



JAHRESBERICHT 2014

67+

Vorwort



*Juliana Daum,
Landesvorsitzende des Verbraucher-
Service Bayern im KDFB e.V.*

Sehr geehrte Damen und Herren,

unser Jahresbericht erscheint im neuen „Gewand“ und wir sind gespannt, wie es Ihnen gefällt.

Im Jahr 2014 hat der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. wieder vieles bewirkt, angeschoben und erreicht. Eine Aktion möchte ich hier an dieser Stelle besonders herausheben: Die Unterschriftenaktion des VerbraucherService Bayern in Zusammenarbeit mit dem Frauenbund gegen Mikroplastik in Alltagsprodukten.

Es wurden 46.142 Stimmen in Unterschriftenlisten gesammelt! Am 3. Dezember 2014 haben wir diese in einer feierlichen, von zahlreichen Medien begleiteten Veranstaltung, an die neue Bayerische Staatsministerin für Umwelt und Verbraucherschutz Ulrike Scharf übergeben. Schon an diesem Tag teilte uns die Ministerin Ulrike Scharf mit, dass fast eine Million Euro in die Erforschung der Folgen von Mikroplastik in Gewässern bereitgestellt werden. Inzwischen haben wir eine breite Öffentlichkeit sensibilisiert: Ministerien und Forschungseinrichtungen haben sich des Themas angenommen, Hersteller entfernen Mikroplastik aus ihren Produkten, Verbraucherinnen und Verbraucher sind achtsam beim Einkauf.

Wie haben wir das erreicht? Mit einer gemeinsamen Aktion von VSB und KDFB sowie dem außerordentlichen Engagement unserer haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter! An dieser Stelle nochmals ein herzliches Dankeschön an alle Mitwirkenden. Wunderbar ermutigend ist auch das Signal an jeden Einzelnen – Deine Stimme zählt! Viele gemeinsam können etwas bewirken und verändern! Und dafür steht der VSB im KDFB e.V.

Ich danke allen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Personen, Ministerien und Institutionen, die den VerbraucherService Bayern im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V. in dieser Überzeugung durch ihre Arbeit oder ihre finanzielle Zuwendung unterstützen.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' followed by a cursive 'da'.

Juliana Daum



DER VSB STELLT SICH VOR

Wir über uns 04

Organisation und Haushalt 06

Wir über uns



Auf der Unterfrankenschau in Würzburg (v.li.): Carola Faulstich, Referentin Ernährung, Kerstin Feuerstein-Dörnhöfer, Beratungsstellenleiterin in Würzburg und Iris Graus, VSB Beraterin



Juliana Daum (li.) Landesvorsitzende des VSB im Gespräch mit dem Bayerischen Staatsminister Dr. Marcel Huber (re.) anlässlich der Auftaktveranstaltung zum Start der Aktion gegen Mikroplastik



VSB Ernährungsberaterin Ulrike Birmoser (mi.) informiert zu Nahrungsergänzungsmitteln beim Netzwerktreffen Generation 55plus



Simone Napiontek (mi.) Beratungsstellenleiterin in Bamberg auf der Consumenta

Wir sind eine gemeinnützige Interessensvertretung für Verbraucherinnen und Verbraucher und stehen für unabhängige Verbraucheraufklärung und nachhaltige Verbraucherbildung. Unsere besondere Aufgabe sehen wir im Schutz aller Verbraucherinnen und Verbraucher durch Abmahnung von Verstößen gegen Verbraucherschutzvorschriften und Formulierung von Forderungen an die Politik und Wirtschaft. Außerdem engagieren wir uns für die Vermittlung von Alltagskompetenzen und für die Anerkennung der Hauswirtschaft.

Der VSB ist eine Einrichtung des Katholischen Deutschen Frauenbundes e.V. (KDFB), richtet seine Angebote aber an die gesamte Bevölkerung.

Der VerbraucherService bietet:

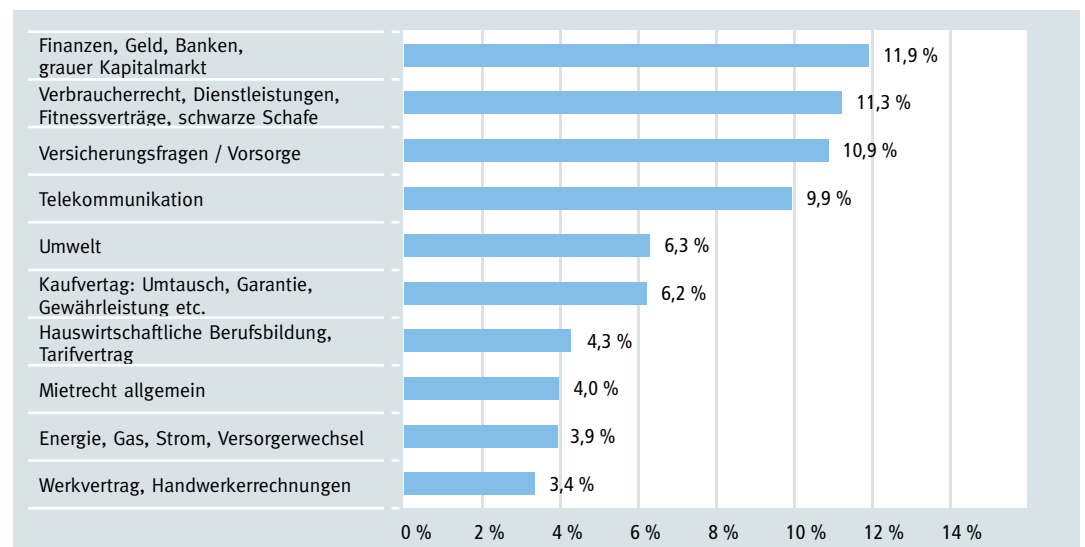
- Beratung in Verbraucher-, Ernährungs-, Finanz- und Umweltfragen
- Bildungs- und Vortragsveranstaltungen vor Ort
- Interessensvertretung in Gesellschaft und Politik bundesweit
- Berufliche Aus- und Weiterbildung in der Hauswirtschaft
- 15 Beratungsstellen in Bayern

Zahlen und Fakten

Gesamtkontakte Beratungen		39.420
davon:		
Themenbezogene Beratungen		14.932
Allgemeine Erstkontakte		24.488
Vorträge, Kurse, Lehrfahrten	Anzahl Teilnehmer	2.526 57.950
davon:		
Theoretische Vorträge	Anzahl Teilnehmer	808 21.960
Veranstaltungen mit Praxis	Anzahl Teilnehmer	1.176 19.780
Lehrfahrten / Besichtigungen	Anzahl Teilnehmer	542 16.210

Stand: 31.12.2014

TOP 10 der Beratungsschwerpunkte 2014



10 Jahre Verbraucherberatung im Schwandorfer Rathaus

Seit 10 Jahren bietet der VSB seine Verbraucherberatung im Schwandorfer Rathaus an. Aus diesem Anlass wurde am 24. November 2014 die Ausstellung „Plastik – Segen oder Fluch?“ durch die Bürgermeisterin Martina Englhardt-Kopf und den stellvertretenden Landrat Jakob Scharf eröffnet. Die Ausstellung des VerbraucherService Bayern im Foyer des Schwandorfer Rathauses konnte noch bis Weihnachten besichtigt werden.

Ausbau des Beratungsangebotes

Der VerbraucherService Bayern hat sein Beratungsangebot erweitert und bietet nun auch anbieterunabhängige Baufinanzierungsberatung in der Beratungsstelle Regensburg an. Seit dem 1. November 2014 können sich Verbraucher zweimal im Monat zu Fragen „Rund um die Finanzierung einer Immobilie“ neutral informieren und beraten lassen. Ausgebaut wurde ab Mai 2014 auch das Angebot der Beratungsstelle in Augsburg. An zwei Tagen pro Woche wird zu den unterschiedlichsten Themen in Sachen Versicherungen beraten. Schwerpunkt des VSB-Beraters in Augsburg ist die private Krankenversicherung. Bereits im Februar 2014 hat das Team der Passauer Beratungsstelle personelle Unterstützung in der verbraucherrechtlichen Beratung bekommen.

VSB Gesundheitstag und Events

Die Sicherheit in den Büros und auch daheim war ein wichtiges Thema des jährlich stattfindenden VSB Gesundheitstages. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhielten eine Einführung im Umgang mit Feuerlöschern in Theorie und Praxis. Weitere Themen an diesem Tag waren Ergonomie am Arbeitsplatz, aber auch praktische Übungen zur Bürogymnastik. Der VSB leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Gesunderhaltung des Teams.

Mit vollem Einsatz nahmen die Beratungsstellen München und Ingolstadt auch 2014 wieder am Triathlon in Ingolstadt teil. Die Aktiven schwammen, radelten und liefen am 1. Juni als VSB Team auf der Short-Distanz. Der Triathlon wurde von Susanne Gelbmann und Jochen Weisser in allen drei Disziplinen aber auch komplett alleine bewältigt. Herzlichen Glückwunsch an alle Beteiligten!

Umweltfreundlich und fit: Auch das Team der Beratungsstelle Augsburg hat sich 2014 an der Aktion Stadtradeln beteiligt. Im Rahmen der bundesweiten Kampagne für nachhaltige Mobilität und Klimaschutz wurden vom 5. bis 25. Juli über 1.700 Kilometer geradelt und damit mehr als 240 Kilogramm Kohlendioxid eingespart.

Personelle Verstärkung der Geschäftsführung

Zu Jahresbeginn hat der VSB personelle Verstärkung in der Geschäftsführung bekommen. Als neuer Geschäftsführer Finanzen unterstützt Diplom-Ökonom Wolfgang Borcherts seit Januar 2014 den VerbraucherService Bayern in der Landesgeschäftsstelle. Wir freuen uns auf die erfolgreiche Zusammenarbeit und aktive Unterstützung bei der Weiterentwicklung des Verbandes.

Verabschiedungen

Nach über 30 Jahren wurde VSB-Beraterin Josefa Stegherr zum 31. Juli 2014 in den Ruhestand verabschiedet. Die ausgebildete Hauswirtschaftsmeisterin hat die erfolgreiche Arbeit in der Augsburger Beratungsstelle ganz entscheidend geprägt und viele Jahre telefonisch und persönlich Verbraucherfragen beantwortet. Auch als Expertin in Sachen Hauswirtschaft war sie eine sehr gefragte und geschätzte Ansprechpartnerin für Presse, Rundfunk und Fernsehen. Der Verband ist sehr froh, dass Josefa Stegherr in der Beratungsstelle Donauwörth weiterhin als Beraterin zur Verfügung steht. Bereits im März wurde Johanna Holzhauser als Beraterin des VSB in Donauwörth verabschiedet. Auch die Würzburger Beratungsstellenleiterin Tanja Wilkniß sowie Gabriele Tronsberg haben nach über 10 Jahren den VerbraucherService Bayern im Juli 2014 bzw. September 2014 verlassen, um sich beruflich zu verändern. An dieser Stelle allen unser ganz besonderen Dank verbunden mit vielen guten Wünschen für die Zukunft bzw. den neuen, nicht minder spannenden Lebensabschnitt.



Ausstellungseröffnung im Rathaus Schwandorf (v.li.): Martina Englhardt-Kopf, dritte Bürgermeisterin Schwandorf, Beraterin Angela Ederer, Eva Traupe, Beratungsstellenleiterin in Regensburg (beide VSB) und Jakob Scharf, stellvertretender Landrat Schwandorf



Das Team des VSB beim Triathlon in Ingolstadt



Umweltfreundlich und fit: Das VSB Team in Augsburg beteiligte sich 2014 an der Aktion Stadtradeln



Josefa Stegherr, Beraterin des VSB in Donauwörth (ehemals Augsburg)

Organisation und Haushalt



Vorstand des VerbraucherService im KDFB e.V. (v.li.): Angelika Wollgarten, Marlies Brouwers, Ute Schümmer-Hauschulte, Erika Schnappinger, Petra Jarde

Der VerbraucherService Bayern ist gemeinnützig tätig und arbeitet anbieterneutral. Als Einrichtung des Katholischen Deutschen Frauenbundes (KDFB) hat der VSB rund 180.000 Mitglieder in Bayern. Der Verband ist bundesweit über den VerbraucherService im KDFB e.V. (VS) organisiert.

Aktuelles aus dem Bundesverband

Auf der Bundesdelegiertenversammlung des VerbraucherService im KDFB e.V. wurde am 19. September 2014 in Retzbach ein neuer Vorstand gewählt. Bundesvorsitzende ist nun Angelika Wollgarten, stellvertretende Vorsitzende sind Marlies Brouwers und Erika Schnappinger. Die Aufgabe der Schatzmeisterin übernimmt Ute Schümmer-Hauschulte und als Schriftführerin wurde Petra Jarde für weitere 4 Jahre im Amt bestätigt. Herzlich bedankte sich der Vorstand bei Gabriele Meyer und Rita Wiesend, die sich nach langjähriger Mitarbeit aus dem Bundesvorstand verabschiedet haben.

Landesdelegiertenversammlung

Am 6. November 2014 fand im Caritas-Pirckheimer-Haus in Nürnberg die alljährliche Landesdelegiertenversammlung des VerbraucherService Bayern statt. Folgende Punkte standen unter anderem auf der Tagesordnung:

- Rechenschaftsbericht des Landesvorstandes
- Verbandsarbeit des vergangenen Jahres und Satzungsänderung
- Neuer Internetauftritt des VSB
- Wahl der Mitglieder des Landesvorstandes
- Anträge an die Politik (siehe Kapitel Verbraucherpolitik)

Prof. Dr. Ursula Münch, Direktorin der Akademie für Politische Bildung in Tutzing, hielt den Gastvortrag „Vielfalt der Demokratie und innergesellschaftlicher Zusammenhalt“. Darin entwickelte sie folgende vier Thesen zu den Herausforderungen, die sich in der verbandlichen Wahrnehmung von Verbraucherinteressen ergeben:

- Die politikberatende Funktion der Verbände wird zunehmend wichtiger für die politische Entscheidungsfindung.
- Verbraucherinteressen können in Zukunft nur dann erfolgreich wahrgenommen werden, wenn die Verbände ihre Angebote noch weiter differenzieren.
- Um Verbraucherinteressen erfolgreich wahrzunehmen, müssen die entsprechenden Verbände auch ihr Verhalten zueinander verändern.
- Im Mittelpunkt der Verbandsarbeit des VSB steht die Verpflichtung auf das Gemeinwohl.

Vorgelegt wurden auf der Landesdelegiertenversammlung auch die VSB-Jahresthemen 2014 „Lebensmittelunverträglichkeiten“ und „Mikroplastik vermeiden“.

Landesausschuss

Der Landesausschuss steht dem Landesvorstand unterstützend zur Seite und ist auch eine Kommunikationsplattform zwischen den verschiedenen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Ebenen. Laut neuer Satzung tritt der Landesausschuss jährlich mindestens einmal zusammen. Im Jahr 2014 tagte der Landesausschuss am 21. Mai in München. Im Rahmen der Sitzung wurden unter anderem folgende Themen behandelt:

- Bericht des Landesvorstandes
- Wirtschaftsplan 2014 und Jahresabschluss 2013
- Berichte aus den Diözesen
- Bericht des Bundesverbandes
- Vortrag zum Freihandelsabkommen mit den USA – TTIP



Landesdelegiertenversammlung in Nürnberg



Juliana Daum (li.) Landesvorsitzende des VSB und Prof. Dr. Ursula Münch (re.) Direktorin der Akademie für Politische Bildung in Tutzing



Landesausschuss-Sitzung in München

Landesvorstand

Am 6. November 2014 wurde auf der Landesdelegiertenversammlung in Nürnberg ein neuer Vorstand gewählt. Der Landesvorstand des VerbraucherService Bayern besteht laut neuer Satzung aus fünf gewählten Mitgliedern (Vorsitzende und vier Stellvertreterinnen) und der aus dem KDFB-Landesvorstand in den VSB-Vorstand beauftragten Vertreterin.

Vorsitzende des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. bleibt Juliana Daum aus Weßling. Auch Eva Fuchs aus Stephanskirchen wurde wiedergewählt und ist nun eine der vier stellvertretenden Landesvorsitzenden. Weitere Stellvertreterinnen sind Alexandra Gregor aus Penzberg und Erika Schnappinger aus Mehring-Öd, die langjährige Erfahrung in der Vorstandsarbeit auf Landesebene hat. Beate Keller aus Surberg gehört erstmals dem Gremium an. Sie ist auch Leiterin der Fachgruppe Hauswirtschaft. Lieselotte Feller vertritt weiterhin im VSB-Landesvorstand den Landesverband des Katholischen Deutschen Frauenbundes.

Hauptaufgabe des neuen VSB-Vorstandsteams ist die strategische Ausrichtung des Verbandes, um mit zukunftsweisenden Entscheidungen die Beratungs-, Aufklärungs- und Bildungsangebote sowie die Arbeit der 15 Beratungsstellen und die verbraucherpolitische Lobbyarbeit im Interesse der bayerischen Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin sicherzustellen.

Die Delegierten bedankten sich bei den ausscheidenden ehrenamtlichen Vorständen Angelika Wollgarten, Petra Jarde, Véronique Gerscheid und Gabriele Scherm besonders herzlich. Alle Frauen werden sich künftig auf anderen Ebenen weiter im Verband engagieren.

Themen des Landesvorstandes im Geschäftsjahr 2014:

- Freihandelsabkommen: TTIP, CETA, TiSA
- Finanzmarkt: Beratungsprotokoll, Dispozinsen, Anlegerschutz
- Energiewende: Strompreis, Energiekosten
- Nachhaltigkeit: Plastikmüll
- Verbraucherpolitische Aktionen
- Abmahnfähigkeit gemäß Unterlassungsklagegesetz
- Mitgliederwerbung
- Satzung und Geschäftsordnung

Daneben bestimmen regelmäßig wiederkehrende Aufgaben wie Jahresrechnung, Wirtschaftsplan, Personalangelegenheiten, Fortbildung und Gremienvorbereitung die Tagesordnung der Vorstandssitzungen.

Sitzungstermine 2014:

07.01./11.02./11.03./08.04./13.05./05.06./15.07./31.07./23.09./21.10./18.11./16.12.

Klausurtagungen: 16.-17.01./06.-07.10.

Ehrenamtsnachweis Bayern für Lieselotte Feller

Anlässlich des Festaktes zum fünfjährigen Bestehen des Ehrenamtsnachweises Bayern am 20. November 2014 im Bayerischen Sozialministerium wurde Lieselotte Feller, stellvertretende Landesvorsitzende des KDFB und Beauftragte des KDFB im VSB-Landesvorstand, ausgezeichnet. Der Ehrenamtsbotschafter der Bayerischen Staatsregierung Markus Sackmann, Staatssekretär a.D., würdigte die Arbeit und das Engagement der Empfänger des Nachweises und betonte, dass Bayern ohne das Ehrenamt nicht vorstellbar sei. Neben Lieselotte Feller erhielten weitere vierzehn Engagierte den Ehrenamtsnachweis Bayern an diesem Tag.



Vorstand des VSB 2014 bis 2018 (v.li.):
Lieselotte Feller, Juliana Daum,
Eva Fuchs, Alexandra Gregor,
Beate Keller, Erika Schnappinger



Vorstand des VSB 2010 bis 2014
(v.li.): Gabriele Scherm,
Véronique Gerscheid, Juliana Daum,
Lieselotte Feller, Eva Fuchs,
Angelika Wollgarten, Petra Jarde

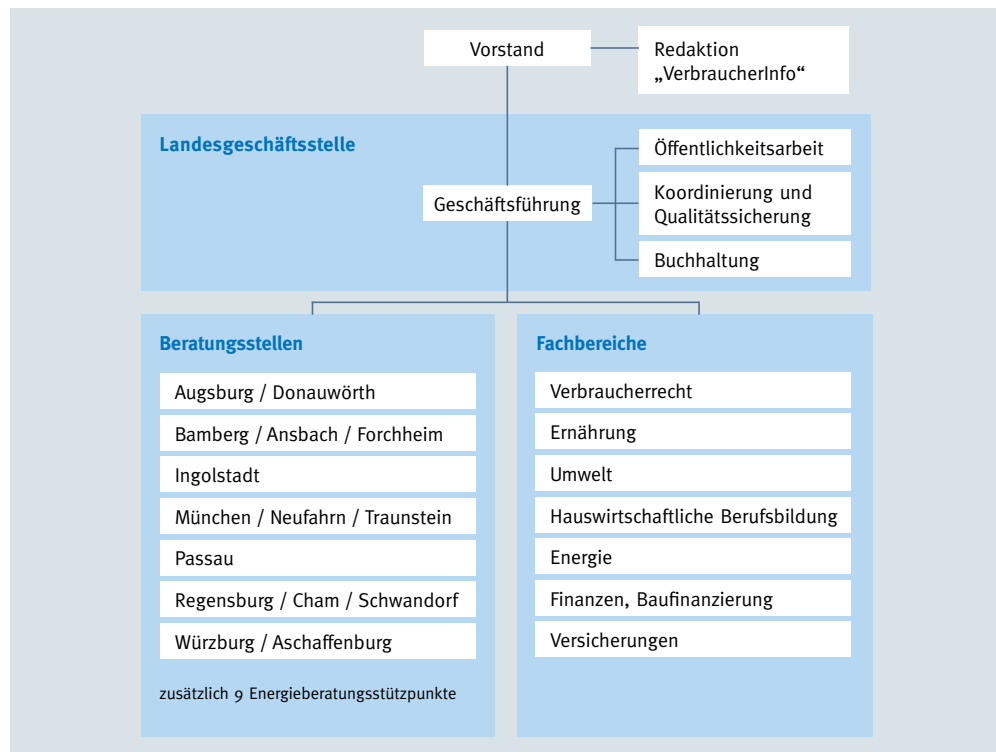


Juliana Daum (li.) Landesvorsitzende
des VSB mit dem Bayerischen Minis-
terpräsidenten Horst Seehofer (z.v.li.)
beim Neujahrsempfang in der Residenz
München



Markus Sackmann (li.) Staatssekretär
a.D., Lieselotte Feller (mi.) Beauftragte
des KDFB im VSB Landesvorstand und
Juliana Daum (re.) Landesvorsitzende
des VSB anlässlich der Verleihung des
Ehrenamtsnachweises Bayern

Organigramm des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.



Finanzhaushalt 2014 (GuV/Stand 31.12.2014 vor Steuern und finaler Bilanzfeststellung)

Einnahmen	2.186.912,12 €
Zuwendungen des Freistaats Bayern:	
• Zuwendungen des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz (StMUV) für die institutionelle Förderung und die Projekte „Finanzkompetenz“ und „Umweltbildung“	1.024.443,20 €
• Zuwendung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF) für die Projekte im Bereich Ernährung	384.622,41 €
Zuwendung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie für das Projekt „Energieeinsparberatung“	21.801,95 €
Zuwendungen der Ordinariate bayerischer Diözesen	53.198,76 €
Zuschüsse von Kommunen und örtlichen Institutionen	11.475,00 €
Zuweisung Bayerischer Landesverband des Katholischen Deutschen Frauenbundes (KDFB) Anteil Mitgliedsbeiträge u.a.	383.824,76 €
Einnahmen aus Veranstaltungen, Kursen und Beratung	268.974,93 €
Sonstige Einnahmen und Spenden	38.571,11 €
Aufwendungen	2.151.584,69 €
Personalausgaben	1.487.161,83 €
Sachkosten inkl. Honorare	661.353,18 €
Sonstige Ausgaben	3.069,68 €
Bestand	35.327,43 €

Zusätzliche Unterstützung erfährt der Verband durch mietfreie Unterbringung von Beratungsstellen in den Rathäusern von Aschaffenburg, Ansbach, Forchheim, Neufahrn und Schwandorf. Die Diözesen Augsburg stellt die Räumlichkeiten im Ottmarsgässchen in Augsburg zur Verfügung.

Nicht eingerechnet ist der Wert der Eigenleistung, der durch den immensen ehrenamtlichen Einsatz vieler Mitglieder auf Zweigvereins-, Diözesan- und Landesebene für den Verband erbracht wird.



AUS DER ARBEIT DES VSB

1. Aufklärung – Beratung – Bildung	10
Verbraucherrecht	10
Finanzen und Versicherungen	12
Umwelt und Energie	14
Ernährung und Lebensmittel	16
Hauswirtschaft	18
2. Verbraucherpolitik	20
3. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	22
4. Gremienarbeit, Beteiligung und Kooperation	25



Aus der Beratungspraxis

Nach wie vor stellt der Bereich der Telekommunikation einen Schwerpunkt der Beratung dar. Nachgefragt wurden aber auch zunehmend verbraucherrechtliche Themen aus dem Bereich Finanzen.

Telekommunikation: Immer noch werden Verbrauchern – meist Senioren – bei sogenannten Außergeschäftsraumverträgen (bis 12.06.2014 Haustürgeschäften) Telefonverträge mit einer Internetflatrate verkauft, obwohl diese weder einen PC besitzen noch einen Internetanschluss einrichten möchten. Diese „Kunden“ wollen nur günstiger telefonieren und keinen Vertrag mit Leistungen, die sie nicht benötigen und die auch noch mit höheren Kosten verbunden sind. Oft werden sie erst nach Monaten aufmerksam und stellen fest, dass zu hohe Telefonkosten abgebucht wurden. Da diese Kunden ohne PC keine Abbuchungen online im Kundenkonto nachvollziehen können, ist das ein besonders unlauteres Geschäftsgebaren.

SEPA-Lastschrift: Im Rahmen der Beratungstätigkeit hat sich gezeigt, dass trotz Einführung der europaweiten SEPA-Lastschrift diese auch nach der Übergangsfrist immer noch nicht reibungslos möglich ist.

Unternehmen erkennen Lastschriften von deutschen Bankkonten als Zahlungsmethode an. Gleichzeitig wird die Lastschrift von einem ausländischen Bankkonto in der EU, wie z. B. von einem Konto in Österreich, abgelehnt. Nach der verbindlichen Regelung der Verordnung (EU) Nr. 260/2014 darf eine Lastschrift von einem ausländischen europäischen Konto nicht abgelehnt werden, wenn die Zahlungsart Lastschrift für inländische Konten möglich ist. Namhafte Telekommunikationsanbieter oder Fluglinien hinken dieser vereinfachenden Möglichkeit des Zahlungsverkehrs in Europa hinterher. Zurückgeführt wird dies unter anderem auf mangelhafte Beitreibungsmöglichkeiten von nicht eingelösten Lastschriften in verschiedenen EU-Ländern oder auch auf eine derzeit technisch nicht mögliche Umsetzung. Die Gründe mögen vielfältig und unter Umständen auch nachvollziehbar sein, jedoch benachteiligen sie „grenznahe“ und ausländische Verbraucher, die am deutschen Rechtsverkehr teilnehmen wollen.

Unzulässige Bearbeitungsgebühren bei Verbraucherkrediten: Aufgrund der verbraucherfreundlichen Urteile des Bundesgerichtshofs vom 13.05.2014 sind die den Verbrauchern bei Krediten (Ratenkredit und Baufinanzierungskredit) in Rechnung gestellten Bearbeitungsgebühren unzulässig. Sie stellen kein Entgelt für eine zusätzliche Leistung dar. Die Bearbeitung von Krediten, wie das Einholen der Unterlagen, die Bonitätsprüfung der Kunden, die Kreditangebotserstellung sowie die Auszahlung des Darlehens erbringt das Bankhaus im eigenen Interesse oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften.

Viele Verbraucher, die ihren Kreditvertrag ab 2011 oder später abgeschlossen hatten, machten mit Hilfe des VSB-Musterbriefes von ihrem Recht Gebrauch und forderten die bereits bezahlten Kreditbearbeitungsgebühren samt Zinsen zurück. Ungeklärt war im Mai 2014 noch die Problematik der Verjährung. Wann beginnt sie zu laufen?

Mit seinen beiden Urteilen vom 28.10.2014 hat der Bundesgerichtshof jedoch auch hier Klarheit geschaffen. Die in den letzten 10 Jahren unzulässig in Rechnung gestellten Bearbeitungsgebühren für Verbraucherkredite konnten bis zum 31.12.2014 zurückgefordert werden, danach verjähren sie. Hier war der zeitliche Rahmen für Verbraucher sehr eng gefasst. Sie mussten ihre zwischen 2005 und 2010 bezahlten Bearbeitungsgebühren bis spätestens dem 31.12.2014 zurückfordern beziehungsweise verjährungshemmende Maßnahmen einleiten. Viele Verbraucher informierten sich hierzu in den Beratungsstellen des VSB.



Bayerwald Echo vom 22.11.2014 (Auszug)

Fehlerhafte Widerrufsbelehrung: In vielen alten Kreditverträgen, hauptsächlich solchen, die zwischen 2002 und 2010 abgeschlossen wurden, ist die gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsbelehrung oft juristisch nicht korrekt formuliert worden. Viele Verbraucher nutzten das Angebot des VSB, die Widerrufsbelehrung ihres Kredites überprüfen zu lassen, um gegebenenfalls ihren Kreditvertrag vorzeitig zurückzuzahlen oder zinsgünstiger umzuschulden.



Gabriele Gers (li.) Beratungsstellenleiterin in Augsburg bei ihrem Vortrag zur Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung



Das Team der Beratungsstelle in Ingolstadt (v.li.): Petra Gruber, Ute Berndt, Jochen Weisser, Susanne Gelbmann, Brigitte Reithmeier

Medienkompetenztage Bayern

Erstmals fanden vom 29. September bis zum 1. Oktober 2014 die Medienkompetenztage Bayern statt. An drei Tagen wurden bayernweit zahlreiche Netzwerk-Veranstaltungen zu vielfältigen Themen aus dem Medienbereich angeboten. Auch der VerbraucherService Bayern beteiligte sich an den Medienkompetenztagen des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie mit Vorträgen in Ingolstadt, München, Augsburg und Regensburg. Interessierte konnten sich hier über Themen wie Fitness-Apps, Datenschutz im Internet, Online-Einkauf oder Internetfallen informieren.

Antrag an die Politik: Gesetzliche Regelung für Online-Spiele (Kostenbegrenzung) – insbesondere zum Schutz von Minderjährigen und jungen Erwachsenen

Computerspiele, insbesondere in der Form von Apps für Smartphones / Tablets dürfen nicht zu Kostenfallen werden, indem durch unbegrenzte, sogenannte In-App-Käufe von virtuellen Gütern / Zusatzfeatures Spielern das Geld aus den Taschen gezogen wird.

Der VerbraucherService Bayern fordert insbesondere: Verbot des Zwischenschaltens virtueller Währungen für kostenpflichtige Spielinhalte, Festlegung wöchentlicher / monatlicher Höchstbeträge, die innerhalb eines Spiels für kostenpflichtige Zusatzfeatures ausgegeben werden können sowie Verpflichtung der Spielehersteller, innerhalb der jeweiligen Apps Spielern die im Spiel integrierte Möglichkeit einzurichten, In-App-Käufe jederzeit für die Zukunft ganz oder zumindest für einen bestimmten Zeitraum auszuschließen (sogenannte „Suchtsperre“).

Fortbildungsveranstaltung zum Werkvertragsrecht

Fortbildungen sind unerlässlich für die Qualitätssicherung in Verbraucheraufklärung und -beratung. So nahmen 2014 unter anderem 15 Mitarbeiterinnen des VSB an einem Seminar zum Thema „Werkvertragsrecht Grundlagen – Ausgewählte Branchen, Notdienste und Handwerkerrechnungen“ teil.

Abmahnfähigkeit des VSB

Amazon darf seine kostenpflichtige Amazon Prime-Mitgliedschaft nicht mehr über die Schaltfläche „jetzt kostenlos testen“ anbieten. Bereits im Jahr 2013 hat der VerbraucherService Bayern eine entsprechende einstweilige Verfügung erwirkt, am 17.06.2014 (Az. 33 O 23969/13) hat das Landgericht München I – zwischenzeitlich rechtskräftig – entschieden und ist der Auffassung des VSB gefolgt, wonach Amazon den Abschluss der Mitgliedschaft bei „Amazon Prime“ über eine Schaltfläche („Button“) anzubieten hat, aus der sich eindeutig ergibt, dass die Mitgliedschaft kostenpflichtig ist. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn Amazon Prime – beispielsweise im ersten Monat – gratis ist, dann aber automatisch in eine kostenpflichtige Mitgliedschaft übergeht. Nachdem Amazon seinen Button zwischenzeitlich – nach Auffassung des VSB nur unzurei-

chend – geändert hat, hat der VSB nunmehr beantragt, ein Ordnungsgeld gegen Amazon zu verhängen. Das Verfahren läuft derzeit noch.

Einen ähnlichen Verstoß hat der VSB gegenüber der Handelsblatt GmbH abgemahnt, bei der man die Bestellung eines Abos des „Wirtschaftswoche Digital Passes“ mit dem Button „jetzt gratis testen“ auslösen konnte. Kostenlos sollte aber nur der erste Monat sein, ab dem zweiten Monat sollte der Kunde – wenn er nicht kündigt – bezahlen. Ein entsprechender eindeutiger Hinweis hierauf war auf dem Bestellbutton nicht zu sehen.

Darüber hinaus hat der VSB die Euro Dienst GmbH wegen eines Verstoßes gegen das Rechtsberatungsgesetz (RberG) abgemahnt. Ohne die hierfür erforderliche Erlaubnis zu besitzen hat diese (kostenpflichtige) Rechtsberatung von Verbrauchern angeboten.



Mitarbeiterinnen des VSB bei der Fortbildung zum Werkvertragsrecht



Süddeutsche Zeitung vom 21./22.06.2014



Schwerpunkthemen der Finanzberatung

Auch im Jahr 2014 stellten sich viele Verbraucher die Frage „Wohin mit dem Ersparten in Zeiten der Niedrigzinsen?“ Viele sicherheitsbewusste Verbraucher setzten auf Tagesgeld und Festgeld. Doch häufig liegen die Zinsen unter der Inflationsrate. Das Vermögen vermehrt sich nicht, sondern schmilzt. Was ist zu tun, um nicht Verlierer der Niedrigzinsphase zu werden?

Viele Verbraucher stehen Aktien und Fonds nach wie vor kritisch gegenüber, da sie Angst vor möglichen Verlusten oder schon einmal schlechte Erfahrungen gemacht haben. Andererseits möchten sie natürlich ihr Erspartes gewinnbringend anlegen. Dies ist jedoch ohne das Eingehen eines Risikos nicht möglich. Risiken gibt es zurzeit viele. Sei es der Ölpreis, die finanziell angespannte Lage in einigen EU-Ländern oder der Ukraine-Russland Konflikt. Die Geldanlage ist mehr denn je eine Herausforderung für jeden Verbraucher, wenn er Vermögen zur Vorsorge im Alter aufbauen oder erhalten möchte.

Geldanlage 50 plus – Kostenlose Info-Hotline und Vorträge zum Weltspartag

Lieber auf Nummer sicher gehen oder doch riskant einsteigen? Niedrige Zinsen und Inflation verunsichern viele Verbraucher, die mit über 50 für einen sorgenfreien Ruhestand vorsorgen wollen. Dieses Thema hat der VSB zum diesjährigen Weltspartag aufgegriffen. Das Ziel vieler Verbraucher ist, im Ruhestand finanziell unabhängig und flexibel zu bleiben. Sparbuch, Tagesgeld, Anleihen, Fonds, Aktien oder Immobilien – welche Anlageform ist die richtige? Welche finanziellen Risiken kann und will man mit 50 plus noch eingehen?

Zu diesen Fragen hat der VerbraucherService Bayern am 30. Oktober 2014 in den Beratungsstellen Ingolstadt, München, Neufahrn und Würzburg eine kostenlose Expertenhotline angeboten. Außerdem fanden in Ingolstadt, München, Neufahrn, Regensburg und Würzburg Vorträge zum Thema „Geldanlage 50 plus – fälliges Kapital in der Niedrigzinsphase sinnvoll anlegen“ statt.

Dialogrunde „Private Altersvorsorge – selbst ist die Frau?“

Beim Kongress „Lebensentwürfe brauchen Sicherheit“ des Katholischen Deutschen Frauenbundes am 19. März 2014 beschäftigte sich der VSB in einer Dialogrunde mit den Teilnehmerinnen zum Thema „Private Altersvorsorge – selbst ist die Frau?“ Der VerbraucherService Bayern informierte, auf was Frauen bei der Auswahl der angebotenen Anlageprodukte achten müssen und welche staatliche Förderung sie nutzen können. Gemeinsam wurde aus weiblicher Perspektive über die Erwartungen an die Politik diskutiert, denn allen Teilnehmerinnen war bewusst, dass allein die gesetzliche Rente nicht ausreichen wird, um den gewohnten Lebensstandard auch im Alter aufrecht zu erhalten.

Schwerpunkthemen der Versicherungsberatung

Lebensversicherungsreformgesetz: Mit der Verabschiedung des Lebensversicherungsreformgesetzes am 7. August 2014 müssen die Versicherer die Versicherungsnehmer in Niedrigzinsphasen nicht mehr an den Bewertungsreserven beteiligen. Seit dem Frühjahr 2014, als das Reformpaket angekündigt wurde, gab es eine Vielzahl von Anfragen verunsicherter Verbraucher, ob eine vorzeitige Kündigung der kapitalbildenden Versicherungen noch vor Verabschiedung des Gesetzes sinnvoll ist. Bei Verträgen, die 2014 zur Auszahlung kamen oder im Jahr 2015 enden, konnten die Berater/-innen des VSB zur Entscheidungsfindung beitragen. In Einzelfällen konnten die Versicherungsnehmer mehrere Tausend Euro durch die vorzeitige Kündigung retten. Generell waren die Verbraucher sehr verärgert über den Zugriff auf ihr Sparvermögen.

Die vom Gesetzgeber beschlossene Absenkung des Garantiezinses zum 1. Januar 2015 bescherte den VSB-Berater/-innen nochmals viele Nachfragen, ob der Abschluss einer privaten Altersvorsorge bzw. privaten Rentenversicherung aufgrund der Zinsabsenkung noch in 2014 erfolgen muss.



Stephan Strixner (v.li.) Projektleiter Finanzen und Beratungsstellenleiterin Sylvia Enzner (beide VSB) zusammen mit Irene Demling (re.) vom KDFB am Weltverbrauchertag in München

Altersvorsorge: Muss für das Rentenalter generell zusätzlich gespart werden? Riester-Rente, fondsgebundene Lebensversicherung oder Fondssparplan, welcher Weg ist der richtige? Soll privat oder betrieblich für das Alter vorgesorgt werden? Ist die Weiterführung bestehender Altersvorsorgeverträge sinnvoll und rentabel? Die Altersvorsorgeberater beim VerbraucherService Bayern gaben grundlegende Antworten und raten in jedem Fall zu einer zusätzlichen Altersvorsorge.

Private Krankenversicherung (PKV) – Ausstieg: Auch in 2014 klagten privat Krankenversicherte über die extrem hohen Beiträge zu ihrer Krankenversicherung im Alter. Nach dem 55. Lebensjahr gibt es kein Zurück mehr in die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) und so wird der hohe Tarifbeitrag für immer mehr Menschen zur Armutsfalle. Die Beratungsanfragen beim VSB zielten zum einen auf den Rechtsanspruch auf Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung nach § 204 VVG ab, andererseits erhofften sich die Ratsuchenden Tipps zur Rückkehr in die GKV, wie man wieder versicherungspflichtig werden und in die Solidargemeinschaft aufgenommen werden kann. Der VerbraucherService Bayern bleibt bei der Forderung nach bezahlbaren Krankenversicherungstarifen für alle (Antrag an die Politik aus dem Jahr 2013)!

Private Krankenzusatzversicherungen: Vor allem die geförderten Pflege-Bahr-Tarife zur Absicherung des Pflegerisikos standen im Mittelpunkt der Anfragen.

Berufsunfähigkeit: In den Herbstmonaten ist regelmäßig die Absicherung des Invaliditätsrisikos ein Beratungsschwerpunkt. Mit Beginn des Ausbildungsjahres und dem Semesterbeginn an den Universitäten sind es vor allem die Eltern, die nach der Notwendigkeit einer Berufsunfähigkeitsabsicherung für ihre Kinder fragen und vom VerbraucherService Bayern mit einer umfassenden Beratung und einer Versicherungsanalyse versorgt werden. Besonders problematisch ist es für Menschen, die eine Vorerkrankung haben, einen angemessenen Versicherungsschutz zu finden. Die VSB-Forderung an die Politik aus dem Jahr 2012, nach einer Möglichkeit der Invaliditätsabsicherung für alle Bürger ohne eine gesundheitliche Selektion, ist immer noch aktuell.

Versicherer speichern Gesundheitsdaten: Die ersten privaten Krankenversicherer bieten ihren Versicherten Vergünstigungen und Rabatte an, wenn sie mit der elektronischen Erfassung ihrer persönlichen Daten über Fitness, Ernährung und Lebensstil einverstanden sind. Die langfristige Folge wird sein, dass eine Kalkulation der Versicherungstarife nach dem individuellen Gesundheitszustand erfolgt. Der VerbraucherService Bayern sieht dieses Geschäftsmodell und vor allem die Erfassung gesundheitsbezogener Daten mit Sorge.



Beratung zur Baufinanzierung

Unzulässige Kreditbearbeitungsgebühren sowie fehlerhafte Widerrufsbelehrungen bei alten Kreditverträgen waren die beiden Schwerpunktthemen des Jahres 2014. Kann ich bei meinem Kreditvertrag die Kreditbearbeitungsgebühr zurückfordern oder ist die Sache schon verjährt? Was mache ich, wenn meine Bank mich nur vertröstet und nicht zahlt? Kann ich meinen Altvertrag, ohne Vorfalligkeitsentschädigung zu zahlen, kündigen? Diese und ähnliche Fragen wurden sehr häufig an die Finanzberater und Juristen des VSB gestellt (siehe auch Kapitel Verbraucherrecht).

Wie im Vorjahr lockten auch 2014 die niedrigen Darlehenszinsen viele Verbraucher, sich mit der Verwirklichung des Traums der eigenen Immobilie auseinanderzusetzen. Doch auch die Preise der Immobilien sind gestiegen. Ohne oder mit nur geringem Eigenkapital funktioniert eine solide Finanzierung nicht. Die meist größte Investition im Leben muss auch bei einem niedrigen Zinsniveau auf soliden Füßen stehen. Hier berät der VerbraucherService Bayern in seinen Beratungsstellen kompetent und unabhängig.





Aus der Beratungspraxis

Beratungen zum Thema Schimmel vermeiden, Strom sparen im Haushalt und den Stromanbieter wechseln waren neben dem Mikroplastik die am häufigsten nachgefragten Themen im Jahr 2014. Insgesamt konnte der VSB über die Umweltberaterinnen und Beratungsstellen über 940 Kontakte im Bereich Umwelt verzeichnen; 90 Vorträge wurden von rund 2.250 Verbrauchern besucht.

Jahresthema 2014: „Kunststoffe – Segen oder Fluch?“

Kunststoffe sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Doch der massive Einsatz von Plastik hat seine Schattenseiten. Woraus besteht Plastik, welche Gefahren bringen Kunststoffe für Mensch und Umwelt und was können wir dagegen tun? Diesen Fragen widmeten sich die VSB-Umweltberaterinnen im Projektjahr und motivierten mit Hilfe der erarbeiteten Materialien zu einem bewussten Umgang mit Plastik.

Am Weltverbrauchertag fanden in allen Beratungsstellen Aktionen zum Thema „Plastikmüll vermeiden – Machen Sie mit!“ statt. Im Vortrag und in der Ausstellung wurden Probleme und Handlungsmöglichkeiten anschaulich dargestellt. Auch auf der Augsburger Frühjahrsausstellung afa wurde das Thema präsentiert. Zudem wurden Flyer und Stoffbanner „Kunststoffe – Segen oder Fluch?“ erstellt und auf der Landesdelegiertenversammlung des VerbraucherService Bayern in Nürnberg vorgestellt.

Aktion gegen Mikroplastik

Besonderes Augenmerk richtete der VSB im Projektjahr auf kleinste Plastikteilchen von weniger als fünf Millimetern Größe. Dieses so genannte Mikroplastik ist zunehmend in der Umwelt zu finden. Es stammt aus dem Zerfall von Plastikmüll in der Umwelt, aber auch aus Haushaltsabwässern. Gelangen Plastikteilchen in die Gewässer, können sie von Wasserlebewesen aufgenommen werden und in die Nahrungskette gelangen – mit unbekannten Folgen für Mensch und Umwelt. Der VerbraucherService Bayern setzt sich dafür ein, Mensch und Umwelt vor einem weiteren Eintrag zu schützen und fordert den umgehenden Verzicht auf Mikroplastik in Alltagsprodukten wie Kosmetika, Körperpflege- und Reinigungsmitteln.

Zum Weltverbrauchertag wurde die Unterschriftenaktion „Kein Mikroplastik in Alltagsprodukten“ gestartet (siehe auch Kapitel Verbraucherpolitik). Bei der Auftaktveranstaltung am 13. März 2014 in Augsburg informierte der VSB zusammen mit dem damaligen Bayerischen Staatsminister für Umwelt und Verbraucherschutz Dr. Marcel Huber rund um das Thema „Plastikmüll vermeiden“. In seinem Gastvortrag berichtete Minister Dr. Marcel Huber, dass Bayern die Auswirkungen von Mikroplastik in neu gestarteten Forschungsprojekten untersuchen will. Ein Ziel ist die Entwicklung von sicheren und schnellen Nachweismethoden in Trinkwasser, Seen und Flüssen.

An diesem Tag präsentierte der VerbraucherService Bayern auch erstmals seine Ausstellung zur Vermeidung von Plastikmüll. Es folgten Aktionen in den VSB-Beratungsstellen sowie Infostände, wie z. B. auf der Landesgartenschau Deggendorf.

Antrag an die Politik: Mindest-Reparaturfähigkeit von langlebigen Gebrauchsgütern – Hersteller müssen mehr Verantwortung für die nachhaltige Nutzung übernehmen!

In allen Gebrauchsgütern stecken wertvolle Ressourcen, die nicht unbegrenzt zur Verfügung stehen. Ein schonender und effizienter Umgang mit Ressourcen ist für eine nachhaltige Entwicklung enorm wichtig. Geräte, die bereits nach kurzer Nutzung entsorgt werden, belasten Umwelt und Haushaltskasse.

Der VerbraucherService Bayern fordert gesetzliche Vorgaben, um das vorzeitige Aus aufgrund fehlender Ersatzteile oder Reparaturmöglichkeiten zu vermeiden. Viele langlebige Gebrauchsgüter können länger genutzt werden, wenn einheitlich für eine Dauer von mindestens fünf Jahren Ersatzteile und Kundendienstleistungen verfügbar sind. Der Problematik „Geplanter Verschleiß / Obsoleszenz“ werden sich die Umweltberaterinnen des VSB im Jahr 2015 annehmen.



Verbraucherinnen informieren sich bei VSB Umweltberaterin Marianne Wolff (z.v.re.) über das Thema Plastik



Dr. Marcel Huber (re.) Bayerischer Staatsminister bei der Unterschrift mit Marianne Wolff (li.) VSB Projektleiterin Umwelt



Landesvorsitzende Juliana Daum (li.) und Geschäftsführerin Ute Mowitz-Rudolph (re.) vom VSB zusammen mit Minister Dr. Marcel Huber (mi.) anlässlich der Auftaktveranstaltung zur Aktion gegen Mikroplastik in Augsburg

VSB ist Preisträger 2014 des Aktionstages Nachhaltiges (Ab-)Waschen

Waschen, Spülen und Reinigen erfolgen täglich im Haushalt. Wer hier bewusst handelt, spart Geld und schont die Umwelt. Die Umweltberatung des VerbraucherService Bayern ist Partner im Forum Waschen und veranstaltete im Jahr 2014 verschiedene Aktionen zum nachhaltigen Umgang mit Wäsche.

In Regensburg wurden die VSB-Veranstaltungen am 12. Mai im Bürgerzentrum und am 31. Mai zum Katholikentag vom Forum Waschen mit dem 1. Preis in der Kategorie Öffentlichkeitsarbeit ausgezeichnet. Die Beraterinnen des VSB präsentierten die Ausstellung „Wasser – ein kostbares Gut“ bzw. „Nachhaltig gut gekleidet“ und informierten persönlich über neue Erkenntnisse und überholte Gewohnheiten beim Wäsche waschen. Das Thema stieß bei den Besuchern auf großes Interesse.

Ausstellung „Plastik bewusst einsetzen“ in Eichstätt

Am 21. Juli 2014 wurde unter der Schirmherrschaft von Tanja Schorer-Dremel (Mdl) im Landratsamt in Eichstätt die Ausstellung „Plastik bewusst einsetzen“ eröffnet. Drei Schulklassen aus Eichstätt hörten den Vortrag von VSB-Beraterin Ute Berndt und konnten im Anschluss bei einem Quiz mehrere DVDs des Filmes „Plastic Planet“ gewinnen. Ein sehr gelungener Auftakt! An den folgenden Tagen wurde die Ausstellung von weiteren Schulklassen besichtigt.

Bayerische Klima-Allianz: VSB wird Partner für den Klimaschutz

Seit mehr als 20 Jahren setzt sich der VerbraucherService Bayern für Umwelt- und Klimaschutz ein. Am 3. Dezember 2014 wurde der VSB nun in die Bayerische Klima-Allianz aufgenommen. Ein Bündnis, dem die Bayerische Staatsregierung, Verbände, Kommunen sowie Vertreter aus Bayerns Wirtschaft und Wissenschaft angehören.

Als 30. Partner der Bayerischen Klima-Allianz möchte der VerbraucherService Bayern seinen Beitrag leisten und gemeinsam mit allen Akteuren, Verbraucherinnen und Verbraucher zu einem nachhaltigen Lebensstil anregen. Maßnahmen zur Energieeinsparung, Energieeffizienz und Ressourcenschonung müssen auf allen Ebenen zügig umgesetzt werden, damit die Auswirkungen des Klimawandels auch für nachfolgende Generationen beherrschbar bleiben.

Das Energieprojekt: kompetente, unabhängige Beratung

Der milde Winter 2013/2014 und die sinkenden Energiepreise haben zwar generell die Nachfrage nach Energieberatungen in den Beratungsstellen gedämpft, Energie-Checks bei den Ratsuchenden zu Hause erfreuen sich jedoch weiterhin großer Beliebtheit. Hauptsächlich die Themen Heizung, Wärmedämmung und Einbau neuer Fenster wurden hier beraten.

Dank der Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie erhalten Ratsuchende für einen geringen Eigenbeitrag unabhängige und qualifizierte Beratung. Bei Sonderaktionen wird auf den Eigenbeitrag sogar ganz verzichtet. Für einkommensschwache Haushalte sind die Beratungsangebote kostenfrei.

Mit fünf weiteren Standorten im Landkreis Erlangen-Höchstadt hat der VerbraucherService Bayern im Herbst 2014 sein Beratungsangebot erweitert. In Herzogenaurach, Baiersdorf, Höchststadt, Eckental sowie Uttenreuth können sich die Bürger bei Fragen zur Energieeinsparung künftig vor Ort beraten lassen. Bereits im Sommer hat der VSB einen weiteren Energieberatungsstützpunkt in Trostberg eröffnet.

Neben der Beratung vor Ort in den Beratungsstellen und bei den Verbrauchern zu Hause, informierten die Energieberater des VSB auch auf zahlreichen Vortragsveranstaltungen und Messen sowie in Rundfunk, Presse und Fernsehen. Um immer auf dem neuesten Stand zu sein, nahmen sie an regionalen Fachaus-tauschen teil.



Barbara Schmidmeier (li.) und Stephanie Ertl (re.) Beraterinnen des VSB mit der Auszeichnung vom Forum Waschen



Ausstellungseröffnung in Eichstätt (v.li.): Tanja Schorer-Dremel (Mdl), Sigrid Holzer (VSB Diözesanvorsitzende), Verbraucherberaterin Ute Berndt und Beratungsstellenleiterin Susanne Gelbmann (beide VSB), Danuta Waldau (KDFB, Geschäftsführerin, Diözesanverband Eichstätt)



VSB Landesvorsitzende Juliana Daum (li.) und Verbraucherschutzministerin Ulrike Scharf (mi.) bei der Unterschrift zur Beitrittserklärung Bayerische Klima-Allianz



Projektleiterin Sylvia Enzner (vorne, 2.v.re.) sowie die Energieberater Rikka Späth (vorne, 2.v.li.) und Michael Pollack (oben, 1.v.re.) vom VSB freuen sich, mit den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern des Landkreises Erlangen-Höchststadt zusammenarbeiten zu können



Herkunftsschutz Agrarerzeugnisse und Lebensmittel (HAL)-Podiumsdiskussion zum Thema Schutz von regionalen Spezialitäten durch EU-Siegel (v.li.): Dr. Peter Sutor (LfL), Martin Neumeyer (MdL), Gisela Horleman (VSB), Dr. Maria Linderer (LVBM) und Prof. Dr. Richard Balling (StMELF)



VSB Ernährungsberaterin Silke Gulder (li.) informiert beim verkaufsoffenen Sonntag in Regensburg über Lebensmittelunverträglichkeiten



VSB Ernährungsberaterin Uta Toellner bei ihrem Vortrag zum Thema Lebensmittelunverträglichkeiten

Aus der Beratungspraxis

Tierwohl und die Debatte um gentechnisch verändertes Futter waren beherrschende Themen im Jahr 2014. Der VerbraucherService Bayern fordert schon lange die tiergerechte Haltungsform. Dazu beteiligt sich der Verband auch intensiv an den Dialogrunden des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten.

Große Hühner- und Putenmästereien stiegen 2014 um und füttern die Tiere aus Kostengründen wieder mit gentechnisch verändertem Soja. Der Verbraucher kann nicht erkennen, dass GVO-Futtermittel eingesetzt werden und hat so auch keine Wahlfreiheit. Deshalb fordert der VSB nach wie vor die verpflichtende Kennzeichnung.

Gegen Jahresende forderte die Lebensmittel-Informationsverordnung (LMIV) die VSB-Beraterinnen. Zum einen mussten aufgrund der veränderten Gesetzeslage die Materialien zum Thema „Lebensmittelkennzeichnung – da weiß ich was drin ist“ komplett überarbeitet werden. Außerdem waren sich die Veranstalter von Wohltätigkeitsveranstaltungen und Kuchenbasaren in den KDVB-Zweigvereinen unsicher, ob sie auch unter die Allergenkennzeichnung fallen. Dies konnte im Jahr 2014 nicht abschließend geklärt werden.

Ein weiterer Schwerpunkt bei der Information und Aufklärung der Verbraucher war die Ernährung von Kindern und Schulkindern.

Schwerpunkt: Lebensmittelunverträglichkeiten: Wenn Essen Bauchweh macht

Laktose, Fruktose oder Gluten sind Nahrungsbestandteile, die vielen Menschen Beschwerden verursachen. Zwei Drittel aller Kinder und ein Drittel aller Erwachsenen sollen unter einer Fruktosemalabsorption leiden, etwa 20 Prozent der Deutschen Bevölkerung unter einer Laktoseintoleranz und jeder Zweihundertste unter einer Glutensensitivität. Doch im Alltagsleben sind die Betroffenen nach wie vor alleingelassen mit ihren Problemen. Hier möchte der VerbraucherService Bayern ansetzen und Hilfestellung leisten. Informationen und praktische Ernährungs-Tipps stehen im Vordergrund. Neben Vorträgen, Faltblatt und Infoblättern umfasst das Gesamtangebot eine Ausstellung in Form von 3 Rollups mit den Themen:

- Fruktose
- Laktose
- Gluten

Die neuen Materialien konnten bereits in jeder Diözese gezeigt werden.

Die Vorträge und Kochkurse zum Jahresthema sind sehr gut nachgefragt und es gibt rege Diskussionen mit Teilnehmern über den Sinn oder Unsinn von Produkten „frei von ...“, da sehr viele Menschen diese Lebensmittel kaufen, ohne eine Diagnose vom Arzt zu haben.

Exkurs: Auch die Rückmeldung zu den Veranstaltungen des VSB rund um das Thema Lebensmittelunverträglichkeiten seitens der Teilnehmer war durchweg positiv und wurde auf einer Skala von 1 bis 5 im Mittel mit einer Note von 1,3 bewertet. Besonders gut wurden der hohe Informationswert, die sehr verständliche und anschauliche Darstellung sowie die Kompetenz der Referentin empfunden. Schwieriger war es, die Vielzahl an Informationen innerhalb der verfügbaren Zeit zu vermitteln. Hier bestand der Wunsch „bitte mehr Angebote in dieser Richtung“.

RegioTreffe zum Thema „Wenn Essen Bauchweh macht“

Auf Anfrage der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Oberbayern West wurden die Verpflegungsverantwortlichen von der VSB-Beraterin Dr. Barbara Köttl über Lebensmittelunverträglichkeiten und Allergien informiert. Anhand von Beispielspeiseplänen und mit Hilfe eines VSB-Infoblattes zu den 14 kennzeichnungspflichtigen Hauptallergenen konnten die Teilnehmer der RegioTreffe in Germering, Penzberg und Ingolstadt selbstständig nach „versteckten“ Allergenen in den Speisen suchen.

Erzeuger-Verbraucher-Dialog: Kartoffel- und Hopfenanbau

Da Kartoffeln und Hopfen traditionelle bayerische Lebensmittel sind, führte der vom Bayerischen Bauernverband durchgeführte Erzeuger-Verbraucher-Dialog die Beraterinnen des VerbraucherService Bayern in die Gegend nahe Ingolstadt. Auf dem Kartoffelhof von Paul Strixner in Schöneskirchen gab es Informationen zum Anbau, dem Einfluss der Sortenwahl und zur Lagerung von Kartoffeln.

Erna Stanglmayr, Kreisbäuerin und Hopfenbotschafterin vom Summererhof in Wolnzach informierte zuerst über Hopfenanbau und Inhaltsstoffe. Anschließend führte sie die Gruppe durch die Räume in denen der Hopfen, gezupft, getrocknet und verpackt wird.

Hier wurde deutlich, dass Hopfen ein sehr empfindlicher Rohstoff ist, denn Hopfen muss am Tag der Ernte getrocknet und weiterverarbeitet werden.

Antrag an die Politik: Kennzeichnungspflicht auch für selten gegessene Fleischarten

Ab April 2015 muss neben Rindfleisch auch verpacktes Fleisch von Schwein, Schaf, Ziege und Geflügel mit einer Herkunftsangabe versehen werden. Kaninchen, Strauß, Känguru oder Pferdefleisch – bei selten gegessenen oder exotischen Tierarten gibt es keine Pflicht, die Herkunft des Tieres zu kennzeichnen. Wie die Tiere im Herkunftsland gehalten und geschlachtet werden, erfährt der Verbraucher nicht. In Deutschland geltende gesetzliche Anforderungen an Haltung, Fütterung oder Schlachtung sind in anderen Ländern nicht gültig. Der VSB fordert, dass die Herkunftsangabe auch für selten gegessene Fleischarten verpflichtend wird. Damit würde dem berechtigten Interesse und Anspruch der Verbraucher an ausführlicheren Produktinformationen und mehr Transparenz entsprochen.

Gesundheitsmesse Bamberg

Auf der Gesundheitsmesse in Bamberg informierte der VerbraucherService Bayern rund um das Thema Kinderernährung. Mit der Ausstellung „Schlau gewählt – den Kindern schmeckt’s“ wurde der Fokus hierbei auf Produkte gelegt, die speziell für Kinder entwickelt und beworben werden. Die VSB-Beraterinnen gaben den Eltern und Kindern Empfehlungen zu geeigneten Pausensnacks und informierten über versteckte Fette und Zucker in Fertigprodukten.

Auftaktveranstaltung zur Schulungsreihe zum Einsatz ökologischer Lebensmittel in Kindertageseinrichtungen der Landeshauptstadt München

Mehr Bio- und frische Lebensmittel auf den Tellern der Kinder in den Münchener Kindertagesstätten, das hat der Stadtrat bereits im Jahr 2007 beschlossen. Dazu werden nun die Verpflegungsverantwortlichen sowie die Küchenkräfte geschult. Zum Auftakt wurden den Mitarbeiter/-innen der städtischen Kindertageseinrichtungen die einzelnen Module (Fachseminar, Praxis-Workshop, moderierte Arbeitsgruppen) sowie die Referent/-innen – darunter auch VSB-Beraterin Dr. Barbara Köttl – vorgestellt. 2015 startet dann die umfangreiche Schulungsreihe zur Bio-Offensive der Landeshauptstadt München.

Detektive der Nachhaltigkeit

Auch im Jahr 2014 konnten Kinder beim VerbraucherService Bayern das Zertifikat „Detektive der Nachhaltigkeit“ erwerben. Sie können nun Bio-, regional und fair produzierte Lebensmittel erkennen und ihre Vorzüge erklären. Dieses Zertifikat wurde im Rahmen eines Projektes entwickelt, das sich an Grundschulkinder der ersten bis vierten Klasse richtet. Altersgerecht und spielerisch lernen Kinder hier die wichtigsten Aspekte einer nachhaltigen Ernährung kennen.

Das Projekt des VSB fand unter anderem am 19. November 2014 im Landratsamt Traunstein statt und erhielt hohen Zuspruch seitens der Kinder. Großes Interesse an dem Projekt „Nachhaltiger Lebensmitteleinkauf mit Grundschulkindern“ zeigte auch die Landtagsabgeordnete Gisela Sengl bei ihrem Besuch der VSB-Beratungsstelle am 5. Dezember 2014 in Traunstein.



Mitarbeiterinnen des VSB beim Besuch des Kartoffelfeldes von Paul Strixner



VSB Projekt „Nachhaltiger Lebensmitteleinkauf mit Grundschulkindern“



Eva Fuchs (li.) und Beate Keller (re.) vom VSB Landesvorstand zusammen mit der Landtagsabgeordneten Gisela Sengl (mi.) bei ihrem Besuch der Beratungsstelle in Traunstein



Aus der Beratungspraxis

Auch im Jahr 2014 wendeten sich viele Verbraucher bei hauswirtschaftlichen Fragestellungen an die Beraterinnen des VSB. Diese helfen bei der Entscheidungsfindung und werden als neutrale und kompetente Ansprechpartnerinnen sehr geschätzt. Am häufigsten waren Beratungsanfragen zu den Themen Wäschepflege und Vorratshaltung. Auch Einkaufskriterien bei Haushaltsgeräten sowie Materialien von Matratzen zählten zu den Beratungsschwerpunkten. Speziell das Thema Matratzeneinkauf wurde immer wieder nachgefragt.



Erwerb von Alltagskompetenzen

Für alle, die ihren Haushalt erfolgreich managen und somit mehr Zeit für sich und ihre Familie gewinnen wollen, bietet der VSB das HaushaltsTraining an. So auch im Jahr 2014.

Hauswirtschaftliche Fachkräfte zeigen, wie der Haushalt leichter und effektiver bewältigt wird, informieren über aktuelle Methoden, Geräte und Arbeitstechniken, geben Tipps für eine gesunde und schnelle Küche sowie umweltschonende Wasch- und Reinigungsmittel, aber auch zum Thema Finanzen. An zwei Tagen werden Fertigkeiten und Kenntnisse rund um den Haushalt sowohl in Theorie als auch Praxis vermittelt. Das HaushaltsTraining gibt den Interessierten hierbei das Rüstzeug für ihren Haushalt eine individuelle Lösung zu finden.

Aktionstag Nachhaltig (Ab-)Waschen in Regensburg

Am 12. Mai 2014 führte der VSB anlässlich des Aktionstags „Nachhaltig (Ab-)Waschen“ einen betreuten Infostand im Bürgerzentrum Stadtmitte durch. Die VSB-Beraterinnen Barbara Schmidmeier (Hauswirtschaft) und Stephanie Ertl (Umwelt) informierten rund ums Thema Waschen und gaben praktische Tipps. Mit Hilfe eines Glücksrades gelang es, die Verbraucherinnen und Verbraucher persönlich und spielerisch anzusprechen und dabei Denkanstöße und Informationen zu geben.

Auch die Ausstellung „Wasser – ein kostbares Gut“ wurde an diesem Tag präsentiert. Zur Eröffnung begrüßte stellvertretend für Oberbürgermeister Joachim Wolbergs im Namen der Stadt Regensburg Rudolf Gruber, Leiter des Umweltamtes. Bis 23. Mai 2014 konnte die Ausstellung noch im Bürgerzentrum Stadtmitte besichtigt werden. Themenbezogene Informationsmaterialien wurden in dieser Zeit ebenfalls ausgelegt. Täglich besuchten mehrere hundert Personen das Bürgerzentrum.

Projekt „Endlich auf eigenen Füßen stehen“

Als Projektpartner der Ökonomischen Verbraucherbildung Bayern, einer Initiative der Bayerischen Staatsregierung, hat der VerbraucherService Bayern einzelne Module entwickelt, die Verbraucherkompetenzen aktiv vermitteln sollen. Dazu gehören die vier Bereiche Haushaltsmanagement, Finanzen und Versicherung, Führerschein und Autokauf, sowie Sicherheit in Bezug auf Internet, Handy und Urheberrecht. Referenten des VSB leiten die Teilnehmer/-innen produktneutral an, Kernkompetenzen in den genannten Bereichen zu erwerben, um sich selbst helfen zu können. Das Projekt richtet sich an Schüler und junge Erwachsene und wurde 2014 in Regensburg und Traunstein durchgeführt.

Hauswirtschaftliche Berufsbildung

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Zeit der Familienphase nutzen und daraus einen Beruf machen! Auch 2014 nahmen zahlreiche Frauen die Möglichkeiten der Aus-, Fort- und Weiterbildung beim VSB wahr.

2014 haben zwölf Frauen in einem Jahr berufsbegleitend den Abschluss im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschaftler/-in in Augsburg erworben. Wer sich dann als Fach- und Führungskraft qualifizieren möchte, nimmt am Lehrgang zum/zur Meister/-in der Hauswirtschaft teil. 36 Teilnehmer/-innen befinden sich in Augsburg in der Bildungsmaßnahme und streben eine Beschäftigung in der Führungsebene bzw. im Managementbereich an. Weitere Informationen zu den Lehrgängen finden sich auf der Homepage des VSB.



VSB Beraterinnen Barbara Schmidmeier (li.) und Stephanie Ertl (re.) zusammen mit Rudolf Gruber (mi.) Leiter des Umweltamtes anlässlich des Aktionstages „Nachhaltig (Ab-)Waschen“ in Regensburg



Freisprechungsfeier des Augsburger Lehrganges nach erfolgreicher Abschlussprüfung zur Hauswirtschaftlerin im Frühjahr 2014

Feierliche Verleihung der Meisterbriefe

99 Hauswirtschaftlerinnen und Hauswirtschaftlern aus ganz Bayern hat Landwirtschaftsminister Helmut Brunner am 17. Oktober 2014 in Ansbach die Meisterbriefe überreicht. 15 Hauswirtschaftsmeisterinnen und 1 Hauswirtschaftsmeister aus dem Lehrgang des VSB in Augsburg erhielten bei diesem Anlass ihre Meisterbriefe. Zusätzlich erhielten zwei der Damen den Meisterbrief für besonders gute Leistung überreicht. Meisterpreisträgerin Barbara Lechner aus Augsburg durfte die diesjährige Rede aus der Praxis halten, was sie mit Bravour umsetzte.

Landesleistungswettbewerb für Auszubildende der Hauswirtschaft

Der 48. Landesleistungswettbewerb für Auszubildende in der Hauswirtschaft fand am 24. und 25. Januar 2014 in Vilshofen statt. Dieser Wettbewerb wird jährlich ausgetragen; Veranstalter ist das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten. Durchgeführt wird er vom Bayerischen Landesausschuss für Hauswirtschaft. Zum Thema „Kurze Wege – Kreative Gerichte aus heimischen Produkten“ stellten sich 17 Auszubildende in der Hauswirtschaft dem Wettbewerb mit fünf Aufgabenbereichen. Neben theoretischen schriftlichen Aufgaben hieß es in der Nahrungszubereitung, verschiedene Personengruppen zu verköstigen. Dekoration für den Messestand war im Aufgabenbereich Gestalten anzufertigen und Werbeaktionen wurden in der Teamaufgabe geplant. Die Wettbewerbsteilnehmerinnen präsentierten anschließend in einem Vortrag die praktische Umsetzung im Alltag.

Als Juroren waren wieder Mitglieder der Berufsverbände vertreten, darunter Eva Kirchberger, Gabriele Tronsberg und Rita Schmid vom VerbraucherService Bayern.

50 Jahre Qualifizierung zur Meisterin der Hauswirtschaft

Am 18. Oktober 2014 feierte der VerbraucherService Bayern das 50-jährige Jubiläum „Qualifizierung zur Meisterin der Hauswirtschaft“. Mit dabei waren unter anderem die Bundestagsabgeordnete Ulrike Bahr, der Bayerische Landtagsabgeordnete Herbert Woerlein und der Leiter des Kulturreferates der Stadt Augsburg Thomas Weizel.

Die Ausstellung „Putzen Sie noch oder managen Sie schon – Haushalt im Wandel der letzten 50 Jahre“ mit Haushaltsgeräten aus fünf Jahrzehnten und Filmen aus früheren Lehrgängen waren zwei von vielen Glanzlichtern des Aktionstages, den die aktuellen Meister-Anwärterinnen des Lehrgangs in Augsburg mit großem Engagement gestaltet hatten. Auch das bunte Markttreiben vor dem Haus mit nostalgischem Eiswaagen sowie vielfältige Aktionen für Kinder trugen zu einem gelungenem Jubiläumstag für Ehemalige und Freunde bei. Während früher noch viel Praktisches zur Grundversorgung im Haushalt auf dem Lehrplan stand, setzen sich die Teilnehmerinnen heute mit Betriebs- und Unternehmensführung sowie Personal-, Qualitäts- und Projektmanagement auseinander. Ziel ist es, sich für hauswirtschaftliche Fach- und Führungsaufgaben zu qualifizieren.

35 Jahre Fachgruppe für Hauswirtschaftsmeisterinnen und hauswirtschaftliche Führungskräfte

Als Interessenvertretung für Meister/-innen der Hauswirtschaft und hauswirtschaftliche Führungskräfte feierte die Fachgruppe Anfang Oktober 2014 mit den Gründungsmitgliedern ihr 35-jähriges Bestehen in der VSB-Beratungsstelle Augsburg.

Ihre Hauptaufgabe sieht die Fachgruppe nach wie vor in der Information über die berufliche Ausbildung, Weiterbildung und über berufliche Aufstiegsmöglichkeiten der Meister/-innen.

Die Fachgruppe stellt außerdem Prüfungsausschussmitglieder für die Berufsabschluss- und Fortbildungsprüfungen in der Hauswirtschaft in den einzelnen Regierungsbezirken. Zusätzlich werden kulturelle Veranstaltungen in die Fort- und Weiterbildungen der Mitglieder mit einbezogen. Diese Aufgaben werden in kleinen regionalen Gruppen, den örtlichen Fachgruppen, wahrgenommen. Die dreimal jährlich erscheinende Publikation „FG-INFO“ rundet das Angebot ab.



Barbara Lechner (li.) nimmt als Lehrgangsbeste den Meisterpreis der Bayerischen Staatsregierung von Staatsminister Helmut Brunner (re.) entgegen



Marktstände vor der Beratungsstelle in Augsburg



Veranstaltung zum Jubiläum „50 Jahre Qualifizierung zur Meisterin der Hauswirtschaft“ in Augsburg



Die Gründungsmitglieder der Fachgruppe (v.li.): Marianne Knapp, Franziska Kleiner, Roswitha Gillig, Gertrud Ullrich und Vorsitzende Beate Keller. Nicht dabei sein konnten Gudrun Strauß, Rosa Kopold und Maria Elisabeth Rupprecht.

2. Verbraucherpolitik



Dr. Christian Barth (li.) Amtschef im Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz bei seinem Besuch der VSB Beratungsstelle in Ingolstadt



Landtagsabgeordnete des CSU-Arbeitskreises für Umwelt und Verbraucherschutz zu Gast beim VSB in München



VSB Landesvorsitzende Juliana Daum (2.v.li.) zusammen mit Ute Mowitz-Rudolph (li.) und Wolfgang Borcherts (re., beide VSB Geschäftsführung) zum Antrittsbesuch bei der Bayerischen Staatsministerin für Umwelt und Verbraucherschutz Ulrike Scharf (2.v.re.) im Ministerium



Besuch in der Beratungsstelle Regensburg: OB Joachim Wolbergs (2.v.li.) mit Angelika Scherr (li.) sowie (v.re.) Cäcilia Lukas, Silke Gulder, Barbara Schmidmeier, Beratungsstellenleiterin Eva Traupe und Evelyn Hahn vom VSB

Der VerbraucherService Bayern vertritt die Interessen der Verbraucher in Gesellschaft und Politik. Regelmäßig finden Gespräche in den jeweiligen Ministerien und mit den Abgeordneten des Bayerischen Landtags statt. Minister und Staatssekretäre, aber auch Landtagsabgeordnete und andere politische Mandatsträger besuchten zu verschiedenen Anlässen die Landesgeschäftsstelle und Beratungsstellen des VSB vor Ort.

Im Jahr 2014 informierte sich unter anderem Dr. Christian Barth, Amtschef im Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz, in der Beratungsstelle Ingolstadt über aktuelle Themenschwerpunkte in der Verbraucherberatung. Die Landesgeschäftsstelle in München hatte die Landtagsabgeordneten des CSU-Arbeitskreises für Umwelt und Verbraucherschutz zu Gast. Außerdem besuchte der VSB die neu ernannte Bayerische Staatsministerin für Umwelt und Verbraucherschutz Ulrike Scharf gleich nach Amtsantritt in ihren Räumlichkeiten in München.

Anträge an die Politik

Auf der Landesdelegiertenversammlung am 6. November 2014 in Nürnberg wurden sechs Anträge verabschiedet, die an einschlägige Stellen in Politik und Verwaltung übermittelt werden. So fordert der VSB neben der gesetzlichen Regelung für Online-Spiele, Mindest-Reparaturfähigkeit von langlebigen Gebrauchsgütern und Kennzeichnungspflicht auch für selten gegessene Fleischarten (siehe Kapitel Verbraucherrecht, Umwelt und Energie sowie Ernährung und Lebensmittel):

Beratungsprotokolle bei der Vermittlung von Finanzprodukten und mehr Transparenz und Verbraucherschutz durch Standardisierung

Das Institut für Transparenz der Morgen & Morgen Gruppe hat in einer Studie festgestellt, dass das vorgeschriebene Beratungsprotokoll nur jedem vierten Kunden ausgehändigt wird. Des Weiteren ist es häufig mangelhaft oder enthält gravierende Fehler zum Schaden des Kunden. Dies ist eine Folge mangelnder Kontrollen und fehlender Sanktionen, die ein Berater fürchten muss. Die Protokolle sind unverständlich und intransparent, die Risiken der Anlage verschleiert oder die Risikotragfähigkeit des Kunden falsch wiedergeben.

Der VSB fordert Korrekturen der aktuellen Gesetzgebung in Hinsicht auf die Dokumentation der Beratungsgespräche, d.h. unter anderem vor dem Beratungsgespräch muss eine verbindliche Mitteilung über die Protokollierung des Gespräches erfolgen sowie Einführung einheitlicher Protokollierungspflichten für alle Berater/Vermittler und Erschwerung des Verzichts des Kunden auf das Beratungsprotokoll. Aber auch standardisierte und konkrete Angaben im Beratungsprotokoll sowie die Sanktionierung und Bußgeld bei Verstoß gegen die Dokumentationspflicht für alle Berater/Vermittler und regelmäßige Kontrollen durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) sind Bestandteil der VSB-Forderungen.

EU-Freihandelsabkommen (CETA / TTIP / TISA) dürfen nur in transparenten Prozessen und nach dem Vorsorgeprinzip verhandelt werden!

Bei Abkommen zwischen verschiedenen Staaten werden die Vereinbarungen möglichst lange geheim gehalten, um die Kompromisse nicht zu gefährden, so die Begründung der Verhandlungsführer. Das lässt eine Mitsprache von Bürgern und Verbraucherverbänden kaum zu. Zwar wird versichert, dass alle Fakten veröffentlicht werden, ob dies zutrifft, kann jedoch niemand überprüfen.

Der VSB verweist mit Nachdruck auf seine Forderungen: Transparenz in allen EU-Freihandels-Verhandlungsverfahren durch Veröffentlichungen der Verhandlungstexte, Verhandlungen nur unter Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips, keine Investorenschutzklauseln zur Aushebelung der bestehenden Gerichtsbarkeit, keine weitere Liberalisierung der Daseinsvorsorge (Wasser, Energie, Verkehr) auf Kosten von Mensch und Umwelt sowie keine weitere Deregulierung von Finanzdienstleistungen.

Datenschutz-Grundverordnung – effektiven und internettauglichen Datenschutz auf EU-Ebene zügig umsetzen!

Die derzeit verhandelte Reform der europaweiten Datenschutzbestimmungen soll die geltende EU-Datenschutz-Richtlinie aus dem Jahr 1995 ersetzen und den Datenschutz an die Anforderungen des digitalen Zeitalters anpassen. Insbesondere sollen die Rechte von EU-Bürgern gegenüber Internetkonzernen wie Google oder Facebook gestärkt werden. Ein hohes Datenschutzniveau, das nicht hinter deutschen Standards zurückbleibt, ist bestmöglicher Verbraucherschutz. Der Forderungskatalog des VSB sieht daher unter anderem folgende Punkte vor: Ausdrückliche Einwilligung der Verbraucher/-innen in die Erhebung, Verarbeitung, Nutzung und Weitergabe von Daten, Zustimmung zur Profilbildung, datenschutzfreundliche Voreinstellungen sowie Verbandsklagerecht für Verbraucherschutzverbände.

Unterschriftenaktion „Kein Mikroplastik in Alltagsprodukten“

Plastik darf sich nicht in Umwelt und Lebensmitteln anreichern. Dafür setzt sich der VerbraucherService Bayern ein. Von März bis Juli 2014 konnten 46.142 Unterschriften gesammelt und am 3. Dezember 2014 an die Bayerische Staatsministerin für Umwelt und Verbraucherschutz Ulrike Scharf übergeben werden.

Ministerin Ulrike Scharf betonte bei der Übergabeveranstaltung in der Regensburger Beratungsstelle des VSB, „es sei das Ziel der bayerischen Umwelt- und Verbraucherpolitik, eine Gesamtkonzeption zum Thema Mikroplastik zu erarbeiten, um zügig auf mögliche Gefährdungen für Mensch und Natur reagieren zu können“.

Im Zuge der Aktion gegen Mikroplastik hat der VSB auch 42 Unternehmen, die einer Liste des BUND zufolge Produkte mit Mikroplastik im Sortiment führen, zu einer Stellungnahme aufgefordert, ob sie Produkte mit Mikroplastik als Inhaltsstoff weiter vertreiben und wann mit veränderten Rezepturen zu rechnen ist. Das Ergebnis wurde bei der Übergabe der Unterschriften vorgestellt.

Durch die kritische Wahrnehmung von Mikroplastik durch Verbraucher steigt der Handlungsdruck auf die Hersteller, Produkte ohne Mikroplastik anzubieten. Der VSB hat dazu einen Musterbrief für Verbraucher auf seine Homepage gestellt. Auch in Zukunft wird sich der VerbraucherService Bayern weiter für eine Reduzierung einsetzen.

Forderung nach einheitlicher Wertstofftonne

Restmüll oder Wertstoff? Bei Kunststoffartikeln ist die Art der Entsorgung für Verbraucher nicht immer eindeutig. Die Einführung einer bundesweiten Wertstofftonne könnte in Zukunft die Trennung vereinfachen und mehr Stoffe der Wiederverwertung zuführen.

Dem Beschluss des Bundesrates über die Änderungen der Verpackungsverordnung am 11. Juli 2014 kann nun ein neues Wertstoffgesetz folgen. Egal ob Verpackung oder Gebrauchsgegenstand, stoffgleicher Abfall soll zukünftig gemeinsam gesammelt und der Wiederverwertung zugeführt werden. Der VSB fordert mit dem Entwurf zum Wertstoffgesetz baldmöglichst eine verbraucher- und umweltfreundliche Lösung zu schaffen. Neben der Steigerung der Wiederverwertungsquote ist es aber auch wichtig, ein transparentes Finanzierungsmodell zu schaffen, das die Müllgebühren, die Kosten der Entsorgung sowie die Gewinne aus der Wertstoffverwertung berücksichtigt.

„Verbraucherpolitik“ an der TUM School of Education

Das Ziel der Veranstaltung „Verbraucherpolitik“ ist es, Studierenden an der Technischen Universität München ein ökonomisches Verständnis verbraucherpolitischer Themen zu vermitteln. Neben einer wohlfahrtsökonomischen Betrachtung der Märkte und dem sich daraus ergebenden Regulierungsbedarf liegt ein besonderer Fokus auf Fragen der Verbraucherinformation zur Qualitätswahrung auf Märkten für Konsumgüter und Dienstleistungen. Wolfgang Borcherts, VSB-Geschäftsführer Finanzen unterrichtete die Studenten praxisnah über Geldanlagen in Zeiten von niedrigen Zinsen. Weitere Beispiele aus der Arbeit des VSB lies Dr. Barbara Köttl bei der Unterrichtung zur Lebensmittelkennzeichnung oder zum Transatlantischen Freihandelsabkommen (TTIP) einfließen.



VSB Landesvorsitzende Juliana Daum (li.) und Verbraucherschutzministerin Ulrike Scharf (re.) bei der Übergabe der Unterschriften in Regensburg



Tanja Schorer-Dremel (li., MdL) bei ihrem Besuch der Beratungsstelle des VSB in Ingolstadt mit (v.re.) Sigrd Holzer (VSB Diözesanvorsitzende), Ute Mowitz-Rudolph (Geschäftsführung), Jochen Weisser (Jurist) und Susanne Gelbmann (Beratungsstellenleiterin)

3. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit



Unterfrankenschau in Schweinfurt (v.li.): Ilse Kraus (VSB Diözesanvorsitzende), Bianca Schürger (VSB Ernährungsberaterin), Bianca Tröge (VSB Referentin Ernährung) und Edith Werner (KDFB Würzburg)



Uta Toellner (li.) VSB Ernährungsberaterin und Monika Seitz (re.) stellvertretende VSB Diözesanvorsitzende in Bamberg auf der Consumenta in Nürnberg



Maria Sangl (li.) und Marianne Wolff (mi.) auf der DreiländerMesse Passauer Frühling



Familienmesse in Bamberg (v.li.): Beratungsstellenleiterin Simone Napiontek und Ernährungsberaterin Ellen Schmitt

Verbrauchermessen und Ausstellungen, Aktionstage

Ansprechend, übersichtlich und informativ – so präsentiert der VSB aktuelle Ernährungs-, Finanz-, Umwelt- und verbraucherrechtliche Themen auf bayerischen Verbrauchermessen und Veranstaltungen. Mit rund 88.200 Verbraucherkontakten auf Messen und Ausstellungen sowie 83 Aktionstagen mit über 8.600 Teilnehmern erreichte der VSB im Jahr 2014 mit seinem Angebot ein großes Publikum.

Messe / Ausstellung (Auswahl)	Termin	Thema
Passauer Frühling Passau (ca. 71.000 Besucher)*	29.03. – 06.04.	Lebensmittel – zu schade für den Müll
„Die 66“ – Die 50plus Messe München (ca. 47.000 Besucher)*	04.04. – 06.04.	Schmeckt.belebt.stärkt – Seniorenernährung, Altersvorsorge 50 plus
Augsburger Frühjahrsausstellung Augsburg (ca. 91.300 Besucher)*	05.04. – 13.04.	Vermeidung von Plastikmüll
Landesgartenschau Deggendorf (ca. 800.000 Besucher)*	25.04. – 05.10.	Wasser – ein kostbares Gut, Mikroplastik
KONTAKTA Ansbach (ca. 33.000 Besucher)*	10.09. – 14.09.	Seniorenernährung, Trinkwasser und Mineralwasser
Unterfrankenschau Schweinfurt (ca. 70.000 Besucher)*	27.09. – 05.10.	Wenn Essen Bauchweh macht – Nahrungsmittelunverträglichkeiten
Consumenta Nürnberg (ca. 163.000 Besucher)*	25.10. – 02.11.	Seniorenernährung

* Gesamt-Messebesucher lt. Veranstalter

Passauer Frühling

Die Messe „Passauer Frühling“ fand vom 29. März bis 6. April 2014 in Passau statt. An ihrem Stand informierten die VSB-Beraterinnen zum Thema „Lebensmittel – zu schade für den Müll“. Viele Messebesucher staunten darüber, dass pro Person 82 Kilogramm Lebensmittel im Jahr in der Mülltonne landen. Die Hälfte dieser weggeworfenen Lebensmittel ist noch einwandfrei und könnte ohne Bedenken gegessen werden. Bei Gesprächen stellte sich heraus, dass es eine Vielzahl von Verbrauchern in jeder Altersstufe gibt, die sehr bewusst und sparsam mit den gekauften Lebensmitteln umgehen. Die Unterschriftenaktion gegen „Mikroplastik“ fand bei den Messebesuchern großen Zuspruch.

Landesgartenschau Deggendorf

Vom 2. bis 8. Juni 2014 informierten die Umwelt- und Verbraucherberaterinnen des VSB auf der Landesgartenschau in Deggendorf über neue Erkenntnisse und überholte Gewohnheiten beim Wäsche waschen. Beispiele zum bewussten Umgang mit Wasser und zur Vermeidung von Mikroplastik wurden aufgezeigt. Es bestand die Möglichkeit, sich in die Unterschriftenliste zur Aktion gegen Mikroplastik einzutragen. Bei einem Quiz konnten Besucher ihr Wissen testen.

Das bayerische Verbraucherportal VIS Bayern kurz „VIS“ des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz bot Informationen zu Verbraucherfragen per Touchscreen.

Familienmesse in Bamberg

Auf der Familienmesse in Bamberg am 25. Januar 2014 stellte der VerbraucherService Bayern seine Ausstellung „Kohlenhydrate – Energielieferanten oder Dickmacher“ vor. Sehr anschaulich wurde hierbei die Zuckermenge verschiedener Produkte anhand von Zuckerwürfeln dargestellt. Bei einem Quiz konnten Kinder und Erwachsene ihr Wissen über verschiedene Zuckerarten und die Empfehlungen zur täglichen Verzehrmenge testen.

Mehrtägige Ausstellungen (Auswahl)	Zeitraum	Ort
Ernährung in der 2. Lebenshälfte	01.01. – 31.03.	Beratungsstelle Regensburg
Plastikmüll vermeiden	14.03. – 03.12.	Beratungsstelle Regensburg
Wasser – ein kostbares Gut	13.04. – 30.06.	Haus am Strom, Jochenstein
Wasser – ein kostbares Gut	08.07. – 31.07.	Landratsamt Forchheim
Plastik bewusst einsetzen	21.07. – 04.08.	Landratsamt Eichstätt
Wenn Essen Bauchweh macht – Nahrungsmittelunverträglichkeiten	01.10. – 31.12.	Klimaladen Ansbach
Plastik – Segen oder Fluch?	24.11. – 23.12.	Rathaus Schwandorf

Facebookpräsenz des VSB

Die Frage, ob man nach wie vor auf Facebook bleiben möchte, müssen sich sowohl private Nutzer, als auch Unternehmen beantworten. Auch der VerbraucherService Bayern hat eine eigene Facebookpräsenz und hat sich entschieden, diese auch künftig zu behalten.

Als Verbraucherverband möchten wir Verbraucher zeitnah, kompetent und unabhängig informieren und sehen die sozialen Netzwerke grundsätzlich als einen guten Informationskanal. Wir schätzen es auch, dass es sich nicht um eine einseitige Kommunikation handelt. Sie als Verbraucher können mitreden, Feedback geben und sich einbringen. Als Verbraucherschützer nutzen wir unsere Präsenz allerdings auch, um uns kritisch mit Facebook und dessen Gebaren auseinanderzusetzen und werden dies weiterhin tun. Außerdem geben wir regelmäßig Hinweise und Tipps, wie sich Nutzer der Datensammelwut von Facebook und anderer sozialer Netzwerke am besten erwehren können.

Neu gestalteter VSB-Internetauftritt – Mit maximal zwei Klicks zum Ziel

„Schnell ans Ziel ...“ lautet das Motto der neu gestalteten Homepage www.verbraucherservice-bayern.de des VSB, die seit 6. November 2014 online ist. Das Tor zu allen Informationen bildet die Startseite. Aktuelle Nachrichten und Termine finden Nutzer dort direkt, zu allen weiteren Inhalten können sie sich weiterklicken und zum Beispiel Beratungsangebote oder Artikel zu einzelnen Themen abrufen. Wer eine Beratung braucht, gelangt von der Startseite direkt zu den Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und kann auf einer Bayernkarte die nächstgelegene Beratungsstelle ausfindig machen. Auch zielgruppenspezifisch zu suchen ist möglich. Neben Schüler/Berufseinsteiger, Familien, Senioren, Vereine/Schulen/Unternehmen/Institutionen gibt es die Rubrik VSB-/KDFB-Mitglieder. Dort finden sich unter anderem Vorträge und Ausstellungen, die KDFB-Zweigvereine buchen können.

2014 konnte der VSB ca. 4.320.000 Seitenaufrufe (Vorjahr ca. 3.500.000) auf der verbandseigenen Homepage verzeichnen und setzt damit den Trend der steigenden Besucherzahlen fort.

VerbraucherInfo

Die VerbraucherInfo in der Mitgliederzeitschrift „KDFB Engagiert – Die Christliche Frau“ mit einer Auflage von fast 200.000 Exemplaren berichtet 10 mal im Jahr über aktuelle Themen aus den Bereichen Verbraucherrecht, Ernährung, Umweltschutz und Hauswirtschaft. Darüber hinaus werden 1.000 Exemplare als Sonderdruck verteilt. Zusätzlich stehen die VerbraucherInfo-Themen auf den Internetseiten des VSB als Download zur Verfügung.



Ausstellungseröffnung im Landratsamt Forchheim (v.li.): Elfie Sesser (KDFB), Annemarie Seeberger und Veronika Nawratil (beide vom VSB Diözesanvorstand), Christine Galster (Büro Energie und Klima des Landratsamtes) und Monika Pinzel (VSB Umweltberaterin)



Bei der Diözesan delegiertenversammlung der Diözese Eichstätt in Schloss Hirschberg wurde am Infostand des VSB eifrig zum Thema Mikroplastik in Alltagsprodukten diskutiert.



VSB Umweltberaterin Marianne Wolff (mi.) zusammen mit Landwirtschafts- direktor Robert Schnellhammer (li.) und Landrat Franz Meyer (re.) bei der Auftaktveranstaltung „Kochen fürs Klima“ vom Landratsamt Passau



VSB im Internet





Chamer Zeitung vom 12.11.2014



Passauer Bistumsblatt vom 01.06.2014 (Auszug)



„Was sagt Ihnen dieses Pflege-symbol?“ VSB Umweltberaterin Stephanie Ertl (li.) im Gespräch mit Dr. Peter Tauber (mi.) CDU-Generalsekretär und Lieselotte Feller (re.) stellvertretende KDFB Landesvorsitzende und Beauftragte des KDFB im VSB Landesvorstand



Juliana Daum (li.) Landesvorsitzende des VSB und Jürgen Huber (re.) dritter Bürgermeister der Stadt Regensburg anlässlich der Unterschriftenübergabe zur Aktion „Kein Mikroplastik in Alltagsprodukten“

Verbraucher-, Umwelt- und Ernährungstipps

Die regelmäßig verfassten Verbraucher-, Umwelt-, Finanz- und Ernährungstipps greifen aktuelle Fragestellungen auf und können über das Internet abgerufen werden. Für die Verbraucherinformationsplattform VIS Bayern wurden unter anderem die Artikel „Energy Drinks und Energy Shots“, „Lebensmittel aus ungewöhnlichen Zutaten“, „Schlankheitsmittel“ und „Welche Rechte und Pflichten bestehen für Hauseigentümer bei energetischen Sanierungsmaßnahmen?“ verfasst.

Presse, Rundfunk und Fernsehen

In der regionalen Tagespresse, aber auch in verschiedenen anderen Printmedien, wurde zum Teil sehr ausführlich über die Veröffentlichungen und Veranstaltungen des VSB berichtet. Aktuelle Informationen, Verbrauchertipps und Veranstaltungshinweise erreichten somit einen großen Leserkreis. Insgesamt wurden ca. 9.155 Pressemeldungen verschickt.

Auch in Rundfunk und Fernsehen standen Experten des VSB Rede und Antwort.

Archivierte Veröffentlichungen – Themenauswahl

	Presse	Rundfunk	Fernsehen / Internet
Verbraucher	46	13	5
	Kreditbearbeitungsgebühren, Gold, Abzocke im Internet, Richtig umgetauscht	Finanzielle Sicherheit, Private Altersvorsorge, Bewertungen im Internet, Legales Streaming, Online-Einkauf	Prokon will Insolvenz vermeiden, Änderungen 2014, So läuft es in der Waschtrommel rund
Ernährung	70	7	8
	Wenn Essen Bauchweh macht, Fettarm und trotzdem lecker, Zu viel Zucker macht krank, Superfoods	Vegetarisch und vegan, Ein gutes Gefühl im Bauch – mit gutem Gewissen einkaufen und essen, Nachhaltig einmachen	Grüne Nacht im Klimaladen, Lebensmittelverschwendung / regionale Lebensmittel, Renekloten und Mirabellen
Umwelt	70	6	23
	Plastikmüll vermeiden, Unterschriftenliste gegen Mikroplastik, Stromanbieterwechsel, Energiesparen	Sonnenschutz, Aktion gegen Mikroplastik	Mikroplastik, Stromsparen, Wasser – ein kostbares Gut, Nachhaltig waschen
Berufsbildung	9		
	50 Jahre Hauswirtschaftliche Berufsbildung, Meister in der Hauswirtschaft, Fit für den häuslichen Arbeitsplatz		
gesamt	195	26	36

Bayerisches Fernsehen „Unkraut“

Mikroplastik in Alltagsprodukten war am 12. Mai 2014 um 19 Uhr ein Thema im Umweltmagazin „Unkraut“ des Bayerischen Fernsehens. Maria Leidemann, Umweltberaterin des VSB, erläuterte in welchen Produkten Mikroplastik vorkommt und welches Risiko es birgt. Zusammen mit dem Reporter des BR sammelte sie für die Aktion „Kein Mikroplastik in Alltagsprodukten“ Unterschriften in der Augsburger Fußgängerzone.

Weitere zahlreiche Regionalsender, wie z.B. intv (Nachrichtensender für Ingolstadt und Umgebung), Radio Charivari, TVA (lokaler TV Sender aus Ostbayern) oder Teleregional Passau informieren in ganz Bayern mit den Expertinnen und Experten des VSB über verschiedene Themen.

4. Gremienarbeit, Beteiligung und Kooperation

Ehrenamtlicher Vorstand und hauptamtliche Geschäftsführung, aber auch fachkompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vertreten den VerbraucherService Bayern bei den vielfältigsten Terminen und Anlässen.

Verbandsghremien auf Landes- und Bundesebene

Veranstaltungen des KDFB und VSB sowie der Fachgruppe für Hauswirtschaftsmeisterinnen und hauswirtschaftliche Führungskräfte im VSB

Mitgliedschaften

- aid-infodienst Verbraucherschutz-Ernährung-Landwirtschaft, Bonn
- Bayerischer Landesauschuss für Hauswirtschaft (BayLaH), Augsburg
- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (vzbv), Berlin
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh), Bonn
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung
- Fleischprüfing Bayern e.V.
- Bayerische Klima-Allianz
- Umweltbildung.Bayern
- Forum Waschen

Interessenvertretung in Fachghremien

- Bayerischer Gemeindeunfallversicherungsverband (GUVV), München
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung
- DLG-Prüfung „Ferien auf dem Bauernhof“
- e.on-Kundenbeirat / Bayernwerk Beirat
- Ernährungsbeirat am Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- KERN – Kompetenzzentrum für Ernährung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Koordinierungskreis „Qualitätssicherung in der Ernährungsberatung und Ernährungsbildung in Deutschland“
- Verbraucherrat, DIN-Normungsausschuss, Berlin
- Verbraucherkommission am Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
- Versicherungsombudsmann e.V.
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- Zukunftskommission „Landwirtschaft“ am Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- IKW – Projektgruppe Kommunikation

Zusammenarbeit

- Bayerische Staatsministerien für Umwelt und Verbraucherschutz, und für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Partner des Verbraucherinformationssystems VIS Bayern
- Ämter und Behörden, z. B. Landratsämter, Gesundheitsämter
- Verbände, z. B. Bayerischer Volkshochschulverband (VHS)
- Bildungseinrichtungen, z. B. Akademie für Lehrerfortbildung Dillingen, TU München – Weihenstephan
- Umweltausschuss der Diözesen
- Grüner Gockel – ELKB



Diözesan delegiertenversammlung in Passau (v.li.): Petra Kölbl, Gabriele Scherm, Regina Wagner, Marianne Tödter, Eva Kirchberger und Monika Beck



Diözesan delegiertenversammlung in Augsburg



Kooperation mit dem TSV Haunstetten



Diözesan delegiertenversammlung in Würzburg (v.li.): Angelika Wollgarten, Ilse Kraus, Edeltraud Kemmer, Hilde Oppmann, Christine Löffler (†) und Ute Mowitz-Rudolph

Beratungsstellen in Bayern

91522 **Ansbach**, Kannenstraße 16,
Tel. 0981 97789793, Fax 0981 97789794,
ansbach@verbraucherservice-bayern.de

63739 **Aschaffenburg**, Dalbergstraße 15,
Tel. 06021 3301218, Fax 06021 330720 (Fax Rathaus),
aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de

86152 **Augsburg**, Ottmarsgäßchen 8,
Tel. 0821 157031, Fax 0821 510360,
augsburg@verbraucherservice-bayern.de

96047 **Bamberg**, Grüner Markt 14,
Tel. 0951 202506, Fax 0951 201047,
bamberg@verbraucherservice-bayern.de

93413 **Cham**, Obere Regenstraße 15,
Tel. 09971 6753, Fax 09971 768204,
cham@verbraucherservice-bayern.de

86609 **Donauwörth**, Münsterplatz 4,
Tel. 0906 8214,
donauwoerth@verbraucherservice-bayern.de

91301 **Forchheim**, St.-Martin-Straße 8,
Tel. 09191 64689,
forchheim@verbraucherservice-bayern.de

85049 **Ingolstadt**, Kupferstraße 24,
Tel. 0841 95159990, Fax 0841 95159995,
ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de

80335 **München**, Dachauer Straße 5/V,
Tel. 089 596278, Fax 089 51518745,
muenchen@verbraucherservice-bayern.de

85375 **Neufahrn**, Bahnhofstraße 32,
Tel. 08165 60748, Fax 08165 62288,
verbraucher@neufahrn.de

94032 **Passau**, Ludwigsplatz 4/I,
Tel. 0851 36248, Fax 0851 33490,
passau@verbraucherservice-bayern.de

93047 **Regensburg**, Frauenbergl 4,
Tel. 0941 51604, Fax 0941 563265,
regensburg@verbraucherservice-bayern.de

92421 **Schwandorf**, Spitalgarten 1,
Tel. 09431 45290,
schwandorf@verbraucherservice-bayern.de

83278 **Traunstein**, Bahnhofstraße 1,
Tel. 0861 60908, Fax 0861 16630650,
traunstein@verbraucherservice-bayern.de

97070 **Würzburg**, Bahnhofstr. 4-6,
Tel. 0931 305080, Fax 0931 3050818,
wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de



Landesgeschäftsstelle München

VerbraucherService Bayern im KDfB e.V.
80335 München, Dachauer Straße 5/V,
Tel. 089 51518743, Fax 089 51518745
info@verbraucherservice-bayern.de

www.verbraucherservice-bayern.de
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern

Bundesgeschäftsstelle Köln

VerbraucherService im KDfB e.V.
50677 Köln, Kaesenstraße 18,
Tel. 0221 860920, Fax 0221 8609279
info@verbraucherservice-kdfb.de

www.verbraucherservice-kdfb.de

Impressum

Der Jahresbericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.
Er gibt nur einen Auszug aus den vielfältigen Tätigkeiten des
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. wieder.

Herausgeber

VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.
Landesgeschäftsstelle
Dachauer Straße 5
80335 München

Telefon: 089 51518743

Fax: 089 51518745

E-Mail: info@verbraucherservice-bayern.de

Internet: www.verbraucherservice-bayern.de

Facebook: www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern

Redaktion

Silvia Küster (verantwortlich)
Ute Mowitz-Rudolph

Mitarbeit

Viele Mitarbeiter/-innen des VSB,
diesen sei an dieser Stelle herzlich gedankt!

Design: Worm und Linke, München

Druck: kelly-druck, Abensberg / Gedruckt auf Recyclingpapier.

Bildnachweis: S. 6 oben Gabriele Klöckner / KDFB; S. 7 Mitte unten
Bayerische Staatskanzlei; S. 10 Bayerwald Echo, S. 11 Header © Fotolia.com -
Fineas; S. 11 Süddeutsche Zeitung; S. 12 Header © Fotolia.com - thingamajigs;
S. 13 Header © Fotolia.com -SVLuma; S. 14 Header Photocase - complize; S. 13
unten u. S. 15 Header © Fotolia.com - Ingo-Bartussek; S. 17 Header Photocase
- complize; S. 17 oben Bayerischer Bauernverband; S. 18 Header Photocase -
Miss X; S. 24 Chamer Zeitung, Passauer Bistumsblatt

gefördert durch



die Bayerischen Staatsministerien
· für Umwelt und Verbraucherschutz
· für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten



www.verbraucherservice-bayern.de

unabhängig · kompetent · nah