



Ein Gespräch über Verbraucherbildung und Beratungspraxis

„Unsere Angebote eröffnen neue Perspektiven“

Umweltereignisse und Energiefragen beschäftigen und verunsichern die Menschen. Sylvia Enzner (Projektleiterin Energieberatung) und Marianne Wolff (Fachteamleiterin Umwelt) erklären, wie die Bildungs- und Beratungsangebote des VSB neue Handlungsperspektiven für den Alltag schaffen.

*Frau Wolff, Sie leiten den Fachbereich Umwelt beim VSB. Ihr Team vermittelt Informationen und Alltagskompetenzen rund um die Themen Ressourcen sparen, nachhaltiges Konsumverhalten und Klimaschutz. Wie ermutigen Sie Verbraucher*innen, im privaten Alltag aktiv zu werden?*



Marianne Wolff: Am besten gelingt es, wenn man Menschen praxistaugliche Maßnahmen anbietet, die sich möglichst einfach und unkompliziert zu Hause umsetzen lassen. Den Verbraucher*innen ist durchaus bewusst, dass jede*r Einzelne einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit und Klimaschutz leisten kann und sollte. Viele wissen

aber nicht, wo und wie sie anfangen sollen. Wir zeigen anhand konkreter Beispiele, dass es im Alltag viel mehr Handlungsspielraum gibt, als man denkt. Der erste Schritt etwa zu einem nachhaltigeren Konsumverhalten oder einem geringeren Stromverbrauch muss auch nicht perfekt sein. Hauptsache man macht ihn!

*Wie bringen Sie Verbraucher*innen Informationen und Wissen nahe?*

Marianne Wolff: Unsere Angebote sind sehr niedrigschwellig und geben einen guten ersten Überblick über ein Thema: vom Textilkreislauf über Umweltsiegel bis zum klimaangepassten Garten. Außerdem bieten wir bei unseren (Online-)Vorträgen, in den Beratungen und bei Aktionstagen viel Raum

für Fragen – das ist wichtig. Wenn man die Zusammenhänge versteht, gelingt ein bewusstes Handeln deutlich einfacher. Und wir versuchen, einen positiven Ausblick zu geben. Viele Maßnahmen haben nichts mit Verzicht zu tun, sondern mit Gewinn. Wer Ressourcen spart, reduziert automatisch seine Kosten. Unsere Angebote eröffnen neue Perspektiven.

Frau Enzner, Sie leiten den Bereich Energie, der aktuell für sehr viele Fragen und für Unsicherheit sorgt. Warum ist eine Beratung wichtig?



Sylvia Enzner: Weil es sich um sehr komplexe Inhalte handelt, die ein fundiertes Fachwissen und intensive Recherche voraussetzen. Bei Energietemen rund um Heizsysteme und Photovoltaikanlagen sind Privatpersonen oft überfordert, die verschiedenen Regelungen, Fördermaßnahmen und technischen

Möglichkeiten zu kennen und zu verstehen. Hinzu kommt eine gewisse Verunsicherung: Was hat die Politik wann und mit welcher Laufzeit beschlossen? Was gilt für meine Immobilie? Da braucht es für die richtige Entscheidung eine fundierte Informationsvermittlung von Fachleuten, die unabhängig beraten.

*Wie definieren Sie die Rolle der Energieberater*innen?*

Sylvia Enzner: Wir versuchen, Verbraucher*innen eine Perspektive für die Zukunft aufzuzeigen. Die Kolleginnen und Kollegen erläutern die verschiedenen Möglichkeiten, räumen mit Halbwissen auf und sprechen produktneutrale Empfehlungen aus. Damit liefert unsere Beratung die fachliche Grundlage für eine Entscheidung. Dieses umfangreiche und kostengünstige Beratungs- und Bildungsangebot können wir nur anbieten, weil es vom Bundeswirtschaftsministerium stark gefördert wird. Ratsuchende Verbraucher*innen profitieren sehr davon.

Welche Pluspunkte bietet die Energieberatung?

Sylvia Enzner: Im gemeinsamen Gespräch finden wir heraus, welche Sanierungsmaßnahmen in welcher Reihenfolge Sinn machen und welche Förderprogramme greifen. Es gilt, die oft kurzfristig angepassten Konzepte der Energiepolitik mit den Möglichkeiten und dem Bedarf der Verbraucher*innen abzugleichen. Neben einer regelmäßigen Information zu gängigen Themen wie etwa Heizungstausch oder Solaranlagen in Online-Vorträgen ist auch eine Beratung zu Hause gegen eine kleine Kostenbeteiligung von 30 Euro möglich. So kann jede*r das Eigenheim fit für die Zukunft machen, einen Beitrag zum Klimaschutz leisten sowie Energie und Geld sparen.

Was empfinden Sie als das Besondere an Ihrer Arbeit?

Marianne Wolff: Dass unsere Verbraucherbildung langfristig und in die Breite wirkt. Ganz besonders überraschen mich dabei immer die Kinder und Jugendlichen. Über unsere Programme „Partnerschule Verbraucherbildung Bayern“ und „Schule fürs Leben“ findet unsere Wissensvermittlung direkt in den Schulen statt. Es ist toll zu sehen, wie intensiv und ernsthaft sich bereits Grundschulkinder mit Umweltthemen auseinandersetzen. Es zeigt, dass unsere Arbeit bei Jung und Alt auf fruchtbaren Boden fällt. Das macht Spaß und stimmt zuversichtlich.

Ihr Weg zu Bildung und Beratung beim VSB:

- Wenden Sie sich telefonisch unter 089 51518743 an unsere kostenfreie Service-Hotline. Hier wird Ihnen ein fachlicher Ansprechpartner vermittelt.
- Eine Energieberatung kann über die kostenfreie Service-Nummer 0800 809 802 400 gebucht werden. Weitere Beratungsangebote finden Sie unter www.verbraucherservice-bayern.de/themen/energie
- Termine zu Online-Vorträgen erfahren Sie unter:
www.verbraucherservice-bayern.de/termine

Neue Ausbildungslehrgänge 2025

Ich werde Hauswirtschafter*in!



Es geht wieder los: Im Januar und Februar 2025 starten die neuen Ausbildungslehrgänge „Hauswirtschafter*in“ und „Meister*in zur Hauswirtschaft“ beim VSB. Wer sich für diesen spannenden, vielseitigen und gefragten Beruf entscheidet, kann sich ab sofort für die Vorbereitungslehrgänge anmelden.

Tradition und Qualifikation

Die hauswirtschaftliche Berufsausbildung hat eine fast 60-jährige Tradition beim VSB. Entstanden ist sie aus dem Katholischen Frauenbund, um Nonnen für hauswirtschaftliche Aufgaben in Klöstern und Pfarrhäusern auszubilden. „Heute stehen die qualifizierten Lehrgänge allen Alters-

Hauswirtschafter*in ist ein gefragter Beruf mit vielen Aufgabenbereichen und Einsatzmöglichkeiten.

und Bevölkerungsgruppen offen und werden von Anwärter*innen im Alter zwischen 23 und 55 Jahren erfolgreich absolviert“, freut sich Birgit Billy, Projektleitung Hauswirtschaftliche Berufsbildung. Mit entsprechenden Vorkenntnissen kann die Ausbildung „Hauswirtschafter*in“ in elf Monaten abgeschlossen werden. Der Abschluss in der Meisterklasse erfolgt nach zwei Jahren. Beide Berufstitel sind dem Europäischen Qualifikationsrahmen (DQR) zugeordnet und werden im Ausland anerkannt. Dieses Qualitätsmerkmal bietet ideale Voraussetzungen für einen erfolgreichen Start in den Beruf. Der VSB freut sich über viele neue Teilnehmer*innen, die mit Stolz und Freude von sich sagen: „Ich werde Hauswirtschafter*in!“

ym

**Interessierte können sich für weitere Informationen an Projektleiterin Birgit Billy wenden:
Telefonnummer 0821 510368**

Erfolg vor Gericht

Der VSB hat in einem Verfahren gegen die Deutsche Post AG erfolgreich die Interessen der Verbraucher*innen gegen irreführende Werbung durchgesetzt. Der Fall betraf die Bewerbung von Zeitschriftenabonnements auf der Webseite www.leserservice.de, die von der Deutschen Post AG betrieben wird. Auf der Startseite hatte das Unternehmen sein Angebot prominent mit dem Slogan „Keine Abofalle“ und auf einer Unterseite zusätzlich mit „Keine Abofalle – faire Bedingungen“ beworben. Dabei hob es als besonderes Merkmal heraus, dass Abonnent*innen nach der Mindestbezugszeit mit einer Frist von maximal vier Wochen zum Monatsende kündigen könnten. Eine solche Kündigungsfrist sei „al-

lerdings nahezu das Maximale, was überhaupt zulässig vereinbart werden kann“, erklärt Jochen Weisser, Syndikusrechtsanwalt beim VSB. „Aus unserer Sicht war es daher irreführend, damit zu werben. Die Werbung zieltete darauf ab, bei Interessenten ein besonderes Vertrauen in die Abonnements des Leserservice hervorzurufen, ohne dass dies berechtigt gewesen wäre.“ Nachdem der Konzern die Werbung zwar korrigiert, auf eine Abmahnung des Verbraucherschutzverbandes jedoch nicht geantwortet hatte, wurde Klage vor dem Landgericht Köln erhoben. Am 20. Juni 2024 erging ein klagestättgebendes Anerkenntnisurteil, sodass dem Unternehmen diese Werbung nun auch gerichtlich untersagt ist. ym

Im Auftrag des Verbraucherschutzes

Intensive Debatte mit Landtagsabgeordneten

Lasst uns darüber sprechen! Dieser Einladung folgten Vertreter*innen der Politik, und so fand am 6. Juni 2024 ein spannender Austausch zwischen bayerischen Landtagsabgeordneten und dem VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB) statt. Um die Verbraucherpolitik der Zukunft drehte sich eine lebhafte Diskussion. Wie schutzbedürftig sind Verbraucherinnen und Verbraucher? Wie groß ist ihre Akzeptanz für regulatorische Eingriffe durch den Staat? Braucht es ein differenzierteres Verbraucherleitbild als Grundlage für politische Entscheidungen? Hierfür plädiert der VSB, denn die langjährige und vielfältige Beratungspraxis des Verbands zeigt: Den durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbraucher – wie ihn die EU definiert – gibt es nicht. Deshalb müssen sich die Politik und der Verbraucherschutz an Gruppen mit unterschiedlichen Schutzbedürfnissen orientieren.

Trotz der divergierenden Ansichten und Meinungen waren sich alle Teilnehmer*innen einig, dass die Verbraucherbildung mehr Unterstützung benötigt. „Wir müssen alle Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen“, sagte Markus Saller, Mitglied des Landtags (MdL). Er hob die „hervorragende Arbeit“ hervor, die unter anderem der VSB im Bildungs- und Beratungsbereich leistet.



V.l.: Ursula Patzelt und Eva Fuchs (Vorstand VSB), MdL Markus Saller, Markus Latta, Eva Traupe, Jutta Roosen, MdL Laura Weber, MdL Anna Rasehorn, Leyla Sedghi

„Wir brauchen Ihre Sensorik: Sie sind diejenigen, die erkennen, was schief läuft und können dafür sorgen, dass entsprechend gegengesteuert wird“, betonte der Landtagsabgeordnete der Freien Wähler. Darauf kann sich die Politik beim VSB verlassen!

ym



Wenn Sie sich die gesamte Debatte ansehen möchten, finden Sie die Aufzeichnung auf YouTube. Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone.

Der VSB dankt allen Beteiligten für die spannende Debatte:

MdL Anna Rasehorn, stellvertretende Fraktionsvorsitzende und verbraucherpolitische Sprecherin der SPD

MdL Markus Saller, verbraucherpolitischer Sprecher der Fraktion Freie Wähler (bis Juli)

MdL Laura Weber, verbraucherpolitische Sprecherin der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Professorin Jutta Roosen, Leiterin des Lehrstuhls für Marketing und Konsumforschung der Technischen Universität München

Eva Traupe, Juristin und Leiterin Verbraucherrecht des VSB

Markus Latta, Leiter des VSB-Teams Finanzen und Versicherungen

Leyla Sedghi, Hauptgeschäftsführerin des VSB

Foto: VSB (Gruppenfoto)

WIR STEHEN UNABHÄNGIG UND ENGAGIERT AN IHRER SEITE!



Unsere Beratungs- und Bildungsangebote:
Umwelt, Energie, Finanzen & Versicherungen,
Verbraucherrecht, Ernährung, Hauswirtschaft



Mitglieder des KDFB erhalten auf Beratungen und Bildungsveranstaltungen eine Gebührenermäßigung in Höhe von 30 Prozent.



Mit dem VSB-Newsletter bleiben Sie gut informiert:
www.verbraucherservice-bayern.de/service/newsletter



Unsere 15 Beratungsstellen in Bayern:
Ansbach, Aschaffenburg, Augsburg, Bamberg,
Cham, Donauwörth, Forchheim, Ingolstadt,
München, Neufahrn, Passau, Regensburg,
Schwandorf, Traunstein, Würzburg



VerbraucherService Bayern
Landesgeschäftsstelle
Dachauer Straße 5/V, 80335 München
Tel. 089 51518743
www.verbraucherservice-bayern.de