (53 von 87 Produkten).

DAS FAZIT:

- Aussagen wie „klimaneutral“, „klimapositiv“ und „CO₂-positiv“ sind für Verbraucher besonders irreführend.
- Aus Sicht der Verbraucherzentralen lassen sich solche Angaben nicht belegen.



Anzahl erfasster Klima-
aussagen, gesamte
Produktoberfläche,
kategorisiert;
verschiedene Aussagen
auf einem Produkt
möglich (n=87)

DIE FORDERUNGEN:

- Aussagen und Siegel, die nicht belegbar sind, sollten nicht verwendet werden.
- Werben Unternehmen mit einer reduzierten CO₂-Bilanz, sollte sich diese auf das gesamte Produkt und dessen gesamten Lebenszyklus beziehen und nicht nur auf einen Teilaspekt wie die Verpackung.

Gefriergetrocknete Erdbeeren – eine Alternative zur Frischware?

Für den bayernweiten Marktcheck kaufte die Verbraucherzentrale Bayern zehn Produkte im stationären Handel und acht Artikel im Internet.

DIE ERGEBNISSE:

- **Sehr viel Zucker:** Im Vergleich zu Frischware war der Zucker- und Energiegehalt der gefriergetrockneten Produkte um das Zehnfache höher. So steckten in 100 Gramm Erdbeerchips 314 Kilokalorien und 50 Gramm Zucker.
- **Aufwendig hergestellt und teuer:** Ein Kilogramm kostete zwischen 94 und 220 Euro.
- **Regionalität Fehlanzeige:** Nur vier Anbieter gaben von sich aus das Herkunftsland der Erdbeeren auf der Verpackung an. Sie kamen aus Polen oder der Türkei. Heimische Früchte mit kürzeren Transportwegen wurden nicht gefunden.

ZAHLEN UND FAKTEN

1.305 Beratungen

zu Lebensmittelqualität und Ernährung

284 Bildungsveranstaltungen

in Schulen mit 6.086 Teilnehmern

68 Vorträge

mit 2.500 Teilnehmern

503 Interviews

und Mediengespräche

20.150 Standbesucher

bei Aktionstagen und Messen



An der Zuckerwaage testeten Messebesucher ihr Wissen

AUSSTELLUNG: ALLES ZUCKER – ODER WAS?

Kokosblüten- und Birkenzucker, Stevia & Co: Alternative Süßmacher sind im Trend und werden als „natürliche“ Süße und „gesündere“ Alternative zu klassischem Haushaltszucker angepriesen.

Die neue, interaktive **Ausstellung „Alles Zucker – oder was?“** der Verbraucherzentrale Bayern war unter anderem auf der **Consumenta in Nürnberg** und auf der **Schülermesse „Besser“ in München** zu sehen. **12.000 Verbraucher** besuchten allein den Aktionsstand auf der „Consumenta“ in Nürnberg. Die Expertinnen erläuterten vor Ort, dass Werbeslogans auf den Verpackungen wie etwa „ohne Zuckerzusatz“ oder „mit der Süße aus Früchten“ nicht immer bedeuten, dass der Zuckergehalt tatsächlich reduziert wurde.

Wie viel Zucker ist okay?	Welche Süßmacher gibt es?	Brauchen Kinder eine „Extrawurst“?	
<p>Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) empfiehlt am Tag fünf bis maximal zehn Prozent der gesamten Energiezufuhr in Form von frei verfügbarem Zucker zu sich zu nehmen.</p> <p>Damit ist Zucker gemeint, der Speisen und Getränken zugesetzt ist, sowie der von Natur aus in Honig oder Fruchtsäften enthaltene Zucker. Natürlicher Zucker in Obst und Milch wird nicht mitgezählt.</p>	<p>Neben normalem Haushaltszucker gibt es eine Vielzahl weiterer Zutaten, die süßend wirken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saccharose – Haushaltszucker • Glucose – Traubenzucker • Glucosesirup – Traubenzucker und Wasser • Dextrose – Traubenzucker • Invertzucker – Trauben- und Fruchtzucker • Maltose – Malzucker • Fructose – Fruchtzucker • Lactose – Milchzucker • Glucose-Fructose-Sirup • Maltodextrin • Honig • Sirup aus Agaven, Ahorn, Früchten, Kokosblüten oder Reis 	<p>Zahlreiche Produkte deren Aufmachung sich an Kinder richtet zeichnen sich vor allem dadurch aus, dass sie reichlich Zucker, Fett und Zusatzstoffe enthalten – und häufig auch teurer sind.</p> <p>Unsere Empfehlungen</p> <p>GETRÄNKE</p> <p>Das beste Getränk gegen Durst bleibt Wasser. Ob aus der Leitung oder Mineralwasserflasche steht Ihnen frei. Wenn es mehr Geschmack sein soll, ist eine Fruchtsaftschorle gemischt mit einem Teil Saft und drei Teilen Wasser ein erfrischender, leckerer, gesunder und auch preiswerter Durstlöcher.</p>	<p>MILCH UND MILCHPRODUKTE</p> <p>In den Kühlregalen findet sich ein riesiges Angebot an Kindermilchprodukten. So gibt es etwa Milchmischgetränke, Quark, Joghurts mit Frucht und Pudding.</p> <p>Die Produkte enthalten recht viel Zucker und sollten daher eher als Süßigkeit angesehen werden. Stellen Sie lieber einen Nachtisch oder Zwischenmahlzeit aus Milchprodukten und Obst selbst her. Hier entscheiden Sie selber, wie viel Zucker Sie verwenden.</p>
<p>Für eine Frau mit einem durchschnittlichen Energiebedarf von 2000 Kilokalorien (kcal) sind das 50 g Zucker (besser 25 g).</p> <p>WHO-Empfehlung: 25 g Zucker pro Tag</p> <p>Für ein Kind mit einem Energiebedarf von 1200 kcal nur 30 g Zucker (besser 15 g).</p> <p>WHO-Empfehlung: 15 g Zucker pro Tag</p>	<p>Süßende Wirkung, aber weder Zucker noch Kalorien liefern Süßstoffe (z.B. Acesulfam, Aspartam, Cyclamat, Saccharin und Steviolglycoside). Zuckeraustauschstoffe (Zuckeralkohole) bringen zwar Kalorien, werden aber nur in sehr geringen Mengen benötigt (z.B. Sorbit, Xylit, Maltit, Erythrit und Isomalt).</p> <p>Sie werden vor allem in „zuckerfreien“ oder „zahn-schonenden“ Süßigkeiten oder Getränken verwendet.</p> <p>Die meisten Zuckeraustauschstoffe haben in größeren Mengen eine abführende Wirkung.</p>	<p>FRÜHSTÜCKSCEREALIEN</p> <p>Zum Frühstück gehören Getreideprodukte, allerdings nicht in Form von gesüßten Cerealien. Haferlocken mit frischem Obst und Naturjoghurt, Quark oder einer pflanzlichen Alternative sind ein gutes und ebenfalls süßes Frühstück.</p>	<p>6,5 Zuckerwert → 2 Zuckerwert</p> <p>Erdbeerjoghurt, 150 g → Naturjoghurt mit frischen Früchten, 150 g (100 g Joghurt, 50 g Erdbeeren)</p>
<p>In vielen Produkten steckt mehr Zucker als erwartet. So sind in einem 250-Gramm-Becher Frucht- oder Vanillejoghurt im Durchschnitt 30 g Zucker enthalten. Damit kann ein einziger Becher Fruchtjoghurt die empfohlene Tagesmenge an Zucker bereits abdecken.</p>			<p>SÜSSWAREN UND GEBÄCK</p> <p>Vereinbarte Regeln zu Hause können helfen, das Thema „Süßes“ nicht zum Dauerbrenner werden zu lassen. Ein- bis zweimal am Tag eine kleine Menge Süßes (insgesamt eine Kinderhand voll) nach Wahl ist akzeptabel.</p>

Auszug aus dem Falblatt zum Mitnehmen, das alle wichtigen Informationen zusammenfasst

VERBRAUCHERPOLITISCHE AKTIVITÄTEN

Neue Gentechnik:

Kritik der Verbraucherzentrale Bayern

Am 5. Juli 2023 präsentierte die EU-Kommission ihre Vorschläge zur Neugestaltung der Gesetzgebung für Gentechnik in der Landwirtschaft. Diese sehen vor, dass die Zulassung, Risikobewertung und Kennzeichnung genetisch veränderter Pflanzen entfallen soll. Insbesondere den **Wegfall der Kennzeichnungspflicht** bewertete die Verbraucherzentrale Bayern sehr kritisch. 2024 soll das Gesetzesvorhaben auf EU-Ebene verhandelt werden.



„Lebens- und Futtermittel, die mit Verfahren der neuen Gentechnik hergestellt werden, müssen als gentechnisch veränderte Produkte gekennzeichnet werden. Die Ankündigung der EU-Kommission, die Kennzeichnungspflicht aufzuheben, ist ein Frontalangriff auf den Verbraucherschutz und die Wahlfreiheit. Verbraucher müssen selbst entscheiden können, ob sie gentechnisch veränderte Lebensmittel kaufen wollen oder nicht“, sagt Jutta Saumweber, Referatsleiterin Lebensmittel und Ernährung.

Schlachthofskandal:

Verdacht auf Tierschutzverstöße

Im Juli und August 2023 zeigten versteckte Aufnahmen der SOKO Tierschutz, dass in Schlachthöfen in Aschaffenburg und im bayerischen Miltenberg kranke und verletzte Tiere misshandelt wurden. Beide Betriebe wurden daraufhin geschlossen. Es gab von den zuständigen Behörden keinen Verdacht, dass das Fleisch der geschlachteten Tiere ungenießbar war. Eine Gefahr für die Gesundheit der Verbraucher lag nicht vor.

Die Verbraucherzentrale Bayern forderte:

- Höhere gesetzliche Mindeststandards für den Umgang mit Nutztieren in Bezug auf Züchtung, Haltung, Transport und Schlachtung müssen eingeführt werden.
- Die Überwachung von Tierhaltungsbetrieben muss ausgebaut werden.

Zum Schutz der Kinder:

Werbeverbot für ungesunde Lebensmittel

Am 11. Mai 2023 lud die Verbraucherzentrale Bayern zum verbraucherpolitischen Frühstück im Bayerischen Landtag ein. Die Verbraucherschützer stellten ihre Forderungen gemeinsam mit Prof. Berthold Koletzko und Dr. Peter von Philipsborn vor.

Die Forderungen:

- Zum Schutz der Kinder sollte für Lebensmittel mit einem hohen Zucker-, Fett- und Salzgehalt ein umfassendes Werbeverbot über alle Kanäle und Werbeformen erlassen werden.
- Lebensmittelwerbung, die sich an Kinder richtet, sollte sich am Nährwertprofilmodell der Weltgesundheitsorganisation orientieren.
- Die Vorgaben sollten staatlich kontrolliert werden.



ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

ENERGIERECHTSBERATUNG: TÜCKEN BEIM ENERGIE-ENTLASTUNGSPAKET

Ob Preisbremsen, Dezember-Soforthilfe, Umsatzsteuersenkung oder Abschaffung von Umlagen: Das Energie-Entlastungspaket führte im Jahr 2023 zu einem starken Anstieg der Beschwerden und der Nachfrage nach Energierechtsberatungen.

Besonders im Fokus: die starken Verzögerungen bei Anbieterwechseln und Abrechnungen. Nachdem monatelang keine Abschlüsse abgebucht worden waren, überraschten hohe Nachzahlungsforderungen viele Privathaushalte. Sehr viele Berechnungen der Entlastungsbeträge waren zudem unverständlich und fehlerhaft, andere Verbraucher erhielten aufgrund von Ungenauigkeiten in den Gesetzen gar keine Entlastung.

ENERGIEBERATUNGEN AUF REKORDHOCH

Die Zahl der **Energieberatungen** und -berater stieg im Jahr 2023 auf einen **neuen Höchstwert: 38.328 Bürger** nahmen die Angebote der 177 freiberuflichen Energieexperten der Verbraucherzentrale Bayern in Anspruch. Die Beratungsgespräche finden flächendeckend sowohl in digitaler Form als auch persönlich in einer Beratungsstelle oder zu Hause statt, sodass Verbraucher je nach individueller Präferenz wählen können.

Ratsuchende interessierte besonders, welche Sanierungsmaßnahmen sinnvoll, welche Investitionen und Betriebskosten zu erwarten sind und welche staatlichen Fördermittel es gibt. Auch die Novellierung des Gebäudeenergiegesetzes prägte die Beratungen: Der **Heizungstausch** war vor allem im ersten Halbjahr 2023 ein wichtiges Thema.

Im Jahr 2023 startete die Verbraucherzentrale Bayern zahlreiche neue Kooperationen mit Kommunen. Gleichzeitig konnte sie neue Energieexperten als Honorarkräfte gewinnen, etwa die **Energieagentur Klima³** für die Landkreise Starnberg, Fürstenfeldbruck und Landsberg am Lech. Für Verbraucher bedeutete dies: Trotz steigender Nachfrage reduzierten sich die Wartezeiten für Termine.



*Eröffnungstreffen mit Energieagentur in Türkenfeld
Von links nach rechts: Christina Auburger und Sigrid Goldbrunner von der Verbraucherzentrale Bayern, Martin Handke, Energieberater der Verbraucherzentrale Bayern und Josefine Anderer, Energieagentur Klima³*

Evaluation bescheinigte Wirksamkeit der Energieberatung

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Bayern der Jahre 2020 und 2021 wurde hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Effizienz von einer externen Wirtschaftsprüfung evaluiert. Das Ergebnis: 80 Prozent der Ratsuchenden in Bayern waren mit der Beratung zufrieden und würden diese weiterempfehlen. Besonders schätzten Verbraucher die **Anbieterunabhängigkeit**, die **Vertrauenswürdigkeit** der Berater sowie das **Eingehen auf individuelle Bedürfnisse** in der persönlichen Beratung. Diese Energieberatungen führten im Jahr 2023 zu Mehreinsparungen von etwa 40 Gigawattstunden Endenergie und zu direkten Investitionen von 33 Millionen Euro.



„Bedürfnisorientierte, qualitätsgesicherte und anbieterunabhängige Angebote sowie die Kooperation mit Experten machen unsere Energieberatung so wertvoll für Verbraucher“, sagt Heidemarie Krause-Böhm, Referatsleiterin Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit.

UMWELT UND NACHHALTIGKEIT: AUSSTELLUNGEN, VORTRÄGE UND SCHULPROJEKTE

Wanderausstellung "Rette die Welt" aktueller denn je
Von Lindau über Bayreuth bis ins Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz: Die Wanderausstellung zum Ressourcen- und Klimaschutz tourte auch im **achten Einsatzjahr** quer durch Bayern. An insgesamt sieben Standorten erreichte sie im Jahr 2023 knapp 22.000 Besucher.

Mehrweg liegt im Trend

Da er flexibel und vielseitig einsetzbar ist, kam der Infostand „Nimm den Mehrweg!“ im Jahr 2023 mit neun Präsentationen häufiger zum Einsatz als geplant. Mehr als 2.300 Besucher informierten sich unter anderem bei Aktions- und Projektwochen an Schulen sowie bei öffentlichen Veranstaltungen und Nachhaltigkeitstagen.

VERANSTALTUNGEN UND BESUCHER

„Rette die Welt ... zumindest ein bisschen.“

21.750 Besucher

Infostand „Nimm den Mehrweg!“

2.343 Besucher an 9 Infoständen

Schulprojekt „Einfach anders konsumieren“

316 Besucher an 6 Schulen

Vorträge

823 Besucher bei 16 Vorträgen

Lehrerfortbildung

41 Besucher bei 2 Fortbildungen

Vorträge zu nachhaltigem Konsum

Auf weiterhin rege Nachfrage stießen die Vorträge der Verbraucherzentrale Bayern zu den Themen **„Leben ohne Plastik“** und **„Nachhaltiger Konsum“**. Besonders groß war das Interesse bei Volkshochschulen und Schulen. Aber auch der Bauernverband in Ipsheim, die LfA Förderbank Bayern und der „Day of Hope“ in München luden ein.

Schulprojekt „Einfach anders konsumieren“

Im Jahr 2023 beteiligten sich bayernweit sechs Schulen an der Lernwerkstatt „Einfach anders konsumieren“.

Lehrer sind wichtige Multiplikatoren für dieses Thema. Um sie zu schulen, veranstaltete die Verbraucherzentrale Bayern **zwei Lehrerfortbildungen**: die erste im März im Museum Mensch und Natur in München, die zweite im November auf Einladung der Regierung von Niederbayern an der Staatlichen Berufsschule IV in Landshut. Insgesamt nahmen **41 Lehrkräfte** aus verschiedenen bayerischen Regionen teil.

Die Beratungsformate 2023 im Überblick

Individuelle Beratungen in
über 150 Beratungseinrichtungen

8.682

Energie-Checks vor Ort

6.653

Beratungen bei Messen und Aktionstagen

2.918

Beratungen an der Telefonhotline

6.808

Vortragsteilnehmer (online und in Präsenz)

11.852

Beratungen per E-Mail

1.325



VERBRAUCHERBERATUNG

BERATUNG – AUF ALLEN WEGEN FÜR DIE VERBRAUCHER DA

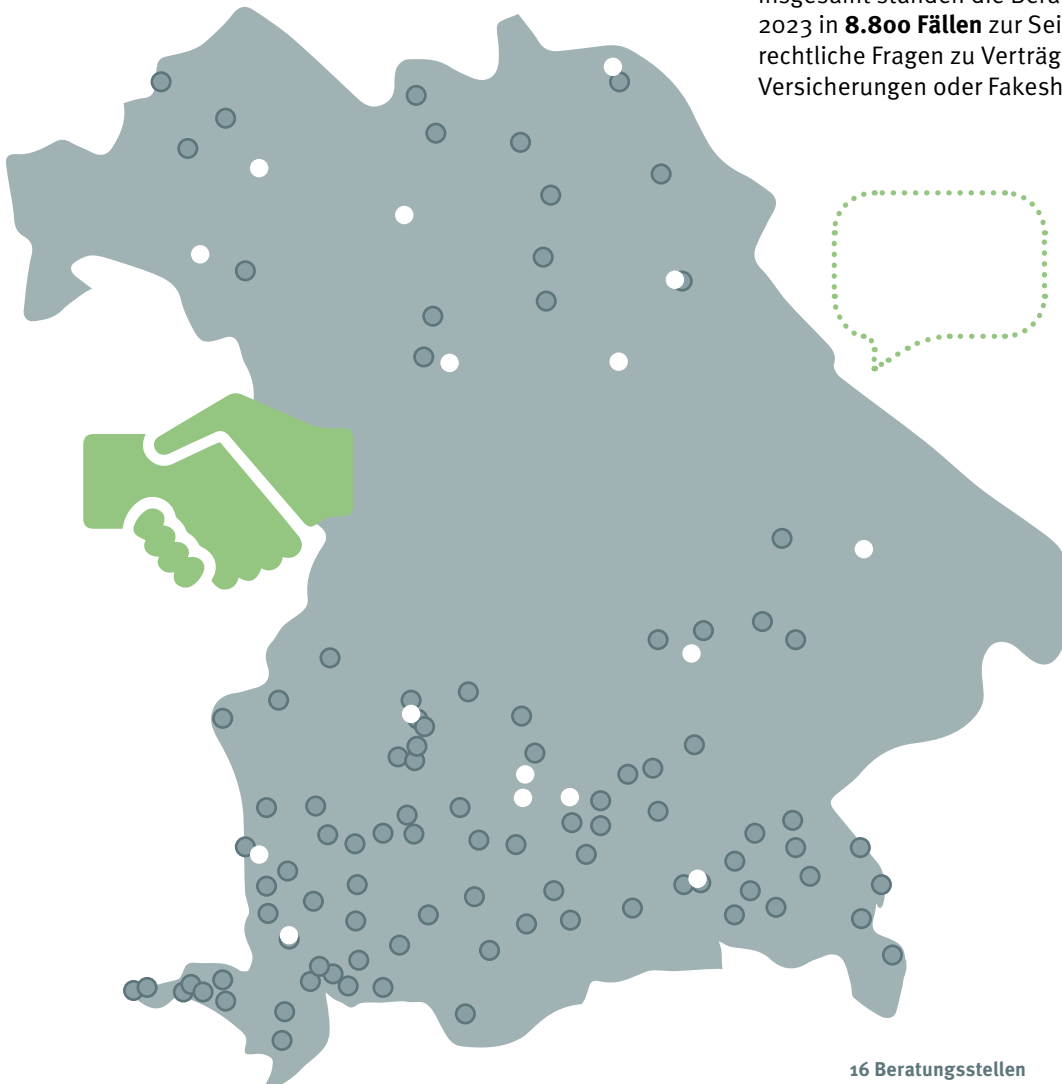
Untergeschobene Verträge und Probleme mit Lieferungen – diese beiden Themenbereiche dominierten 2023 die Anfragen der Verbraucher in den Beratungsstellen. Anhaltende Preissteigerungen in vielen Lebensbereichen verunsicherten Verbraucher weiterhin.

VIelfÄLTIGE UND FLÄCHENDECKENDE HILFE

Nah dran am Verbraucher

Die Zahl der persönlichen Kontakte in den Beratungsstellen stieg 2023 wieder an und machte mehr als ein Drittel der Beratungen aus. Verbraucher erhielten auch häufig über Telefon oder Video Rat und Unterstützung oder nutzten die Onlineberatung. Diese Möglichkeiten haben sich in den letzten Jahren etabliert. Im Flächenland Bayern können damit viele Ratsuchende, unabhängig von ihrem Wohnort, schnell und unkompliziert eine passgenaue Beratung durch die Fachexperten erhalten.

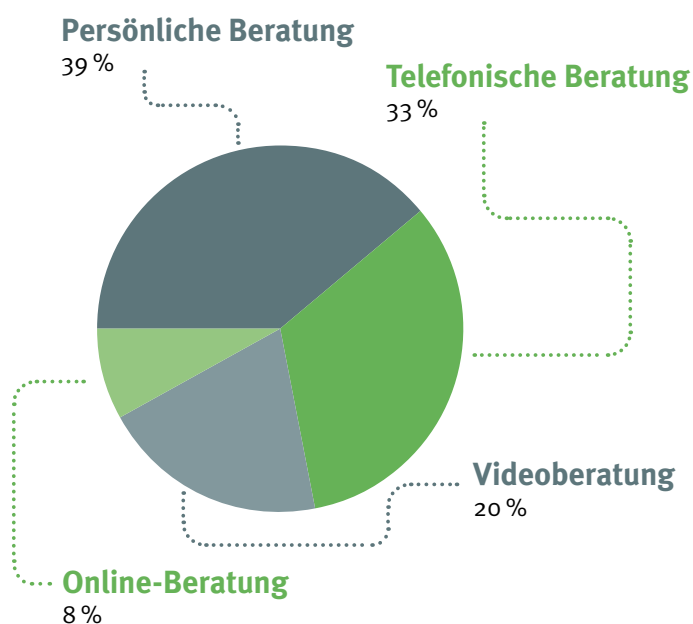
Insgesamt standen die Berater den Menschen im Jahr 2023 in **8.800 Fällen** zur Seite. Dabei ging es vor allem um rechtliche Fragen zu Verträgen, Handwerkerrechnungen, Versicherungen oder Fakeshops.



● Beratungsstelle
○ Energiestützpunkt

16 Beratungsstellen

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



Mehr als 26.000 Auskünfte

Bei manchen Fragen benötigen Ratsuchende keine individuelle rechtliche Beratung, sondern nur einen weiterführenden Hinweis. Hier zeigte sich 2023 erneut die Bedeutung der Verbraucherzentrale Bayern als Alltagshelfer und Lotse: Mit **rund 26.000 Auskünften** und Verweisen an andere zuständige Stellen konnten die Beratungskräfte 2023 schnell und unkompliziert helfen.

375 Rechtsvertretungen

Wichtigstes Ziel der Verbraucherberatung ist die **Hilfe zur Selbsthilfe**. In bestimmten Fällen kann die Verbraucherzentrale aber darüber hinaus tätig werden und eine weiterführende Rechtsvertretung der Ratsuchenden gegenüber Unternehmen anbieten. Gerade bei fachlich komplexen Fällen oder uneinsichtigen Anbietern gelingt es so oft, Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen.

In 375 Fällen hat die Verbraucherzentrale Bayern Verbraucher 2023 rechtlich vertreten. Die meisten Auseinandersetzungen betrafen verbraucherschädigende Praktiken in den Bereichen Telekommunikation und Medien sowie Verstöße gegen allgemeines Verbraucherrecht.

Über 1.000 Beratungen zum Rundfunkbeitrag

Muss der Beitrag gezahlt werden, wenn man seinen Hauptwohnsitz im Ausland hat und nur einen Nebenwohnsitz im Haus der Mutter in Deutschland? Komplizierte Einzelfälle wie diesen bearbeiteten die Mitarbeiter der Beratungsstellen im Jahr 2023 laufend. Die Hälfte aller Anfragen betraf die **Themen Meldepflicht und Befreiung**. Die Fragen zum Thema Wohnung hatten im Jahresverlauf konstant einen Anteil von mehr als einem Drittel der Beratungsfälle.

Über 1.000 Personen erhielten 2023 in den Beratungsstellen Hilfe – eine Steigerung von mehr als 50 Prozent gegenüber dem Vorjahr. 298 der Ratsuchenden nahmen außerdem eine individuelle Rechtsvertretung in Anspruch.



„Das positive Feedback der Verbraucher freut uns sehr. Ob mit kleineren Auskünften, längeren Beratungsgesprächen oder auch Rechtsvertretungen – mit unserem Beratungsangebot helfen wir den Menschen da, wo es nötig ist“, sagt Felix Laufenberg, Referatsleiter Verbraucherberatung – Informations-, Qualitäts- und Wissensmanagement.

VERBRAUCHERKOMPETENZ DURCH BILDUNG STÄRKEN

Verbraucherbildung ist ein wichtiger Bestandteil der aktiven Verbraucherarbeit: Ziel ist es, die Alltagskompetenz der Menschen zu stärken, sodass sie Risiken im Verbraucheralltag frühzeitig erkennen und selbständig vermeiden können.

Die Fachberater gaben ihr Wissen 2023 in 29 Online- und Präsenzvorträgen anhand praxisnaher Beispiele weiter. Dabei wurden sie von lokalen Bildungsinstitutionen als kompetente Referenten eingeladen.

Für Schüler und Lehrer bietet die Verbraucherzentrale Bayern strukturierte Unterrichtseinheiten an, mit denen die Alltagskompetenzen der Schüler nachhaltig gestärkt werden. Thematisch stehen der **wirtschaftliche und rechtliche Verbraucherschutz** im Mittelpunkt dieser Bildungsformate. 319 Schüler nahmen 2023 an den modularen Veranstaltungen teil, die durch das Bundesprojekt **„Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“** gefördert werden.

”

VERBRAUCHERSTIMMEN



„Mir fällt ein riesiger Stein vom Herzen und ich bin Ihnen wirklich über die Maßen dankbar! Endlich hat der Spuk ein Ende und wir können wieder durchatmen! Es war definitiv die richtige Entscheidung, mich an euch zu wenden! DANKE vielmals!“

„Danke der Nachfrage, mir geht's den Umständen entsprechend gut, jetzt dank Ihnen noch besser. Das Geld hatte ich ja eigentlich schon abgeschrieben. Darum freut mich [das] jetzt erst recht. Nochmals vielen, vielen lieben Dank.“



„Ich konnte es erst nicht glauben und sende Ihnen einen Screenshot von meinem PayPal. Ich habe von Apple eine Gutschrift erhalten. Unglaublich, ich hatte Tränen in den Augen. Ich bin normalerweise ein sehr optimistischer Mensch, aber 2023 hat mich mit vielen Rückschlägen ziemlich mitgenommen. Als ich dann meine mit PayPal verbundene E-Mail überprüft habe, konnte ich meinen Augen nicht trauen. Es ist einfach Wahnsinn. Vielen Dank, tausendmal. Unglaublich. Mir fehlen die Worte. Danke.“



„Vielen Dank für die kompetente Beratung. Ich habe am Montag wie besprochen den Maklervertrag bei ImmoService gekündigt und bin sofort aus dem Vertrag entlassen worden.“

„Vielen Dank für Ihre Mühen und Ihren großen Einsatz in unserer Angelegenheit. Unser Problem konnte vollständig gelöst werden und wir sind sehr zufrieden. Vielen Dank.“



UNTERSTÜTZUNG FÜR GEFLÜCHTETE AUS DER UKRAINE

Ungebrochen hoch ist der Informations- und Beratungsbedarf von Geflüchteten zum Verbraucheralltag in Deutschland. Die Fragen von Menschen anderer Herkunftsländer sind vielfältig, ihre Möglichkeiten, Antworten zu finden, aufgrund von Sprachbarrieren meist begrenzt. Das weitgehend unbekannte Rechtssystem Deutschlands stellt eine weitere Herausforderung dar.

Hier setzt das – speziell für Geflüchtete aus der Ukraine erarbeitete – Unterstützungspaket der Verbraucherzentrale Bayern an. Das Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz stellte dazu auch im Jahr 2023 der Verbraucherzentrale Bayern einen Sonderetat zur Verfügung.

Verschiedene Bausteine sichern ein breites Unterstützungspaket

Das niederschwellige Angebot auf Ukrainisch und Deutsch unterstützt Geflüchtete und helfende Institutionen dabei, Verbraucherrechte zu kennen und durchzusetzen. Das ist eine wichtige Grundlage für gesellschaftliche Teilhabe in Deutschland. **Die Bausteine sind:**

- Individuelle, kostenfreie Beratung mit ukrainischer Übersetzung: landesweit telefonisch, per E-Mail und vor Ort in den Beratungsstellen
- Deutsche und ukrainische Landingpages: Informationen, Erläuterungen und Checklisten zum Verbraucheralltag in Deutschland unter www.verbraucherzentrale-bayern.de/ukraine und www.verbraucherzentrale-bayern.de/ukraine-de



Informationen
auf Ukrainisch



Informationen
auf Deutsch

- Vorträge in Präsenz und Online: mit ukrainischem Dolmetscher oder in einfachem Deutsch
- Ausgebautes Netzwerk an Kooperationspartnern und Multiplikatoren

Alle Maßnahmen werden mit Übersetzung angeboten. Für den damit verbundenen erhöhten Aufwand wurde ein gesonderter Prozess auf den Weg gebracht. Unerlässlich für die Akzeptanz der Maßnahmen ist zudem, die Verbraucherzentrale Bayern als vertrauenswürdige Institution bei der Zielgruppe zu etablieren. Dieser Vertrauensaufbau ist im Jahr 2023 gelungen, bedarf jedoch ebenso wie die Verbreitung des Unterstützungsangebots kontinuierlich der Fortsetzung.

VERBRAUCHERSCHUTZ IM QUARTIER: EIN ERFOLGSPROJEKT ENDET

Ziel des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ war es, Menschen in strukturschwachen Stadtquartieren zu unterstützen und konkrete Hilfe bei Problemen im Verbraucheralltag zu geben. Das Projektteam der Verbraucherzentrale Bayern war von Oktober 2019 bis Juni 2023 im Münchner Stadtteil Neuaubing-Westkreuz mit Informations- und Bildungsangeboten im Sinne einer aufsuchenden Verbraucherarbeit aktiv.

Während der Laufzeit konnte sich das Projekt fest in die sozialen Strukturen des Quartiers und im Bewusstsein der Bewohner verankern.

So wurden aus verschiedenen Kooperationseinrichtungen Ratsuchende an die regelmäßigen, kostenlosen und offenen Verbrauchersprechstunden des Projekts verwiesen und Informationsveranstaltungen zu Verbrauchertemen durchgeführt. Verbraucher aus allen Altersgruppen im Quartier meldeten sich proaktiv mit Problemstellungen beim Projektteam.

Alle Versuche, das Projekt zu verstetigen, blieben erfolglos. Damit endete es im Sommer 2023.



MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

ÜBERSICHT

5.199 Mal wurde die Verbraucherzentrale Bayern im Jahr 2023 in den beobachteten Medien genannt. Die Sichtbarkeit stieg somit erneut um rund 24 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

5.199

Medienresonanz

Erfasste Beiträge in Print, Online, TV und Radio

412

Pressemitteilungen

u. a. Warnungen vor Abzocken, Auswirkungen von Gesetzesänderungen, Neues im Marktgeschehen

51

Artikel für die Serie „Hätten Sie's gewusst“

zu Themen rund um Lebensmittel und Ernährung

7

Medienkooperationen

u. a. mit der dpa, der Augsburger Allgemeinen, dem Münchner Merkur, der Memminger Zeitung und Bayern 2

ENTWICKLUNGEN IN DEN SOZIALEN NETZWERKEN

Neuer Social Media-Kanal LinkedIn

Im ersten Halbjahr konzipierte die Verbraucherzentrale Bayern ihren **neuen Auftritt** im größten Sozialen Netzwerk für Berufstätige: **LinkedIn**. Der offizielle Start erfolgte am 30. Juni 2023. Wichtigste Zielgruppen auf der Plattform sind neben Entscheidern in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft potenzielle neue Mitarbeiter.

Instagram mit steigenden Follower-Zahlen

Für Jugendliche und junge Erwachsene bleibt Instagram das beliebteste soziale Netzwerk. Um die wichtige Zielgruppe **„junge Verbraucher“** stärker für Verbrauchertemen zu sensibilisieren, hat die Verbraucherzentrale Bayern ihren Account thematisch erweitert. Nahezu täglich erscheinen auf dem Kanal informative und aufklärende Posts: 2023 wurden 319 Beiträge inklusive Reels veröffentlicht. Der Social-Media-Kanal hatte Ende des Jahres **2.267 Follower**.

X-Kanal @vzbayern stillgelegt

Nachdem die Verbraucherzentrale Bayern einige Jahre lang auf ihrem X-Account - ehemals Twitter - Verbraucher, Journalisten und Politiker informiert hatte, wird der Kanal seit 2023 nicht mehr bespielt. Seitdem populistische und demokratiefeindliche Aussagen auf dem Netzwerk systematisch begünstigt werden, verlieren sachliche und faktenbasierte Informationen an Reichweite. Durch die strategischen Änderungen der Plattform-Betreiber konnten die Zielgruppen so immer weniger erreicht werden.

STEIGENDE REICHWEITE BEI WEBSITE UND NEWSLETTER

Rekordzahlen beim gemeinsamen Internet-Auftritt

Knapp **2,4 Millionen** (2.389.859) eindeutige **Seitenaufrufe** verzeichnete www.verbraucherzentrale-bayern.de im Jahr 2023. Kumuliert mit der Nutzung der Seite www.verbraucherzentrale.de (50.883.145 eindeutige Seitenaufrufe), die die Verbraucherzentrale Bayern gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, waren es insgesamt 53.273.004 eindeutige Seitenaufrufe auf dem Internet-Auftritt.

Newsletter mit guter Entwicklung bei Abonnenten

Der monatlich erscheinende Newsletter entwickelt sich mit einer kontinuierlich steigenden Zahl an Abonnenten weiter. Aktuelle Infos und Tipps aus der Welt des Verbraucherschutzes werden ergänzt um Hinweise zu Veranstaltungen und Neuerscheinungen bei den Ratgebern.

Die Anmeldung zum Newsletter ist auf der Startseite von www.verbraucherzentrale-bayern.de möglich.

Zum Ende des Jahres 2023 gab es 7.825 Abonnenten.



Zur Newsletter-Anmeldung



FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

FINANZEN 2023

EINNAHMEN

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		5.284.693,86 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	5.284.693,86 €	
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus		485.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		379.499,02 €
Projekt „Ernährung“	367.050,43 €	
Projekt „Gut essen macht stark“	12.448,59 €	
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz		984.099,20 €
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	339.310,00 €	
Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“	644.789,20 €	
Kommunen²⁾		21.294,00 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		1.026.424,83 €
Projekt „Energieeinsparberatung“	642.712,75 €	
Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“	62.505,12 €	
GbR Marktbeobachtung	321.206,96 €	
Eigene Einnahmen		560.166,70 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen	32.664,83 €	
Beratungen	527.501,87 €	
Sonstige Einnahmen		66.318,03 €
Summe der Einnahmen		8.807.495,64 €

AUSGABEN

Personalkosten		6.234.984,25 €
Sachkosten		2.167.970,93 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	95.435,48 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	69.435,70 €	
Dienstfahrzeuge	7.844,55 €	
Geräte, Ausstattung, Investitionen	293.631,30 €	
Bewirtschaftung der Räume	201.614,92 €	
Mieten	540.659,66 €	
Honorare für Sachverständige	136.740,96 €	
Reisekosten	46.533,61 €	
Fortbildung Mitarbeiter	31.735,11 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgebereinkauf	582.158,05 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	161.681,59 €	
Mitgliedsbeiträge	500,00 €	
Summe der Ausgaben		8.402.955,18 €
Rückzahlungen		207.138,43 €
zzgl. Restbetrag des Prozesskostenbudgets		20.869,92 €
zzgl. Restbetrag des Digitalisierungsbudgets		16.390,51 €
zzgl. Restbetrag aus den Budgets Ukraine-Hilfe		35.660,50 €
Übertragung		124.481,10 €

¹⁾ inkl. der Budgets Prozesskosten, Digitalisierung, Ukraine-Hilfe

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

PERSONAL 2023

Mitarbeiter (Stand 31.12.2023)

Geschäftsstelle, Beratungsstellen (davon 60 in Teilzeit)	85
Tätig für Landes- und Bundesprojekte (davon 28 in Teilzeit)	30
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	9
Beschäftigte auf Honorarbasis (Institution sowie Projekte)	39
Gesamt	163

ORGANISATION (STAND 31.12.2023)

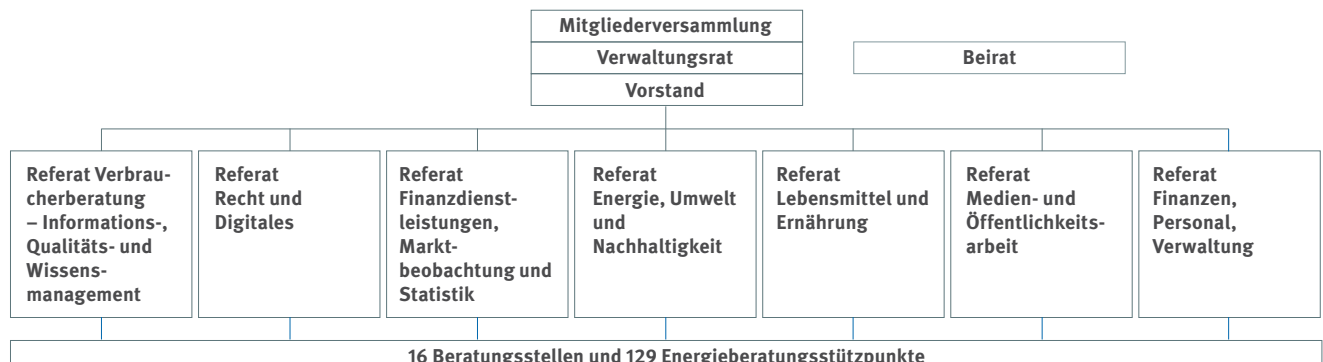
Vorstand & Verwaltungsrat	Mitgliedsverbände	Beirat
Vorstand Dipl. oec. troph. Marion Zinkeler Verwaltungsrat Vorsitzende Lydia Klein <i>Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V. – Förderkreis Bayern</i> Stellvertretende Vorsitzende Monika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

16 Beratungsstellen

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

129 Energieberatungsstützpunkte (Stand 31.12.2023)

Ahorn, Aichach-Friedberg, Altusried, Aschau im Chiemgau, Augsburg (Haunstetten), Augsburg (Hollbüro), Augsburg (Mieterverein), Augsburg (Schwabencenter), Bad Brückenau, Bad Endorf, Bad Grönenbach, Bad Kissingen, Bad Reichenhall, Bad Rodach, Bad Tölz, Bad Wörishofen, Bayreuth (Landratsamt), Bayreuth (Rathaus), Berchtesgaden, Bernau am Chiemsee, Biessenhofen, Bobingen, Bodolz, Buchloe, Burghausen, Buxheim, Coburg, Dachau, Dillingen an der Donau, Dingolfing, Dorfen, Dörfles-Esbach, Ebersberg, Erlangen, Essenbach, Forstern, Freilassing, Furth, Fürth (Hard), Fürth (NordOst), Fürth (Oststadt), Fürth (Schwand), Fürth (SozZentrum), Fürth (Süd-stadt), Füssen, Garmisch-Partenkirchen, Geretsried, Gersthofen, Grassau, Großheirath, Grub am Forst, Günzburg, Haar, Hammelburg, Hof, Hohenbrunn, Immenstadt im Allgaeu, Itzgrund, Karlstadt, Kaufbeuren, Kaufering, Kempten, Kitzingen, Kolbermoor, Königsbrunn, Kronach, Kulmbach, Landsberg am Lech, Lauben, Lauertal, Laufen, Lechbruck, Legau, Lichtenfels, Lindau (Bodensee), Lindenberg im Allgäu, Markt Indersdorf, Markt Schwaben, Marktheidenfeld, Marktobendorf, Marktredwitz, Meeder, Memmingerberg, Miesbach, Mindelheim, München, Murnau am Staffelsee, Nesselwang, Neuhaus a.d.Pegnitz, Neu-Ulm, Oberasbach, Obergünzburg, Oberreute, Oberstaufen, Obing, Ottobeuren, Oy-Mittelberg, Pastetten, Pegnitz, Peiting, Penzberg, Pfaffenhausen, Pfronten, Rehau, Rödental, Rosenheim, Roß-haupten, Sauerlach, Scheidegg, Seeg, Seßblach, Sonnefeld, Sonthofen, Starnberg, Stiefenhofen, Straubing, Straubing Stadt, Traunreut, Traunstein (Rathaus), Traunstein (Energieagentur), Trostberg, Türkenfeld, Unterhaching, Wasserburg (Bodensee), Weiden, Weilheim in Oberbayern, Weitraamsdorf, Wertach, Winterrieden



ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN:

Die Verbraucherzentrale Bayern ist eine anbieter-unabhängige, überwiegend öffentlich finanzierte und gemeinnützige Organisation. Ziel ihrer Arbeit ist es, Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums zu informieren, zu beraten und zu unterstützen.

Beratung, Rechtsvertretung, Information und Bildung sind die Kernkompetenzen des Verbandes. Die Themen reichen von Verbraucherrecht, Altersvorsorge, Geld und Versicherungen bis hin zu Lebensmitteln und Ernährung, Klimaschutz und Energiesparen.

Ratsuchenden hilft die Verbraucherzentrale Bayern auf vielen Kanälen. Für Unterstützung vor Ort sorgt ein landesweites Netz an Beratungsstellen. Per Telefon, via Online-Anfrage und mit Video-Anruf ist die Verbraucherzentrale Bayern für alle Menschen in Bayern erreichbar. Digitale Formate wie Online-Vorträge gehören zum festen Angebot.

Über die Beratung und Information hinaus vertritt die Verbraucherzentrale Bayern Verbraucher außergerichtlich gegenüber Anbietern. Verstoßen Unternehmen zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht, geht der Verband mit Abmahnungen und Klagen dagegen vor.

Eine aktive Pressearbeit, die umfangreiche Website, Social Media, kostenfreie Flyer, verschiedene Veranstaltungen und Vorträge sorgen für umfassende Verbraucherinformation.

verbraucherzentrale
Bayern

IMPRESSUM

Herausgeber

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

Redaktion: Angelika Barth, Jens Finger, Laura Finzi, Ella Priesnitz
Gestaltung & Produktion: LIQUID | Agentur für Gestaltung, Augsburg
Fotos: StMUV (S. 4), Verbraucherzentrale Bayern (S. 10, 15, 20, 22), Marcus Schlaf (S. 9, 14, 16, 21, 23, 25), Pexels/Pixabay (S. 12, 18, 26)
Druck: Druckerei Walch, Augsburg

© Juni 2024, Verbraucherzentrale Bayern e. V.