Verbraucher
Service
Bayern

im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.

JAHRESBERICHT 2012

Vorwort

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

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir vom VerbraucherService Bayern im KDFB e. V. (VSB) vertreten die Rechte und die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher, ohne von vornherein andere Interessen – wie die der Wirtschaft oder der Politik – mitdenken zu müssen.

Die Beratungs-, Aufklärungs- und Bildungsarbeit leisten wir in Zusammenarbeit und mit den finanziellen Zuwendungen des Katholischen Deutschen Frauenbunds und der fachlich zuständigen Staatsministerien. Zum Glück besteht inzwischen das Recht auf ausreichende Finanzierung der Verbraucherarbeit seitdem die Politik die Notwendigkeit des Verbraucherschutzes erkannt hat und es ein Ressort für Verbraucherschutz gibt. Das war nicht immer so. Wenn wir heute vom VSB im KDFB Anträge an die Politik stellen, um faire Gesetze für die Verbraucherinnen und Verbraucher zu erreichen, müssen wir uns darüber im Klaren sein, dass Regelungen, die heute als selbstverständlich gelten – zum Beispiel das Widerrufsrecht -, anfangs für völlig unmöglich und dem Gedanken der Vertragsfreiheit widersprechend angesehen wurden.

So auch bei der sog. „Buttonlösung“, deren durchschlagender Erfolg sich an dem Rückgang der Beratungszahlen zeigt. Aber trotzdem bleibt die individuelle Verbraucherberatung ein unverzichtbares Angebot des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V., da das Idealbild des „mündigen Verbrauchers“ wenig mit der Realität und dem Verbraucheralltag zu tun hat.

Wer ist denn der mündige Verbraucher für den wir uns einsetzen? Jede Bürgerin und jeder Bürger ist Verbraucher – von der Wiege bis zur Bahre. Das erste Milchpulver, die erste Hautcreme, dann die Handyverträge, Kreditverträge bis zum Heimvertrag und der Versorgung im letzten Lebensstadium. Wir alle verbrauchen tagtäglich und sind in diesem Tun aufklärungs- und vielfach auch schutzbedürftig. Eigentlich müsste ich die mündige Vorzeigeverbraucherin sein: Juristin und Vorsitzende des Verbraucher-Service Bayern. Aber selbst ich bin bei Verträgen, bei denen es um Altersvorsorge, Versicherungen, Kredite usw. geht, auf kompetente Beratung angewiesen. Denn bei den immer komplexer werdenden Sachverhalten sind wir Verbraucher an Fachwissen und Erfahrung den Unternehmen strukturell unterlegen.

Oder schauen wir auf den Finanzmarkt: Viele Verbraucher haben das Gefühl, da ist etwas „aus dem Ruder gelaufen“. Die Schere zwischen Arm und Reich geht auch in Deutschland immer weiter auseinander. Einige wenige Manager verdienen astronomische Summen und immer mehr Rentnerinnen können nicht von ihrer Rente leben. Ständig hört der Verbraucher wie wichtig private und betriebliche Altersvorsorge ist. Aber mit diesen Botschaften fühlen sich die Verbraucher allein gelassen und überfordert die richtigen Entscheidungen zu treffen. Neutrale, fachkundige Beratung ist tut Not.

Aber auch die konsumierenden Bürgerinnen und Bürger sind in der Verantwortung: Ich nenne hier nur das regionale und saisonale Einkaufen, die Lebensmittelmüllvermeidung – denn am meisten wird leider in den privaten Haushalten weggeworfen. Oder zum Stichwort Obsoleszenz: Reparatur statt spontane Neuanschaffung bevorzugen und nicht sofort nach dem neuesten Produkt gieren, wenn das alte auch noch sehr gut funktioniert.

Hier leistet der VSB kompetente Bildungsarbeit ganz nah am Verbraucher, von der jungen Familie mit Kleinkindern über die Schule bis zu den Senioren.

Zum Schluss möchte ich mich noch ganz herzlich bei unseren haupt– und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen bedanken, ohne deren oft überdurchschnittliches Engagement der VSB im KDFB nicht das wäre, was er ist: ein zuverlässiger Partner für Verbraucher und Gesellschaft.

Juliana Daum

DER VSB STELLT SICH VOR

Wir über uns 04

Organisation und Haushalt 06

Der VSB steht für neutrale, unabhängige, aktuelle Beratung, die allen Bürgerinnen und Bürger zugänglich ist. Wir haben uns zu einem modernen Fachverband für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie für hauswirtschaftliche Bildung entwickelt und sehen uns als kompetenten Dienstleister im Verbraucherschutz in ganz Bayern. Wir setzen uns ein für stärkeren Verbraucherschutz in Gesellschaft, Politik und Wirtschaft und engagieren uns als unabhängige Interessenvertretung für die Verbraucherinteressen in der Öffentlichkeit und der Politik.

Der VerbraucherService bietet:

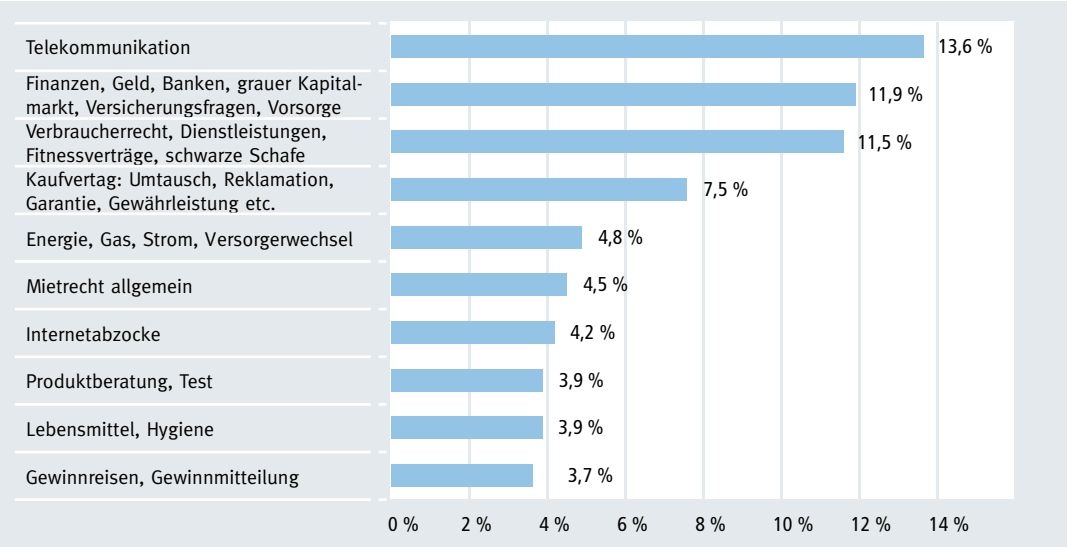
- Beratung in Verbraucher-, Ernährungs-, Finanz- und Umweltfragen
- Bildungs- und Vortragsveranstaltungen vor Ort
- Interessensvertretung in Gesellschaft und Politik bundesweit
- Berufliche Aus- und Weiterbildung in der Hauswirtschaft
- 15 Beratungsstellen in Bayern

Zahlen und Fakten

Gesamtkontakte Beratungen		**44.071**
davon: Themenbezogene Beratungen Allgemeine Erstkontakte		 21.745 22.326
Vorträge, Kurse, Lehrfahrten	**Anzahl** **Teilnehmer**	**2.749** **65.144**
davon:		
Theoretische Vorträge	Anzahl Teilnehmer	988 25.230
Veranstaltungen mit Praxis	Anzahl Teilnehmer	1.232 22.108
Lehrfahrten / Besichtigungen	Anzahl Teilnehmer	529 17.806

Stand: 31.12.2012

TOP 10 der Beratungsschwerpunkte 2012



Neue Anlaufstelle für Verbraucherberatung in Altötting

Am 10. April 2012 wurde in Altötting eine neue Anlaufstelle für Verbraucherfragen vom VSB eröffnet. Das Landratsamt stellt dem VSB ein Büro zur Verfügung, damit sich die Verbraucher in der Region zu verbraucherrechtlichen Themen durch Peter Schmied (pensionierter Richter) persönlich beraten lassen können.

Bei ihrer Tour durch den Landkreis im Juni 2012 besuchte Bayerns Justizministerin Beate Merk auch das Landratsamt Altötting und führte mit dem VSB ein Informationsgespräch.

Unabhängige Verbraucherberatung im Landratsamt Altötting (v.li.): Eva Kirchberger, Beratungsstellenleiterin, Landrat Erwin Schneider, Jurist und VSB Berater Peter Schmied, VSB Vorstandsmitglied Gabriele Scherm

Umweltberatung nun auch in Ansbach

Die seit einem Jahr in Ansbach bestehende Beratungsstelle des VSB mit dem Schwerpunkt Ernährungsberatung wurde um das Angebot der Umweltberatung erweitert. Zu den unterschiedlichsten Themen in Sachen Umwelt können sich Verbraucher an zwei Tagen pro Woche beraten lassen.

Bayerisches Zentral-Landwirtschaftsfest ZLF vom 22.09 – 30.09.2012

Der Bayerische Bauernverband veranstaltet alle vier Jahre die traditionelle Land- und Forstwirtschaftsausstellung, die direkt neben dem Münchner Oktoberfest auf der Theresienwiese stattfindet. Insgesamt über 370.000 Besucher informierten sich über Neuheiten aus der Landwirtschaft und über die Themen aus dem Verbraucherschutz in Halle 6.

Dort diskutierte, auf der ZLF-Bühne, der VSB mit Vertretern aus Politik und anderen Interessenverbänden. Höhepunkt war die Talkrunde „Verbraucher – König oder Knecht?“ mit Verbraucherschutzministerin Dr. Beate Merk und der Geschäftsführerin des VSB, Ute Mowitz-Rudolph und weiteren Gästen.

Im weiteren Bühnenprogramm waren die VSB Expertinnen unter anderem mit den Themen „Konto überzogen? Mit den Haushalts- und Taschengeld-Apps den Durchblick behalten!“, Stromsparen, Preise, Preisauszeichnung und Verpackungsgrößen dabei. Das VSB-Kabarett sorgte für heitere Unterhaltung mit Bildungswert.

An seinem Stand bot der VerbraucherService Bayern Informationen zu den Themen „Lebensmittel – zu schade für den Müll“ und „Verbraucher und ihr Recht bei Inkasso und Datenschutz“. Fachkundige Expertinnen des VSB beantworteten täglich von 9.00 bis 18.00 Uhr die Fragen der Ausstellungsbesucher.

ZLF: (v.li.) Gabriele Gers (Juristin, VSB), Josef Seidl (STMJV), Ute Berndt (VSB)

Talkrunde beim ZLF: (v.li.) Ute Mowitz-Rudolph (VSB), Jutta Speidel (Schauspielerin), Taufig Khalil (Moderation), Staatsministerin Dr. Beate Merk, Marion Breithaupt-Endres (VZ)

VSB Gesundheitstag

Zum zweiten Mal in Folge fand mit Unterstützung der Geschäftsleitung und des Vorstandes ein Gesundheitstag für alle Mitarbeiter/-innen des VSB statt. Ein vielfältiges und „bewegtes“ Programm mit Yoga, Wirbelsäulengymnastik und gemeinsamem Kochen ermöglichte den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach ihren Neigungen ein Programm auszuwählen. Der VSB leistet damit einen Beitrag zur Gesunderhaltung seiner Mitarbeiter/-innen.

Neue Lehrküche in Würzburg

Nach einem halben Jahr Umbauzeit wurde bei einem kleinen Festakt am 3. Mai 2012 mit rund 30 geladenen Gästen die neue Lehrküche in der Beratungsstelle des VSB in Würzburg feierlich eröffnet. Nachdem die vorherige Lehrküche fast 40 Jahre ihren „Dienst“ getan hatte, wurde eine Erneuerung unumgänglich. Die Küche wurde von Grund auf renoviert, inklusive Fußboden und Installation, um sie anschließend zeitgemäß mit modernsten Küchengeräten auszustatten. Eine Kochvorführung nach den Grußworten von Vertretern der Stadt, der Regierung und der Kirche fehlte nicht. Die frisch zubereiteten Speisen wurden anschließend verzehrt und die Gäste nahmen sich ausreichend Zeit Lehrküche sowie Beratungsstelle des VSB zu besichtigen. Der VSB bedankt sich ausdrücklich beim Ordinariat Würzburg, dem Bayerischen Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie dem Matthias-Ehrenfried-Haus für die finanzielle Unterstützung.

Feierliche Eröffnung der neuen Lehrküche in Würzburg: (v.l.) Domkapitular Clemens Bieber, Tanja Wilkniß (Beratungsstellenleiterin), Ilse Kraus (Vorstand KDFB und Diözesanvorsitzende VSB in Würzburg), Dietrich Preiser (Vorstand Matthias-Ehrenfried-Haus), Angelika Wollgarten (Landesvorstand VSB), Dr. Adolf Bauer (2. Bürgermeister der Stadt Würzburg), Carola Faulstich (Referentin VSB)

Der VSB ist eine unabhängige, gemeinnützige Einrichtung des Katholischen Deutschen Frauenbundes (KDFB) mit rund 180.000 Mitgliedern in Bayern. Der Verband ist bundesweit über den Verbraucher-Service im KDFB e.V. (VS) organisiert.

Landesdelegiertenversammlung in Nürnberg

Landesdelegiertenversammlung

Am 13. November 2012 fand im Caritas-Pirckheimer-Haus in Nürnberg die alljährliche Landesdelegiertenversammlung des VSB statt. Folgende Punkte standen unter anderem auf der Tagesordnung:

- Rechenschaftsbericht des Landesvorstandes
- Anträge an die Politik (siehe Kapitel Verbraucherpolitik)
- Satzungsänderung
- Vorträge: Facebook & Social Media (Beratungsstellenleiterin Eva Traupe), Lebensmittelmüll vermeiden (Beratungsstellenleiterin Ulrike Birmoser)
- Begleitend zur Versammlung und analog zum Vortrag wurde die Ausstellung „Lebensmittel – zu schade für den Müll“ präsentiert.

Eva Fuchs, Vorstand VSB; im Hintergrund Beate Keller bei der Landesdelegiertenversammlung in Nürnberg

Besonderes Highlight der Versammlung war in diesem Jahr der Gastvortrag zum Thema „Alltagskompetenz – wichtig für unsere Gesellschaft“ der Abgeordneten Gudrun Brendl-Fischer, Mitglied im Landwirtschaftsausschuss des Bayerischen Landtags. „Seit Jahren setze ich mich für die verstärkte Vermittlung von Alltagskompetenzen ein, die in immer mehr privaten Haushalten verloren gegangen sind“, betonte die CSU-Politikerin, der die Ernährungs- und Verbraucherbildung besonders wichtig ist. „In Familien, in denen Grundkenntnisse über Vorratshaltung, Einkauf und Nahrungszubereitung vorhanden sind, finden Lebensmittel entsprechend effizienter Verwendung“.

Landesausschuss

Der Landesausschuss steht dem Landesvorstand unterstützend zur Seite und ist auch eine Kommunikationsplattform zwischen den verschiedenen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Ebenen. Der Landesausschuss tagte am 28. März und 24. Oktober 2012 in München. Im Rahmen der Sitzungen wurden neben dem satzungsgemäßen Pflichtprogramm folgende Themen behandelt:

- Energieprojekt und Projekte „Klimafreund/in“ und „Detektive der Nachhaltigkeit“
- Thema „Facebook & Social Media“ – künftige Präsenz des VSB
- Anträge an die Politik (z. B. zu Finanzmarkt und Allgemeine Geschäftsbedingungen)
- Wirtschaftsplan 2012 und Jahresabschluss 2011
- Berichte aus den Diözesen

Vorstand und Geschäftsführung des VSB anlässlich der Landesdelegiertenversammlung in Nürnberg: (v.l.n.r.) Ute Mowitz-Rudolph, Petra Jarde, Lieselotte Feller, Gabriele Scherm, Juliana Daum, Eva Fuchs, Véronique Germscheid, Angelika Wollgarten

Landesvorstand

Name	Funktion (Ehrenamtlich)
Juliana Daum	Landesvorsitzende
Angelika Wollgarten	Stellvertretende Landesvorsitzende, stellvertretende Bundesvorsitzende des VS
Alexandra Blößl	Stellvertretende Landesvorsitzende
Eva Fuchs	Schatzmeisterin
Gabriele Scherm	Stellvertretende Schatzmeisterin
Petra Jarde	Schriftführerin, Schriftführerin im Bundesvorstand des VS
Véronique Germscheid	Stellvertretende Schriftführerin
Lieselotte Feller	Stellvertretende Landesvorsitzende des KDFB und Beauftragte für den VSB
	Hauptamtlich
Ute Mowitz-Rudolph	Geschäftsführerin

Themen des Landesvorstandes im Geschäftsjahr 2012:

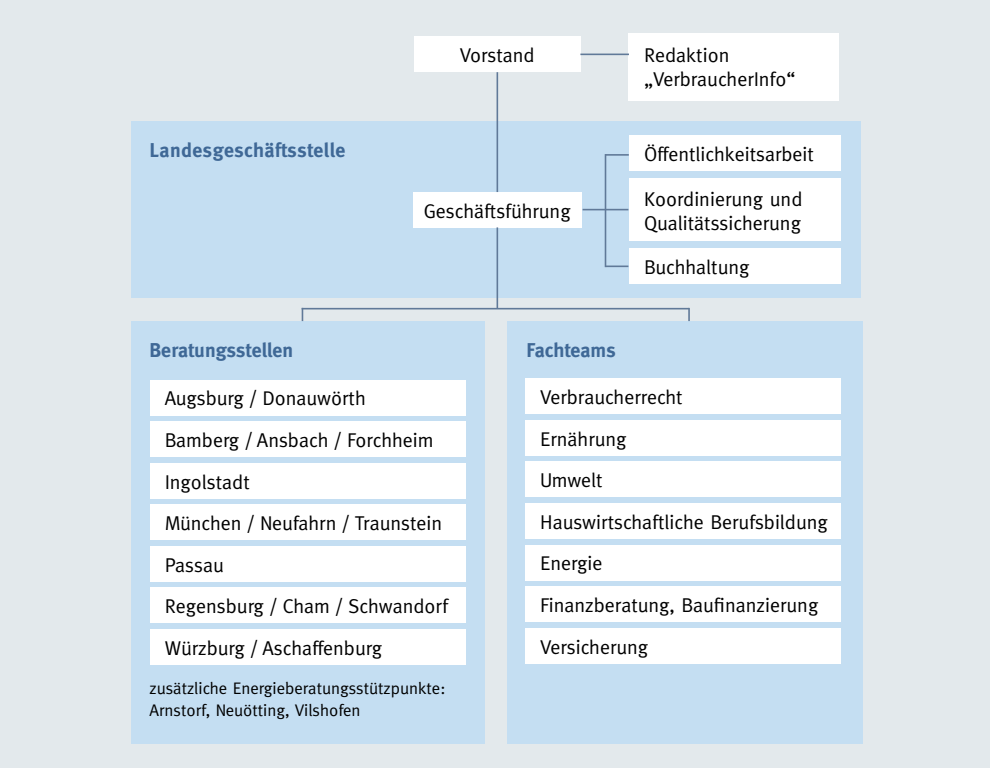
- Finanzmarkt: unabhängige Finanzberatung, Zinsentwicklung
- Energiewende: Entwicklung der Energiekosten für Privathaushalte
- Lebensmittel: Abfallvermeidung
- Abmahntätigkeit gemäß Unterlassungsklagegesetz
- Zukunftssicherung der Hauswirtschaftlichen Berufsbildung
- Demografischer Wandel: Pflegevorsorge
- Beratungsgebühren
- Mitgliederwerbung

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

Sitzungstermine 2012:

19.01./15.02./05.03./25.04./21.05./28.06./Klausurtagung: 20.-21.07./14.09./09.10./05.11./04.12.

Organigramm des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.



Finanzhaushalt 2012

Einnahmen	**1.845.908,16 €**
Zuwendungen des Freistaats Bayern:	
• Zuwendungen des Bayerischen Staatsministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (StMJV) für die Institutionelle Förderung und die Projekte „Finanzkompetenz“ und „Umweltbildung“	722.806,00 €
• Zuwendung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF) für die Projekte im Bereich Ernährung	377.454,25 €
Zuwendung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie für das Projekt „Energieeinsparberatung“	21.642,86 €
Zuwendungen der Ordinariate bayerischer Diözesen	52.598,76 €
Zuschüsse von Kommunen und örtlichen Institutionen	12.884,00 €
Zuweisung Bayerischer Landesverband des Katholischen Deutschen Frauenbundes (KDFB) Anteil Mitgliedsbeiträge u.a.	389.540,79 €
Einnahmen aus Veranstaltungen, Kursen und Beratung	244.737,71 €
Sonstige Einnahmen und Spenden	24.243,79 €
Ausgaben	**1.909.579,68 €**
Personalausgaben	1.263.869,68 €
Sachkosten inkl. Honorare	645.096,44 €
Sonstige Ausgaben	613,56 €
Überzahlung	**-63.398,04 €**

Zusätzliche Unterstützung erfährt der Verband durch mietfreie Unterbringung von Beratungsstellen in den Rathäusern von Aschaffenburg, Ansbach, Forchheim, Neufahrn und Schwandorf. Die Diözese 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

Markt und Recht 10
Finanzen und Versicherungen 12
Energie und Umwelt 14
Ernährung und Lebensmittel 16
Haushalt und Familie 18

2. Hauswirtschaftliche Berufsbildung 20

3. Verbraucherpolitik 22

4. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit 24

5. Gremienarbeit, Beteiligung und Kooperation 28

Aus der Beratungspraxis

Auch 2012 stellte der Bereich der **Telekommunikation** einen Schwerpunkt in der Beratung dar.

Vielfach treten Rechnungsprobleme insbesondere auf **Mobilfunkrechnungen** auf. Der Verbraucher findet dort Rechnungsbeträge eines Drittanbieters, die er sich nicht erklären kann und die sich oft als Abonnement darstellen. Erhebt dann der Verbraucher berechtigte Einwendungen und behält den strittigen Betrag aus der Mobilfunkrechnung zurück, wird trotz anders lautender Gesetzeslage mit einer Mobilfunksperre gedroht und diese teilweise auch durchgeführt. Obwohl der Verbraucher sich in diesen Fällen richtig verhält, schaffen einige Mobilfunkanbieter durch die (unberechtigte) Sperrung Fakten. Verbraucher müssen hier um ihr Recht „kämpfen“ und nehmen die Hilfe des VSB in Anspruch.

Expertenrunde: Beim Verbraucherservice in Ingolstadt tauschten sich Landeschefin Juliana Daum (v.l.), ihre Stellvertreterin Angelika Wolfgarten, Berater Jochen Weisser, Verbraucherministerin Beate Merk und die Ingolstadter Geschäftsführerin Ute Mowitz-Rudolph aus. Foto: Hauser

Betrügerisch kompliziert

Ingolstadt (jhb) Der „mündige Bürger“ ist das vielfach erklärte Ziel des Verbraucherservice Bayern. Das betonte gestern auch die bayerische Verbraucherministerin Beate Merk bei ihrem Besuch in Ingolstadt. Diese Aufgabe gestaltet sich allerdings zunehmend schwierig, da Betrugsversuche dubioser Geschäftsleute zunehmen komplex werden, wie Berater Jochen Weisser erklärte.

Zuletzt habe vor allem die Zahl der Fälle mit Telekommunikationsunternehmen zugenommen. „Die Verträge sind teilweise so kompliziert, dass selbst ich als Jurist Probleme habe, sie völlig zu verstehen“, erklärte Weisser. Es reiche deswegen nicht, Bürger über mögliche Gefahren aufzuklären, sondern Verbraucher müssten auch aktiv vor Betrügern geschützt werden, betonte er.

Zu dem Austausch mit der Ministerin waren neben den Verbraucherschützern gestern auch Vertreter der kommunalen Politik und der Polizei gekommen.

Donaukurier vom 20.04.2012

Seit der **Einführung der Buttonlösung** ist die klassische Internetabzocke rückläufig. Allerdings kommen zunehmend angebliche Großhandelsportale im Internet auf, die sich an Händler richten sollen. Sie werben aber gezielt auch auf Seiten, die typischerweise von Endverbrauchern genutzt werden. Bei Angeboten an Händler müssen die strengen Voraussetzungen der Buttonlösung nicht eingehalten werden und die klassischen Verbraucherrechte, wie die Widerspruchsmöglichkeit, werden so umgangen.

Sehr zugenommen haben die bedrohlichen Schreiben von Inkassounternehmen aufgrund von Forderungen. Rechtlich haltlose Mahn- und Inkassoschreiben werden an Verbraucher geschickt und münden oft in einem Mahnbescheid. Gegen den muss sich der Verbraucher zur Wehr setzen. In diesen Fällen ist meist schon die Ausgangsforderung unberechtigt und die Inkassogebühren sind zu hoch angesetzt oder schlichtweg nicht zu erstatten. In einer Vielzahl von Fällen konnte der VSB erfolgreich die Herabsetzung oder Stornierung entsprechender Forderungen erreichen wie im folgenden Beispiel.

Eine Mandantin erhielt ein Schreiben eines **Inkassounternehmens**, sie müsse 185,46 € aufgrund von offenen Forderungen bei einem Gewinnspielunternehmen zahlen. Es folgten weitere Inkassoschreiben, der Betrag erhöhte sich auf 299,19 €. Im Rahmen der schriftlichen Vertretung hat der VSB diese Forderung bestritten und bat um Vorlage von Beweisen, dass ein Gewinnspielvertrag zwischen Mandantin und Firma zustande gekommen sei. Das Inkassounternehmen hat daraufhin den Einspruch an den Auftraggeber weitergeleitet. Dieser teilte dann mit, er habe die Mandantin irrtümlich angemahnt.

Obwohl unangeforderte Werbeanrufe (sogenannte Cold Calls) verboten sind, wandten sich viele Verbraucher mit ihren Beschwerden über diese Anrufe auch im Jahr 2012 an die Beratungsstellen. Unerlaubte Werbeanrufe mit untergeschobenen Lotteriespielverträgen oder Zeitschriftenabonnements sind nach wir vor präsent. Selbst wenn Verbraucher das telefonische Angebot ablehnten, wurden Zeitschriften und wenig später auch Rechnungen zugesandt. Oft half den Verbrauchern auch ein Hinweis auf die Musterbriefe des VSB, die auf der Hompage eingestellt sind.

Kampf gegen Abzocker

Mit Dumpingpreisen lockte eine Teppich-Wäscherei im Raum Ingolstadt – und zockte dann richtig ab. „Festpreise“ in vierstelliger Höhe sollten von den Verbrauchern für die Reinigung der Teppiche entrichtet werden. Geworben wurde in mehreren Anzeigen für eine Teppichwäsche „ab 8,90 Euro“ pro Quadratmeter – außerdem mit dem Satz „zwei Teppiche waschen – nur einen bezahlen“. Tatsächlich jedoch wurden Kunden, die Orientteppiche, wie versprochen, „nach altpersischer Tradition ohne Chemikalien“ reinigen lassen wollten, mit zum Teil über 3000 Euro zur Kasse gebeten. Einige hatten sich deshalb an den VSB gewandt. Jochen Weisser, Jurist beim VSB, sah darin „ein wucherisches Rechtsgeschäft“.

Die „wunderschöne Fahrt ins Blaue“ oder Gewinnversprechungen, die abgeholt werden sollen, entpuppen sich nicht selten als Verkaufsveranstaltungen unseriöser Betreiber. Das Geschäft mit Kaffeefahrten reißt nicht ab und für die VSB Beraterinnen und Juristen sind dies Dauerthemen. Der VSB geht aktiv gegen irreführende Werbeaktionen vor und, wie im Beispiel der Teppich-Wäscherei, fiel auf Druck des VSB die Rechnung des Kunden sehr viel niedriger aus.

Ein Thema für die Staatsanwaltschaft

Strafverfolgungsbehörde überprüft Teppich-Wäscherei – beim Verbraucherservice laufen derweil die Telefondrähte heiß

Ingolstadt (rf) Die mit Billigpreisen lockende Teppich-Wäscherei in der Gutenbergstraße beschäftigt nun auch die Staatsanwaltschaft Ingolstadt. Das bestätigte der Leitende Oberstaatsanwalt Helmut Walter gestern dem DONAUKURIER. Es gehe lediglich um einen Anfangsverdacht, ob ein Ermittlungsverfahren eingeleitet werde, ist noch völlig unklar. Strafbar sei ein Vorgehen wie das des Inhabers der Teppich-Wäscherei nur „im Extremfall“ – zumal die Kunden die Auftragszettel unterschrieben haben. Man werde einige Aufträge überprüfen, so Walter. Es gebe aber „keine Ermittlungen gegen eine bestimmte Person“.

Wie berichtet, hatte Ilico Biela, der sein Geschäft in der Gutenbergstraße Ist Mai eröffnet hatte, in mehreren Anzeigen für eine Teppichreinigung „ab 8,90 Euro“ pro Quadratmeter geworben – außerdem mit dem Satz „zwei Teppiche waschen – nur einen bezahlen“. Tatsächlich jedoch wurden Kunden, die Orientteppiche, wie versprochen, „nach altpersischer Tradition ohne Chemikalien“ reinigen lassen wollten, mit zum Teil über 3000 Euro zur Kasse gebeten. Einige hatten sich deshalb beim Verbraucherservice Bayern beschwert. Auf dessen Einscheiben hin zeigte sich Biela in einigen Fällen kooperationsbereit und ging mit dem Preis herunter.

Doch selbst danach blieben die Kunden laut Susanne Gottmann vom Verbraucherservice Bayern noch vielfach mehr zahlen müssen, als die üblichen Preise für die Reinigung von Orientteppichen. Ein Jurist der Verbraucherschützer stufte dann „ein wucherisches Rechtsgeschäft“. Mittlerweile haben sich beim Verbraucherservice etwa 30 Betroffene gemeldet. „Die Leute laufen uns die Bude ein“, so Gottmann.

Auf Nachfrage des DONAUKURIER hatte Ilico Biela bestätigt, der in der Anzeige angegebene Preis beziehe sich lediglich auf synthetische Maschinenteppiche. Er kündigte an, die missverständliche Werbeanzeige abzuändern.

Donaukurier vom 13.07.2012

Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung

Wer bestimmt über meine medizinische Behandlung, wenn ich mich selbst infolge eines Unfalles oder einer Krankheit nicht mehr dazu äußern kann? Wer setzt meinen Willen im Ernstfall durch und regelt meine finanziellen Angelegenheiten? Ist meine Patientenverfügung für den behandelnden Arzt verbindlich? Diese und andere Fragen interessieren nicht nur Menschen im höheren Alter. Dieser Vortrag ist generell sehr gefragt – rund 250 Personen besuchten 2012 allein diesen Vortrag – und die VSB Juristinnen Gabriele Gers sowie Tanja Wilkniß verdeutlichen wichtige rechtliche Details. Sie gehen auf die individuellen Fragen der Interessierten ein und bilden hier eine wertvolle Anlaufstelle um Einzelheiten zu klären und Informationsmaterial mit nach Hause zu nehmen.

Tanja Wilkniß (Juristin, VSB) beim Vortrag der Bürgerstiftung Essingen

Abmahnung: Verwendung unwirksamer Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Es gehört zu den satzungsgemäßen Aufgaben des VSB, die Interessen der Verbraucher durch Aufklärung und Beratung nicht gewerbsmäßig und nicht nur vorübergehend wahrzunehmen. Und dass die Regeln eines fairen Wettbewerbs auf dem Markt eingehalten werden, dafür setzt sich der VSB zunehmend aktiv ein. Ein Münchner Fitnessstudio wurde beispielsweise 2012 abgemahnt – in zweifacher Hinsicht. Zunächst verwendete das Unternehmen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eine unwirksame Klausel hinsichtlich der Vertragsverlängerung nach Ablauf der Erstlaufzeit. Aber auch die geänderten AGB des Fitnessstudios wurden nochmals abgemahnt, als es um die Auflösung bzw. Kündigung des Vertrages ging. Das Fitnessstudio hat sich verpflichtet, die beanstandeten AGB nicht mehr zu verwenden.

Jochen Weisser (Jurist, VSB) während eines Vortrags

Die Finanzberater des VSB: (v.li.) Petra Gruber, Heinz Keizer, Carolin Zetlmeisl, Martina Kronenberger, Dr. Tatjana Rosendorfer, Andrea Grittner

Schwerpunktthemen der Versicherungsberatung

Unisex Tarife: Bis zum 21.12.2012 musste das Urteil des Europäischen Gerichtshofes aus dem Jahr 2011, dass Versicherer bei der Kalkulation ihrer Prämien das Geschlecht als Risikofaktor nicht mehr heranziehen dürfen, in nationales Recht umgesetzt werden. Die Versicherungsbranche nutzte diese einschneidende Veränderung zu einer hitzigen Beratungs- und Vermittlungskampagne. Bei der neutralen Versicherungsberatung des VSB liefen in den Wochen vor der Unisex-Umstellung die Beratungstelefone heiß. Besorgte Verbraucher wollten sich die letztmalig günstigen Versicherungsschnäppchen, insbesondere für Private Krankenversicherungen, die Absicherung bei Berufsunfähigkeit sowie den Abschluss einer privaten Rentenversicherung natürlich nicht entgehen lassen. Doch nur wenn tatsächlich ein begründeter Versicherungsbedarf in diesen Bereichen bestand, machte es Sinn noch kurzfristig einen Vertrag ohne Unisex Kalkulation abzuschließen – so die grundlegende Beratungsaussage des VSB.

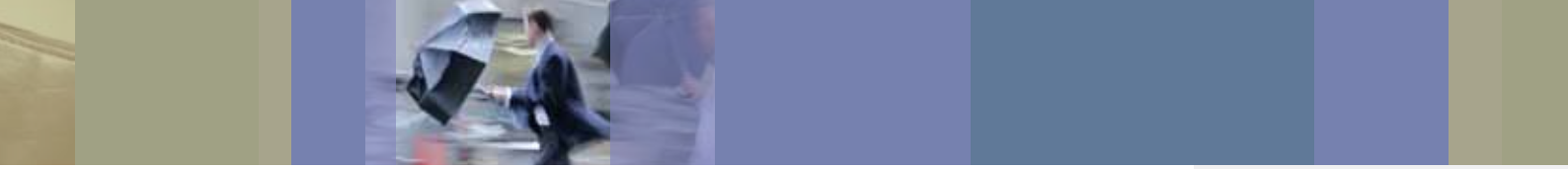
Zehn Jahre Riester Rente: Die staatlich geförderte Riester-Rente feierte im Jahr 2012 ihren zehnten Geburtstag. Auch der VSB übte scharfe Kritik an den zu komplizierten und oft unrentablen Riester-Produkten. Bislang haben nur 40 Prozent der 40 Millionen förderberechtigten Bürger einen Riester-Vertrag abgeschlossen. Ein Fünftel der Riester-Sparer ist aus dieser Form der privaten Altersvorsorge aber bereits wieder vorzeitig ausgestiegen. Verbraucherorganisationen fordern schon seit Jahren deutliche Nachbesserungen für die unflexiblen und überteuerten Riester-Produkte. Das schlechte Image der Riester-Rente und Zweifel, ob ein bestehender Vertrag überhaupt weitergeführt werden soll, führten viele Ratsuchende zur Versicherungsberatung des VSB. Im persönlichen Gespräch wurde geprüft, wie Kosten und Rendite des Vertrages angesetzt sind. In vielen Fällen wurde die Zulagenförderung nicht beantragt oder nicht zur Gänze ausgeschöpft. Oft lag dies an einer mangelhaften oder unterbliebenen Beratung des Riester-Anbieters.

Beitragserhöhungen der privaten Krankenversicherung: Anfang 2012 häuften sich erneut Verbraucherbeschwerden zu übermäßig steigenden Beiträgen in der Privaten Krankenversicherung. Besonders betroffen waren langjährige Bestandskunden und ältere Versicherte. Die Möglichkeit der Beitragsentlastung durch einen einfachen Tarifwechsel, der rechtlich verankert ist, wird den Kunden erschwert. Oft bieten Versicherer nur den noch teureren Basistarif an, der aber zusätzlich auch noch schlechtere Leistungen enthält. Der VSB sieht im Bereich des Rechts auf einen Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung dringenden Reformbedarf.

Kapitallebensversicherung – verbraucherfreundliche BGH-Entscheidung: Betroffene Versicherungsnehmer wollten beim VSB in Erfahrung bringen, ob auch sie Geld aus ihrer Versicherung zurückbekommen und eine Neuberechnung des Rückkaufswertes verlangt werden kann. Hintergrund war eine Entscheidung des Bundesgerichtshofs, dass die von diversen Versicherungsunternehmen verwendeten Klauseln zum Rückkaufswert und zum Stornoabzug im Falle der Kündigung von Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungen unwirksam sind.

Weltverbrauchertag „Pflegeversicherung“

Am 15. März 2012, dem Weltverbrauchertag, startete der VSB seine Jahreskampagne „Pflegeversicherung“. Bayernweit bot der VSB an diesem Tag in seinen Beratungsstellen kostenlose Beratungen und Informationen rund um das Thema Pflegeversicherung an. Ein erstaunliches Ergebnis zeigte sich in der Fragebogenaktion des VSB, an der 141 Personen im Alter zwischen 50 und 60 Jahren teilnahmen. 120 von ihnen konnten sich vorstellen ihre Eltern oder Schwiegereltern im Pflegefall zu pflegen, aber rund 62 % davon würde die Pflege nur übernehmen, wenn sie Hilfe von professionellen Pflegediensten mit in Anspruch nehmen können und sich der Pflegeeinsatz zeitlich begrenzt.



Schwerpunktthemen der Finanzberatung

Sichere Geldanlage: Der Beratungsklassiker! Die Sicherheit ist für viele Verbraucher von gravierender Bedeutung. Um keinen realen Kapitalverlust zu erzielen müsste der Verbraucher jedoch seine Risikobereitschaft bei der Geldanlage erhöhen, weil die Verzinsung der Sparanlagen zurzeit unterhalb der Inflationsrate liegt. Für den sicherheitsbewussten Verbraucher ist das paradox. Der VSB unterstützte 2012 über 60 Verbraucher bei der Beurteilung der persönlichen Situation, damit sich hier jeder individuell entscheiden kann.

Altersvorsorge: Vielfach wurde die Finanzberatung des VSB in Anspruch genommen um bestehende Verträge zu überprüfen. Auffällig war gerade bei älteren Verbrauchern, dass über die eigene Altersabsicherung auch bereits der Blick auf den Lebensabend der erwachsenen Kinder geschärft war. Die Überlegung des Vererbens bzw. der Erhalt des Kapitals ist hier bei der Geldanlage mitentscheidend.

Kostenlose Expertenhotline am Weltspartag
Der VSB hat zum Weltspartag am 30. Oktober 2012 in den Beratungsstellen Augsburg, Ingolstadt, Neufahrn, Regensburg, Traunstein und Würzburg eine kostenlose Expertenhotline und Vorträge zum Thema „Altersvorsorge für Frauen“ angeboten. Verbraucherinnen konnten sich ausführlich informieren, was sie frühzeitig tun können um die drohenden Rentenlücken zu füllen, die durch Babypause, Minijob o.ä. entstehen.

Geldanlage Erneuerbare Energien
Im Rahmen der 4. Aschaffenburger Energiegespräche der Aschaffenburger Versorgungs GmbH im März 2012 informierte die VSB Referentin Martina Kronenberger über „Geldanlagemöglichkeiten in erneuerbaren Energien“. Die einzelnen Produkte wurden mit ihren Chancen und Risiken erläutert. Die Verbraucher bekamen somit das nötige Hintergrundwissen und Tipps, um Projekte mit möglichen Toprenditen von Beteiligungen an erneuerbaren Energien kritisch zu hinterfragen.

Finanzberaterin Martina Kronenberger bei den Aschaffenburger Energiegesprächen

VSB Haushalts- und Taschengeldplaner beim Zentralen Landwirtschaftsfest vorgestellt

Konto überzogen? Lockangebote wie 0% Finanzierung o.ä. machen es dem Verbraucher nicht leicht der Versuchung der Werbung zu widerstehen. Wie mit Hilfe des VSB-Haushaltsplaners der Überblick über die Finanzen gewahrt werden kann, präsentierten VSB Mitarbeiterinnen in einem spritzigen Sketch.

VSB-Mitarbeiterinnen präsentieren einen Sketch zur VSB Haushaltsplaner-App: (v.li.) Petra Gruber, Uta Töllner, Gabriele Tronsberg, Susanne Arndt

Jugendarresthilfe 2012

Einmal im Monat erarbeitet Regina Kordik in Augsburg mit Jugendlichen im Arrest das Thema „Damit das Geld reicht – Finanzwissen für junge Leute“. Mittels einer Fallanalyse erstellen die Jugendlichen eine monatliche Einnahmen-/Ausgabenrechnung, um den Finanzbedarf für ein selbständiges Leben nach dem Arrest zu ermitteln. Zusammen mit dem Beratungsdienst Geld und Haushalt können diese Kurse kostenlos angeboten werden.

Baufinanzierungsberatung

Beratungen zur Baufinanzierung bietet der VSB in Ingolstadt und Passau an. Im Jahr 2012 führten die Beratungsstellen insgesamt 42 Beratungsgespräche im Bereich der Baufinanzierung durch. Überwiegend waren die Verbraucher, wie auch bereits in den Vorjahren, wieder mit Vorgängen im Bereich „unberechtigte Bankgebühren/unzulässige Bankentgelte“ konfrontiert. Obwohl die Belastung bestimmter Gebühren und Entgelte bereits durch höchstrichterliche Rechtsprechung untersagt ist, versuchen Institute noch immer ihre Anspruchsberechtigung mit Hinweis auf „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ zu begründen.
Welche Gebühren/Entgelte in Rechnung gestellt werden dürfen, kann in den Beratungsstellen des VSB erfragt werden.
Auch Vorfälligkeitsberechnungen gaben wieder Anlass zu Beschwerden. Eine Nachberechnung ist zwar mit einer Gebühr verbunden, aber der VSB rät, dies bei Unstimmigkeiten zu veranlassen. Die Beratungsstellen des VSB unterstützen bei diesem Vorgehen.

Aus der Beratungspraxis

Das wichtige Dauerthema „Energie sparen“ war angesichts der Strompreiserhöhungen im Jahr 2012 besonders gefragt. Fragen zu steigenden Stromkosten, Anbieterwechsel und erneuerbaren Energien wurden von den Mitarbeiterinnen kompetent und neutral beantwortet. Es zeigt sich auch, dass die Umweltberatung des VSB von Konsumenten gerne zu den Bereichen Schimmel, Gesundheitsgefahren sowie Schadstoffe beim Bauen und Wohnen in Anspruch genommen wird.

Insgesamt konnte der VSB über die Umweltberaterinnen und Beratungsstellen 500 Kontakte im Bereich Umwelt verzeichnen; 38 Vorträge wurden von insgesamt 1.106 Verbrauchern besucht.

20 Jahre unabhängige Umweltberatung beim VSB

Eröffnung der Ausstellung „20 Jahre Umweltberatung“: (v.li.) Landrat Reinhardt Glauber, Gabriele Scherm (Landesvorstand VSB), die Umweltberaterinnen Marianne Wolff, Stephanie Ertl und Monika Pinzel

Das 20-jährige Jubiläum feierten die Umweltberaterinnen im Landratsamt Forchheim. Landrat Reinhardt Glauber als Schirmherr und Gabriele Scherm vom VSB-Landesvorstand eröffneten die Jubiläumsfeier. Grund genug, auf die Entwicklungen der Umweltberatung im VSB zurückzublicken. Drei Umweltberaterinnen beschäftigt der VSB derzeit an vier Standorten: Monika Pinzel in Ansbach und Forchheim, Marianne Wolff in Passau und Stephanie Ertl in Regensburg.

Seit 1992 ziehen sich die Schwerpunkte „Wasser sinnvoll nutzen“, „Energie sparen“, „Gesund leben“ und „Nachhaltig einkaufen“ wie ein roter Faden durch die Beratungs- und Bildungsarbeit. Immer wieder wurden und werden neue Materialien dazu erarbeitet und bei Aktionen eingesetzt. Obwohl das Internet heute viele Informationsmöglichkeiten bietet, ist es für Verbraucher oft schwer und unübersichtlich die benötigten Informationen zu bündeln und zu verarbeiten.

VSB wird mit Anerkennungsurkunde ausgezeichnet

Oberbürgermeister Hans Schaidinger übergibt Stephanie Ertl die Anerkennungsurkunde

Die Stadt Regensburg vergibt alle zwei Jahre einen Umweltpreis in verschiedenen Kategorien für besondere Verdienste und Leistungen auf dem Gebiet des Umwelt- und Naturschutzes. Eine Anerkennungsurkunde für den VSB nahm Umweltberaterin Stephanie Ertl am 9. Oktober 2012 aus der Hand von OB Hans Schaidinger entgegen. OB Schaidinger stellte in seiner Laudation besonders das langfristige Engagement des VSB heraus. Er lobt auch das Engagement im Hinblick auf die jährlich wechselnden Schwerpunkte, die der VSB im Bereich Umwelt und Verbraucherschutz anbietet und die intensiven Beratungen, Informationsveranstaltungen und Prospektmaterialien, die der Öffentlichkeit zugänglich sind. Mit den Projekten „Gesund leben – bewusst einkaufen“ und „Lebensmittel – zu schade für den Müll“ haben sich die Umweltberaterinnen damit diese öffentliche Anerkennung erworben.

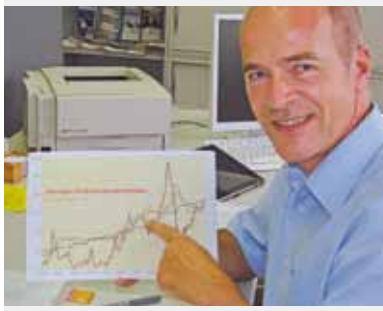
Jahresthema: „Lebensmittel – zu schade für den Müll“

Aktion KlasseKLIMA in Regensburg: (v.li.)Dr. Wolfgang Schoerning, Umwelt- und Rechtsreferent, Rudolf Gruber, Leiter Umwelt- und Rechtsamt, Stephanie Ertl und Silke Gulder (beide VSB)

Wir leben in einer Wegwerfgesellschaft – und das betrifft auch unser Essen. Warum so viele Lebensmittel weggeworfen werden und was jeder Einzelne tun kann, damit weniger Lebensmittel den Weg zum Mülleimer finden, damit beschäftigte sich das Umweltteam 2012. Mit der neu erarbeiteten Ausstellung und vielen Informationsmaterialien im Gepäck präsentierten die Mitarbeiterinnen des VSB das Thema auf verschiedenen Plattformen, z. B. der Landesgartenschau in Bamberg, dem Zentrallandwirtschaftsfest in München, der Kontakta in Ansbach und den ersten Bayerischen Ernährungstagen in Kulmbach.
Die Stadt Regensburg und der VSB haben gemeinsam die Aktion „KlasseKLIMA“ gestartet. Auf dem Neupfarrplatz in Regensburg informierten sie im Oktober 2012 die Bürger, wie sie bewusster mit Lebensmittel umgehen können, denn volkswirtschaftlich gesehen ist diese Verschwendung katastrophal.

Energie sparen im Haushalt

Energiepreise auf Rekordhöhe belasten die Haushalte. Heizkosten sind längst zur „zweiten Miete“ geworden. Die Fahrt mit dem eigenen PKW ist reiner Luxus. Energiesparen ist die passende Antwort. Anlässlich des Internationalen Tags des Energiesparens am 5. März lieferte der VSB mit der Ausstellung „Mit weniger Energie komfortabel leben“ praktische Tipps zur Senkung des Energieverbrauchs im Haushalt. Bei der Umweltmesse in Aschaffenburg wurde die Energieausstellung präsentiert. Dass dieses Thema bei vielen Verbrauchern einen hohen Stellenwert einnimmt, wurde auch beim Infotag des VSB in Passau sehr schnell klar. Besonders gefragt waren die Themen Energiesparen, Stromsparen, Stromanbieterwechsel, neue Heizung, Fördermöglichkeiten und die Überprüfung der Heizkostenabrechnung wegen hoher Nachzahlungen.



Bernd Brendel, Energieberater beim VSB in Neufahrn

Nachhaltig gut gekleidet. Voll im Trend oder schief gewickelt?

Mode, die nicht krank macht, auf faire Arbeitsbedingungen setzt und die Umwelt schont. Darauf zielt die Ausstellung, die der VSB im November 2012 in den Schalterräumen der VR-Bank in Landau/Isar im Rahmen einer Vernissage mit Modenschau der Öffentlichkeit präsentierte. Bei der gut besuchten Vernissage machte Umweltberaterin Marianne Wolff klar, dass schon das richtige Kaufverhalten eine Menge ausmacht. Pro Jahr und Kopf werden in der Bundesrepublik Deutschland durchschnittlich 18 kg Bekleidungstextilien gekauft. Zehn bis 15 Prozent davon werden gar nicht oder nur einmal getragen. Nachhaltig die Umwelt zu schonen, beginnt also schon beim Kauf, so die Umweltberaterin.

Das Energieprojekt: kompetente, unabhängige Beratung

In Zeiten der Energiewende und steigenden Energiekosten haben auch in diesem Jahr viele Verbraucher die mittlerweile zehn Beratungsstellen des VSB aufgesucht. Besonders die Themen Haustechnik, Einsparmöglichkeiten, Förderbedingungen und Wärmedämmung wurden beraten.

Um dem wachsenden Bedarf Rechnung zu tragen, wurde mit Hilfe der Förderung des Wirtschaftsministeriums ein neues Angebot mit vollem Erfolg etabliert: die Energie-Checks! Seit Herbst 2012 können Verbraucher ihre Fragen nicht nur bei einem Termin in der Energie-Beratungsstelle besprechen, sondern die unabhängigen und kompetenten Energieberater kommen gegen eine Kostenbeteiligung zu den Ratsuchenden nach Hause. Dieses Angebot schließt eine Lücke im Beratungsangebot und wird außerordentlich gut angenommen.

„Die gute Kooperation mit den Städten Ingolstadt und Aschaffenburg und das Ziel, in Bayern ein flächendeckendes Angebot zu schaffen, hat uns veranlasst, das bisherige Beratungsangebot auch dort um die Energieberatung zu erweitern“, so Projektleiterin Sylvia Enzner. Im Beisein von Angelika Wollgarten, stellvertretende Bundesvorsitzende des Verbraucher-Service und Mitglied des Landesvorstands vom VSB wurde am 26. September 2012 ein Kooperationsvertrag zwischen der Stadt Ingolstadt und dem VSB unterzeichnet. Die Beratungsstandorte des VSB konnten so um ein attraktives Angebot erweitert werden.

Neben der Beratung in den Beratungsstellen und bei den Verbrauchern zuhause, informieren der VSB und die Berater auch auf Messen, in Medien und in der Presse.

Angelika Wollgarten, stellvertretende Landesvorsitzende des VSB (li.) und Petra Herzog (re), Energieberaterin VSB

Eröffnung der Energieberatung in Aschaffenburg: (v.li.) OB Klaus Herzog, Projektleiterin Sylvia Enzner, Dr. Astrid Metzger (Juristin VSB), Renate Bleistein (Ernährungsberaterin VSB), Hans-Peter Schmitt (Energieberater VSB)

Aus der Beratungspraxis

Ulrike Birmoser (Ernährungsberaterin) informiert zur Preisauszeichnung

Antibiotika-resistente Bakterien auf Geflügelfleisch. Zu Beginn des Jahres 2012 beunruhigte dieses Thema die Verbraucher. Diese Nachricht ist leider nicht neu und Anzeichen dafür, dass Geflügel zu häufig mit Antibiotika behandelt wird. Die Haltungsformen sind offensichtlich nicht tiergerecht. Das wirkt sich auch nachteilig für den Menschen aus, wenn er selbst mit Antibiotika behandelt werden muss. Dazu bezog der VSB auf seiner Internetseite Position. Die Ernährungsspezialistinnen konnten, telefonisch oder im persönlichen Gespräch, konkrete Tipps zum Umgang mit Lebensmitteln geben.

Ein weiteres Thema waren Hygienemängel in Betrieben. Beim Backbetrieb Müller Brot waren die Verbraucher vor allem verärgert darüber, dass die Produktion nicht gestoppt wurde, obwohl die Kontrollen der Lebensmittelüberwachung eindeutige Hygienemängel aufzeigten. Auch die Hühnerhaltung bei Wiesenhof kam durch Hygienemängel in die Schlagzeilen. Der VSB forderte hier strengere Kontrollen der Lebensmittelüberwachungsbehörden.

Schwerpunkt: Lebensmittel – zu schade für den Müll

Experten gehen davon aus, dass in deutschen Haushalten pro Jahr und Person Lebensmittel im Wert von rund 240 Euro auf dem Müll landen (Quelle BMELV). Angesichts des Hungers in der Welt ist dies eine Tatsache, die verändert werden muss und die geändert werden kann.

Die privaten Haushalte liegen beim Wegwerfen von Lebensmitteln noch vor der Landwirtschaft und der Industrie. Immerhin 58 Prozent der Verbraucher, laut der Studie des BMELV, sagen, dass in ihrem Haushalt regelmäßig Lebensmittel weggeworfen würden. Außerdem werden Lebensmittel weggeworfen, ohne dass versucht wird, sie in neue Gerichte zu verwandeln.

Da sich der VSB traditionell an die Haushaltsführenden wendet, wurden Materialien entwickelt die über diesen Missstand informieren und eine Bewusstseinsänderung schaffen können. Die Themenbereiche im Einzelnen:

1. „Lebensmittel – zu schade für den Müll“ mit Basisinformationen
2. „Erst planen, dann starten!“ mit Informationen zur optimalen Einkaufsplanung
3. „Wellness – auch für Lebensmittel“, hier werden das Mindesthaltbarkeitsdatum und die richtige Lagerung von Lebensmitteln thematisiert
4. „Alle satt, manchmal bleiben Reste“, informiert über die Vorteile einer durchdachten Koch-Planung, und darüber, was man mit Resten alles zaubern kann.

Der Vortrag „Lebensmittel –zu schade für den Müll“ erläutert daneben auch wie viel und warum bereits bei der Produktion und im Handel entsorgt wird.

Infoblätter, Rezepte und Kochvorführungen erleichtern den Umgang mit Lebensmitteln und zeigen, dass die wahren Inhalte von Obst und Gemüse nichts mit schönem Aussehen zu tun haben. Die Materialien sind sehr häufig im Einsatz und werden auch auf der Grünen Woche 2013 ausgestellt.

Wettbewerb gegen den Wegwerfwahnsinn von Lebensmitteln

Zum Schwerpunktthema führte der VSB gemeinsam mit der Zeitschrift „Engagiert die christliche Frau“ einen Wettbewerb durch. Gesucht wurden Rezepte und Strategien gegen den Wegwerfwahnsinn.

Mit großer Freude wählte die Jury aus den etwa 100 Tipps und Rezepten die Gewinner. Die Auswahl-Kriterien waren Kreativität und Umweltfreundlichkeit. Beide Kriterien sollten einfach und kostengünstig zu erfüllen sein. Außerdem sollten die Tipps etwas Neues bieten. Die Gerichte sollten vor allem realistisch und einfach zuzubereiten sein. Pluspunkte gab es, wenn mehrere Reste verwertet werden können, wenige Extra-Zutaten eingekauft werden müssen und die Speisen saisonal abwandelbar sind. Die Jury sah all dies bei der Chinesischen Nudelpfanne und dem Trifle, einer englischen Süßspeise, am besten verwirklicht.

Podiumsdiskussion im Landtag

Beim Landwirtschaftsempfang im bayerischen Landtag konnte Gisela Horlemann die „Erwartung und Haltung der Verbraucher“ darlegen. Als Teilnehmerin der Podiumsdiskussion zum Thema „Menschen gewinnen – Chancen nutzen – bäuerlich bleiben“ machte sie deutlich, dass Verbraucher für Lebensmittel nur dann mehr Geld ausgeben, wenn sie einen „MehrWert“erkennen. Dieser liegt beispielsweise in der regionalen Erzeugung von Nahrungsmitteln, aber auch bei artgerecht gehaltenen Tieren.

Exkursion zum Thema „Geprüfte-Qualität Bayern“

21 Vertreterinnen der Verbraucherzentrale und des VerbraucherService Bayern nahmen an einer Exkursion teil, in der über das Qualitäts- und Herkunftszeichen „Geprüfte-Qualität Bayern“ informiert wurde. Der Bayerische Bauernverband hatte im Rahmen seines Erzeuger Verbraucher-Dialoges dazu eingeladen. Besichtigt wurden ein Getreideerzeuger und die Backstube Wünsche in Gaimersheim. Die Verbraucherschützer konnten sich über die hohen Anforderungen informieren, die für das Zeichen „Geprüfte-Qualität Bayern“ erfüllt werden müssen.

Teilnehmer/-innen der Exkursion „Geprüfte Qualität Bayern“

Pilotprojekt „Klimabewusste Ernährung bei Kindern“

Über 550 Kinder haben sich den Ausweis „Detektiv der Nachhaltigkeit“ beim VSB verdient. Dieses Zertifikat wurde im Rahmen eines Projektes entwickelt, das sich an Grundschulkinder der ersten bis vierten Klasse richtete. Das Projekt hatte zum Ziel, dass Kinder bio, regional und fair produzierte Lebensmittel erkennen und ihre Vorzüge erklären können. Die Kinder lernten dabei zunächst altersgerecht und spielerisch die wichtigsten Aspekte einer nachhaltigen Ernährung kennen. Dafür wurden extra Materialien entwickelt und Requisiten zusammengetragen. Durch Perspektivenwechsel in Rollenspielen – beispielsweise als Landwirt – wurden Einstellungen verändert, Motivation verbessert und eine Wissenserweiterung bewirkt.

Nachhaltige Lebensmittel entdeckten die Kinder anhand von Siegeln wie dem „Bio-Siegel“, „Unser Land“, „Fair Trade“ oder „Geprüfte Qualität Bayern“. Die praktische Umsetzung der erlebten Aspekte und Siegel nachhaltiger Lebensmittel erfuhren die Kinder, als sie im nächstgelegenen Supermarkt als „Detektive der Nachhaltigkeit“ Lebensmittel mit den genannten Logos suchten und einkauften.
Die gefundenen „Schätze“, wie Frischkäse, Äpfel, Gemüse, Honig und Fruchtaufstrich wurden anschließend gemeinsam verzehrt.
Das Projekt erhielt hohen Zuspruch seitens der Kinder und eine sehr gute Bewertung bei den Eltern – eingesammelt per Rückmeldebogen.
„Das war das schönste Projekt in meinem ganzen Schulleben.“ (Anmerkung eines Kindes, 2. Klasse)

Detektive der Nachhaltigkeit sind unterwegs...

...und schauen genau hin!

Aus der Beratungspraxis

Welches Waschmittel nehme ich für welche Wäsche? Kann die Daunenjacke gewaschen werden? Wie entferne ich Wachsflecken? Warum riecht meine Waschmaschine nach jeder Wäsche so übel? Im Vergleich zu den Vorjahren wurde 2012 häufig bei den hauswirtschaftlichen Beraterinnen zur Wäschepflege nachgefragt. Obwohl immer öfter für die Beantwortung solcher Fragen das Internet zu Rate gezogen wird, schätzen die Verbraucher nach wie vor den persönlichen Kontakt als Beratungshilfe.

Ein „tolles“ Haushaltsgerät oder eine „gesundheitsfördernde“ Matratze, die sich nach dem Einkauf auf einer Messe als nicht notwendig oder überteuert erweisen, sind Anlass eine Beratungsstelle des VSB aufzusuchen. Häufig suchen Verbraucher Rat, wenn sie einen Gegenstand erworben haben, dann aber nicht zufrieden sind. Hier geht die hauswirtschaftliche Beratung nahtlos in die Rechtsberatung über.

In der Vorweihnachtszeit ist die Spendenbereitschaft der Bürger erfahrungsgemäß sehr hoch und viele Verbraucher sind verunsichert, ob ihre Spenden auch wirklich ankommen. Die Beratungsstellen werden in dieser Zeit auch häufig mit der Frage konfrontiert, wie man eine seriöse Organisation erkennt bzw. seriöse und unseriöse Spendenorganisationen unterscheiden kann. Die VSB Beraterinnen empfehlen auf das Spendensiegel des Deutschen Zentralinstituts für soziale Fragen (DZI) zu achten.

Dass es zuweilen auch Verbraucher gibt, die aus ganz anderen Gründen an eine Beratungsstelle des VSB herantreten, zeigt ein Anruf von Herrn F. aus M.: „Ich habe noch nie bei Ihnen angerufen. Ich wünsche Ihnen, machen Sie weiter so, eine tolle Beratung. Sie sind kostbar.“ (Zitat)

Haushaltstraining – neu konzipierter Kompaktkurs

Tipps für eine schnelle Küche

Mehr Power im Haushalt

Der VSB hat das Haushaltstraining neu konzipiert und speziell auf die Bedürfnisse Berufstätiger angepasst. An zwei Tagen werden den Interessierten die Fertigkeiten und Kenntnisse der folgenden vier Bausteine näher gebracht:

- Haushaltsmanagement – Sie lernen Ihren Haushalt zu organisieren
- Finanzen – Sie lernen mit Ihrem Einkommen auszukommen
- Wäschepflege, Reinigungsarbeiten – Sie lernen umweltgerechte Wäschepflege/Haushaltsreinigung
- Gesunde Ernährung und Nahrungszubereitung – Sie kochen vollwertige, zeitsparende Gerichte und erhalten dabei das Basiswissen einer ausgewogenen Ernährung

Das Team unter VSB Beraterin Barbara Schmidmeier setzt die Kenntnisse auch praktisch um und gibt Tipps, wie die Hausarbeit mit weniger Frust und mehr Professionalität bewältigt werden kann.

Equal Pay Day 23. März 2012

Noch immer erhalten Frauen sogar bei gleicher Tätigkeit weniger Lohn als ihre männlichen Kollegen – obwohl sie gleich oder sogar besser qualifiziert sind. Und jedes Jahr wird errechnet: Bis zu welchem Tag müssen Frauen über den Jahreswechsel hinaus länger arbeiten, um auf das durchschnittliche Jahresgehalt von Männern zu kommen? Dieser Tag wird seit 2008 Equal Pay Day genannt. Der VSB machte gemeinsam mit dem Katholischen Deutschen Frauenbund, der Gleichstellungsstelle der Stadt Ingolstadt und dem Jobcenter an einem Aktionsstand in der Fußgängerzone Ingolstadt sehr erfolgreich auf diesen Umstand aufmerksam. „Ich bin von diesem riesigen Zuspruch überwältigt“, erklärte Sigrid Holzer, Diözesanvorsitzende von Ingolstadt. Auch Susanne Gelbmann, Leiterin der VSB Beratungsstelle in Ingolstadt, war mit dem Erfolg des Aktionstages sehr zufrieden.

Infostand zum Equal Pay Day in Ingolstadt zusammen mit dem KDFB: Sophie Miehling (li.,Diözesanvorstand des VSB der Diözese Eichstätt) mit Frauen aus dem KDFB Bezirk Ingolstadt

Aktion „Ferienpass“

In Kooperation mit der Stadt Ansbach wurde in den Sommerferien mit Kindern im Alter von acht bis elf Jahre eine Aktion der besonderen Art durchgeführt. Unter dem Motto „Dein eigenes Kochbuch“ durften die Kinder zunächst aus verschiedenen Rezepten Gerichte zubereiten. Nach dem Essen gab es viel Spaß beim Malen, Kleben und Zusammenheften der originell gestalteten Kochrezepte, die mit Vorlagen zu einem eigenen ganz individuellen Kochbuch zusammengefasst wurden.

Wettkochen der Städte

In der Lehrküche des VSB in Augsburg ging es rund! Kinder und Jugendliche aus Augsburg, Neusäß, Gersthofen, Königsbrunn und Friedberg kochten um die Wette um zu zeigen, welche Stadt die Nase vorn hat. Hierbei handelte es sich um den Abschlusswettbewerb im Rahmen des Ferienprogramms der Städte. Letztendlich hat jede Gruppe einen Preis gewonnen und die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle freuten sich über die gelungenen Gerichte der Teilnehmer.

Regionale Küchenschlacht

VSB-Kabarett

Seit nunmehr sechs Jahren sind engagierte und kreative Mitarbeiterinnen des VSB als Kabarett unter dem Motto „Ich weiß nicht, ob ich hier richtig bin…?“ in ganz Bayern unterwegs, um bei verschiedenen Anlässen „echte“ Verbraucherfragen in einer Beratungsstelle zu präsentieren. Die vierköpfige Kabarettgruppe verfügt mittlerweile über ein beträchtliches Repertoire an Sketchen und Equipment. Nicht selten gibt bereits der Auftritt eines „Verbrauchers“ oder einer „Verbraucherin“ aufgrund ihrer Kostümierung Anlass zum Schmunzeln. Ein Auszug des Programms:

- Beim Einkochen von Konfitüre verwechselt eine Verbraucherin Zucker mit Salz. Die Verbraucherin möchte nun von der Beraterin ein Mittel, dass das Ganze wieder „neutralisiert“.
- Ein Herr mit Migrationshintergrund und Inhaber eines Fitnesscenters wünscht, dass die Beraterin des VSB „diverse Kleintiere“ aus seinem Fitnesscenter entfernt.
- Vier Rosella Ziegensittiche im Wert von insgesamt 750 € wurden von einer Dame gekauft, die keinen entsprechenden Käfig für eine artgerechte Haltung hatte. Als zwei Tiere verendeten und die Zoohandlung eine Erstattung des Kaufpreises verweigerte, wandte sich die Dame an den VSB.
- Ein „mangelhaftes“ Kamel, das dringend für unternehmerische Zwecke benötigt wird, bewegt eine extravagante Dame zu einem Besuch in die Beratungsstelle.
- Unstimmigkeiten mit den Nachbarn möchte ein Verbraucher mittels einer Voodoo-Puppe beilegen. In der Beratungsstelle des VSB hofft er genauere Hinweise zur Anwendung dieser Puppe zu erhalten.

VSB-Kabarett: (v.li.n.re.) Andrea Hummel, Gabriele Tronsberg, Tanja Lutz, Barbara Krohe

VSB-Kabarett: Tanja Lutz (li.) und Gabriele Tronsberg (re.)

Neuer Tarifvertrag für hauswirtschaftliche Angestellte in Privathaushalten

Zusammen mit unserem Tarifpartner auf der Arbeitnehmerseite, dem Bundesverband Katholischer Arbeitnehmerinnen in der Hauswirtschaft in Deutschland (bkh), wurden im April 2012 sowohl der Manteltarifvertrag als auch der Entgelttarifvertrag neu ausgehandelt. Für hauswirtschaftliche Arbeitnehmerinnen in privaten Haushalten gibt es mehr Urlaubstage und ein höheres Entgelt. Der Tarifvertrag gilt für Hauswirtschafter/innen, Meister/-innen der Hauswirtschaft, Geprüfte Fachhauswirtschafter/innen als auch für angelernte Kräfte.

Feierliche Zeugnisübergabe in Augsburg nach erfolgreicher Abschlussprüfung zur Hauswirtschafterin im Frühjahr 2012

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Zeit der Familienphase nutzen und daraus einen Beruf machen! Der VSB ermöglicht, in einem Jahr berufsbegleitend den Abschluss im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/in nachzuholen. 2012 konnten 28 Frauen diesen Abschluss erwerben; 16 haben in Augsburg die Maßnahme begonnen. Anschließend ist eine Fortbildung zum/zur Meister/in der Hauswirtschaft möglich. 12 Lehrgangsteilnehmerinnen haben den Meisterbrief erhalten; 32 Teilnehmer/innen befinden sich in Augsburg und Passau in der Fortbildungsmaßnahme. Weitere Informationen zu den Lehrgängen finden sich auf der Homepage des VSB.

Die Absolventinnen des Meistervorbereitungslehrgangs Augsburg mit Gabriele Tronsberg (re.), Lehrgangsleitung

Feierliche Verleihung der Meisterbriefe

Am 14. September 2012 erhielten im Tagungszentrum Onoldia in Ansbach 111 Meisterinnen der Hauswirtschaft von Staatsminister Helmut Brunner die Meisterbriefe und Meisterpreise in der Hauswirtschaft überreicht. Zahlreiche Anwärterinnen aus den Vorbereitungslehrgängen des VerbraucherService Bayern konnten ihre Meisterbriefe entgegen nehmen. Zusätzlich wurde an Stefanie Steiner, Christiane Schnell und Susanne Hartl aus dem Augsburger Lehrgang für hervorragende Leistungen in der Meisterprüfung der Meisterpreis der Bayerischen Staatsregierung verliehen.

Landesleistungswettbewerb in der Hauswirtschaft: Angelika Wollgarten (li.) und Gabriele Tronsberg (re.)

Landesleistungswettbewerb für Auszubildende der Hauswirtschaft

Am 27. und 28. Januar 2012 fand der 46. Landesleistungswettbewerb für Auszubildende der Hauswirtschaft in Würzburg am Berufsbildungszentrum Klara-Oppenheimer-Schule, Berufsfachschule für Hauswirtschaft statt. Veranstalter war das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten unter der Schirmherrschaft von Staatsminister Helmut Brunner. Organisiert und durchgeführt hat den Leistungswettbewerb der Bayerische Landesausschuss für Hauswirtschaft e.V. (BayLaH).

23 der besten Schülerinnen aus ganz Bayern präsentierten sich an diesen beiden Tagen zum Thema „Schulverpflegung – Verbraucherbildung“. Das neue Schulbistro wurde eingeweiht und die Einweihungsfeier musste organisiert werden. Dazu gehörte: Speisen für das Büfett herstellen, das Umfeld ansprechend dekorieren und die Umsetzung von Fachkenntnissen im Bistro präsentieren.

Als Juroren waren wieder Mitglieder der Berufsverbände vertreten, darunter Alexandra Blößl, Angelika Wollgarten, Gabriele Tronsberg, Rita Schmid, Iris Graus und Evelyn Reffler vom VSB.

Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft

In der Hauswirtschaft nimmt das Qualitätsmanagement einen immer höheren Stellenwert ein. Die persönliche Qualifikation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen stand 2012 bei den Seminaren im Vordergrund. In Zusammenarbeit mit dem Bayerischen Landesausschuss für Hauswirtschaft wurden beim VSB in Augsburg folgende Seminare durchgeführt:

- Mitarbeitermotivation als Schlüssel zur erfolgreichen Mitarbeiterführung
- Überzeugend und erfolgreich auftreten
- Erfolgreiches Stress- und Ressourcenmanagement

Projekttag des Meistervorbereitungslehrgangs: Abenteuer Haushalt: Leben mit Klasse – trotz knapper Kasse

In den Vorbereitungslehrgängen zur Meisterprüfung in der Hauswirtschaft ist seit der Neuordnung die Durchführung von Projekten obligatorisch.

Die Meisteranwärterinnen des Lehrgangs in Augsburg wählten 2012 einen Informationstag zum Thema: Abenteuer Haushalt: Leben mit Klasse – trotz knapper Kasse. Hintergrund waren die mangelnden wirtschaftlichen Fähigkeiten, das mangelnde Interesse und auch die mangelnde gesellschaftliche Wertschätzung der Hauswirtschaft. Am 16. Oktober 2012 konnten daher ca. 40 Gäste, darunter die 12. Klasse der Berufsfachschule Neusäß, in Augsburg viele Anregungen in unterschiedlichen hauswirtschaftlichen Bereichen holen um ihren Haushalt wirtschaftlich und nachhaltig zu gestalten. Im Nähsaal wurde anhand von vielen Beispielen erläutert wie man durch einfache Applikation die Löcher in der Kleidung verschwinden lassen kann und ein Kleidungsstück in ein trendiges Unikat verwandelt. Von der Dekorationsgruppe erfuhren die Gäste, dass alte Kalenderblätter ab sofort kein Altpapier mehr sind, sondern einzigartige und praktische Taschen, so genannte „Goody-Bags“, daraus hergestellt werden können, z. B. für kleine Geschenke und Mitbringsel. Welche Wasch- und Reinigungsmittel wirklich notwendig sind erfuhren die Gäste von den Meisteranwärterinnen ebenso wie Tipps in der Küche zu einfachen, schnellen und leckeren Gerichten, die aus saisonalen und regionalen Lebensmitteln zubereitet worden sind. Damit bei einer wirtschaftlichen Haushaltsführung die Finanzen immer im Blick behalten und gut geplant werden können, informierte Carolin Zetlmeisl von der Beratungsstelle Augsburg die Gäste über die neue „Haushaltsplaner-App“ des VSB.

Projekttag des Meistervorbereitungslehrgangs in Augsburg: (v.l.n.re) Birgit Liede, Hedwig Steinleitner (hi.), Romana Stirparo, Christina Abold, Monika Bossmanns, Lalita Essick

Informationstisch zum Projekttag des Meistervorbereitungslehrgangs in Augsburg am 16.10.2012

Fachgruppe für Hauswirtschaftsmeisterinnen und hauswirtschaftliche Führungskräfte

Die Fachgruppe ist eine Interessenvertretung für Meister/-innen der Hauswirtschaft und hauswirtschaftliche Führungskräfte.

Die Hauptaufgabe besteht aus 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. Dies ist notwendig um die paritätische Besetzung der Prüfungsausschüsse zu gewährleisten. Zusätzlich werden auch kulturelle Veranstaltungen in die Fort- und Weiterbildungen der Mitglieder mit einbezogen. Diese Aufgaben werden in kleinen regionalen Gruppen, den örtlichen Fachgruppen, wahrgenommen.

„Fest der Porzelliner“ in Selb, Pfefferminzmuseum in Eichenau, Drehort Bayerisches Fernsehen für die Serie „Dahoam is Dahoam“ – nicht nur vielfältige Besichtigungen, sondern auch einige Museumsbesuche zu Ausstellungen im textilen und lebensmittelbezogenen Bereich standen auf dem Programm 2012. Praktische Fortbildungen wie Brotbacken oder Pralinenherstellung rundeten das Angebot für Fachgruppenmitglieder ab.

Beim Besuch des Bosch-Siemens-Hausgerätewerks konnte man nicht nur an den neuesten Herden und Backöfen selbst arbeiten, sondern bei einer Werksführung auch Einblick in deren Herstellung gewinnen. Eine wichtige Ergänzung der Aktivitäten bot die Veranstaltungen „Zivilcourage zeigen“, durchgeführt von der Kripo Augsburg.

Berufsbildungskongress 2012 in Nürnberg mit Staatsministerin Christine Haderthauer (li.), einer Schülerin der Berufsschule Gunzenhausen und Alexandra Blößl (re.), Vorstandsmitglied VSB

Nachruf Marita Pflügler

Der VSB trauert um seine ehemalige stellvertretende Landesvorsitzende Marita Pflüger aus Neufahrn, die am 22. Januar 2012 im Alter von 61 Jahren verstarb. Von 1996 bis 2000 gehörte sie dem VSB-Landesvorstand an. Sie war zugleich Beratungsstellenleiterin und engagierte sich in der hauswirtschaftlichen Berufsbildung als Lehrgangsleiterin, Lehrkraft und Autorin von Fachartikeln.

MdL Gudrun Brendel-Fischer bei der Landesdelegiertenversammlung in Nürnberg

Anträge an die Politik

Auf der Landesdelegiertenversammlung am 13. November 2012 in Nürnberg wurden drei Anträge verabschiedet, die an einschlägige Stellen in Politik und Verwaltung übermittelt werden. So fordert der VSB:

Übersichtliche, lesbare und einfach verständliche allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Wichtige Details zum Vertrag werden in den AGB geregelt, deswegen sollten Verbraucher diese einfach und schnell finden und auf Grund der optischen Gestaltung auch gut lesen können. Die meisten AGB erfüllen diese Kriterien jedoch nicht, weshalb der Verbraucher vor Vertragsabschluss die allgemeinen Geschäftsbedingungen in aller Regel gar nicht liest. Die vertragliche Bestätigung „Ich habe die AGB gelesen“ ist oft nur eine Farce. Der VSB setzt sich dafür ein, dass die Vertragsbedingungen verständlich, leicht lesbar und gut auffindbar sind, damit der Verbraucher auch nach Abschluss des Vertrages seine Rechtsgeschäfte sicher regeln kann.

Befreiung vom Rundfunkbeitrag für Rentnerinnen und Rentner mit geringen Einkünften sowie Studenten

Ab 1. Januar 2013 wird die GEZ Gebühr zum Rundfunkbeitrag umbenannt. Es kommt dann nicht mehr darauf an, wie viele Rundfunkgeräte vorhanden sind, stattdessen muss jede/r Wohnung/Haushalt die Gebühr von 17,98 Euro an die GEZ entrichten, auch wenn er weder Radio, Fernseher noch sonstige Mediengeräte besitzt. Der VSB kritisiert, dass der Personenkreis der Rentner und der Studenten mit sehr niedrigen Einkünften durch diese Neuregelung des Rundfunkbeitrags zu stark finanziell benachteiligt wird.

Diskussionsveranstaltung „Verbraucherschutz für Senioren“ in Augsburg: (v.li.) Ute Mowitz-Rudolph (Geschäftsführerin VSB), Gabriele Gers (Juristin VSB), Dr. Gerd Müller (Staatssekretär), Heinz Gams (Vorsitzender Seniorenbeirat Augsburg)

Dispozins muss gesetzlich begrenzt werden

Banken geben die Senkung der Zinsen, zu denen sie sich selbst Geld leihen können, nicht angemessen an ihre Kunden weiter. Verbraucherinnen und Verbraucher, die ihr Konto überziehen, werden unverhältnismäßig zur Kasse gebeten und sind einer hohen Verschuldungsgefahr ausgesetzt. Da die Kreditinstitute nicht freiwillig faire Dispo-Konditionen gewähren, muss der Dispozins gesetzlich begrenzt werden. Der VSB fordert daher die Zinsdeckelung und ein Verbot von Zinseszinsen bei Dispokrediten und geduldeter Überziehung. Der VSB fordert außerdem eine regelmäßige Information auf dem Kontoauszug um die notwendige Kostentransparenz hinsichtlich der Vermeidung von Überschuldung sicher zu stellen.

Diskussionsveranstaltung „Verbraucherschutz für Senioren“ in Augsburg: (v.li.) Reinhard Czech (VdK), Dr. Gerd Müller (Staatssekretär), Ludovika Kelz (Aktivseniorin CSU Augsburg), Heinz Gams (Vorsitzender Seniorenbeirat Augsburg), Gabriele Gers (Juristin VSB)

Einsatz für die Verbraucher

Es ging zur Sache! Gemeinsam haben der Seniorenbeirat der Stadt Augsburg und Landtagsabgeordneter Johannes Hintersberger zu einer Diskussionsveranstaltung beim VSB in Augsburg eingeladen. Verbraucherschutz für Senioren stand im Fokus der lebhaften und konstruktiven Diskussion. Als prominenter Redner referierte Dr. Gerd Müller, Staatssekretär im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. Zusammen mit Vertretern des VdK, der Seniorenunion Augsburg, des Seniorenbeirats der Stadt Augsburg und zahlreichen sehr interessierten Gästen konnten verschiedene Fragen und Anregungen zum Verbraucherschutz und Verbraucherrecht erörtert werden. Im Rahmen dieser Veranstaltung wurde auch auf das vielseitige Beratungsangebot des VSB hingewiesen.

Verbraucherschutzministerin Dr. Beate Merk zu Gast beim VSB

Dass der Verbraucherschutz mehr denn je gebraucht wird, zeigte ein Besuch der Bayerischen Justiz- und Verbraucherschutzministerin im April 2012 in der VSB Beratungsstelle in Ingolstadt. Bei Beratungsstellenleiterin Susanne Gelbmann und VSB Jurist Jochen Weisser informierte sich die Ministerin über aktuelle Anliegen von verunsicherten Verbraucherinnen und Verbraucher. Obwohl das Recht der Verbraucher in den letzten Jahren gestärkt wurde, lässt sich dieses Recht oft nur sehr schwer durchsetzen. Immer wichtiger werden Anlaufstellen, wie z. B. der VSB, die Hilfestellung anbieten. Was früher Schnürsenkel, Staubsauger und Zeitungsabos waren, sind heute Telefon- bzw. Mobilfunkverträge und aggressive Schreiben von Inkassounternehmen.

Ganz spontan machte Staatsministerin Dr. Beate Merk im Juni 2012 auf ihrer Tour durch den Landkreis Altötting auch einen Besuch im neu eröffneten Büro des VSB in Altötting. Seit April 2012 können sich Verbraucher dort einmal im Monat mit Fragen in Sachen Verbraucherschutz an Peter Schmied, früherer Richter am Amtsgericht in Altötting, wenden. Die Ministerin lobte die Zusammenarbeit des VSB mit dem Freistaat und betonte, wie wichtig der VSB als Ansprechpartner für Bürger vor Ort ist. In Altötting ist dies möglich, weil der Landkreis ein Büro inklusive technischer Ausstattung zur Verfügung stellt.

Besuch in der Beratungsstelle Ingolstadt: (v.li.) Susanne Gelbmann (Beratungsstellenleiterin), Staatsministerin Dr. Beate Merk, Jochen Weisser (Jurist VSB)

Gesprächsrunde Finanzdienstleistungen

Zu einer Gesprächsrunde mit Verbändevertretern im Bereich Finanzdienstleistungen und Verbraucher hat das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz am 29. Februar 2012 geladen. Vorstandsmitglied Eva Fuchs und VSB-Jurist Jochen Weisser beteiligten sich an der Diskussion um Themen wie Qualifikationsanforderungen für Finanzberater, Produktinformationsblätter, Anforderungen und Aufsicht für Finanzvermittler und verschiedene Gesetzesvorhaben und nahmen dabei die Interessen der Verbraucher wahr.

Bayerischer Verbrauchertag in München

Der Einladung von Staatsministerin Dr. Beate Merk zum zweiten Bayerischen Verbrauchertag am 24.4.2012 ist auch der VerbraucherService Bayern gefolgt. Das Motto: „Auf Wolken gebettet – im Netz gefangen?“ Clouds, Crowds & Communities – wo bleibt da der Verbraucher? machte neugierig. Dass sich die Welt seit der Erfindung des Internets rasant verändert, ist längst kein Geheimnis mehr. Internet ist zu einem festen Bestandteil des täglichen Lebens geworden – und keiner kommt mehr an Social Media vorbei. Mittlerweile ist fast jeder Mitglied der elektronischen Community – und der Ruf nach Medienkompetenz wird lauter. Der Verbraucher muss wissen, dass die vermeintlich „kostenlosen“ Angebote bei Facebook, Google und anderen Netzwerken mit den eigenen Daten bezahlt werden.

Sind meine Daten sicher? Was passiert mit der Cloud? Wer entscheidet wirklich – der Verbraucher oder das Web? Das sind nur einige Fragen zum Thema Datensicherheit im Internet, die an diesem Tag diskutiert und geklärt werden sollen. Der Bayerische Verbrauchertag ist eine Mischung aus politischer Diskussion und Fachveranstaltung. Gleichzeitig fördert er den Dialog zwischen Politik, Wirtschaft und Verbraucher und soll eine gemeinsame Wissensbasis schaffen. Staatsministerin Dr. Beate Merk lud ein, sich zu informieren und zu Wort zu melden. Das tat der VerbraucherService Bayern dann auch!

Stippvisite in Altötting:(v.li.) Peter Schmied, Monika Beck, Maria Sangl, Eva Kirchberger (alle VSB), MdL Ingrid Heckner, Ministerin Dr. Beate Merk, Gabriele Scherm (Vorstandsmitglied VSB), Landrat Erwin Schneider

Ökonomische Verbraucherbildung

Die Ökonomische Verbraucherbildung Bayern ist eine Initiative der Bayerischen Staatsregierung zur Stärkung der Verbraucherkompetenzen und richtet sich an Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Projektpartner ist v.a. auch der VerbraucherService Bayern.

2012 wurde ein Qualifizierungslehrgang für Trainierinnen und Trainer angeboten. Zielgruppe waren Fachleute aus dem Bereich Finanzen und Versicherungen, aber auch pädagogische Fachkräfte der Erwachsenenbildung, die unabhängige Bildungsangebote in diesen Themenfeldern durchführen möchten. Beate Keller, Sylvia Enzner, Susanne Arndt und Heinz Keizer nahmen für den VerbraucherService Bayern an dieser Qualifizierung teil.

Verbrauchermessen und Ausstellungen, Aktionstage

Ansprechend, übersichtlich und informativ – so präsentiert der VSB aktuelle Ernährungs-, Umwelt-, Finanz- und verbraucherrechtliche Themen auf bayerischen Verbrauchermessen und Veranstaltungen. Mit rund 194.000 Verbraucherkontakten auf Messen und Ausstellungen sowie 79 Aktionstagen mit über 8.000 Teilnehmern erreichte der VSB im Jahr 2012 mit seinem Angebot ein großes Publikum.

Liselotte Feller (Stellv. Landesvorsitzende des KDFB und Beauftragte für den VSB) li. und Ilse Kraus (Vorstand KDFB und Diözesanvorsitzende VSB in Würzburg) mi. im Gespräch mit Christian Ude (Oberbürgermeister der Landeshauptstadt München).

Besuch auf der Messe 66: (v.li.) Angelika Wollgarten (Vorstand VSB), Staatsministerin Dr. Beate Merk, Ute Mowitz-Rudolph (Geschäftsführung VSB)

Messe / Ausstellung	Termin	Thema
Passauer Frühling, DreiLänderMesse Passau (ca. 71.800 Besucher)*	17.03. – 25.03.	Lebensmittelkennzeichnung
DONA Regensburg (ca. 40.000 Besucher)*	24.03. – 01.04.	Lebensmittelkennzeichnung, Energie sparen
Augsburger Frühjahrsausstellung Augsburg (ca. 94.000 Besucher)*	14.04. – 22.04.	Kohlenhydrate, Pflegeversicherung
„Die 66“ Die 50plus Messe München (ca. 45.000 Besucher)*	20.4. – 22.04.	Kohlenhydrate, Pflegeversicherung
Landesgartenschau Bamberg (ca. 1 Mio. Besucher)*	26.04. – 07.10.	Lebensmittel – zu schade für den Müll
Grenzenlos gesund Bad Füssing (ca. 10.000 Besucher)*	29.06. – 01.07.	Kohlenhydrate – Energielieferanten oder Dickmacher
Kontakta Ansbach (ca. 1.300 Besucher)*	29.08. – 02.09.	Lebensmittel – zu schade für den Müll
Umwelt 2012 Aschaffenburg	22.09. – 23.09.	Umwelt und Energie
Zentrallandwirtschaftsfest München (ca. 370.000 Besucher)*	22.09. – 30.09.	Lebensmittel – zu schade für den Müll, Inkasso, Datenschutz, Stromsparen im Haushalt
Unterfrankenschau (UFRA) Schweinfurt (ca. 72.000 Besucher)*	29.09. – 07.10.	Lebensmittel – zu schade für den Müll, Verbraucher und Recht
Consumenta Nürnberg (ca. 153.000 Besucher)*	27.10. – 04.11.	Kohlenhydrate – Energielieferanten oder Dickmacher
Kul(t)inaria Passau (ca. 9.600 Besucher)*	09.11. – 11.11.	Lebensmittelkennzeichnung: Da weiß ich was drin ist

** Gesamt-Messebesucher lt. Veranstalter*

Marianne Wolff (li.) und Maria Sangl (re.) bei der DreiLänderMesse in Passau

Passauer Frühling, DreiLänderMesse

Jedes zweite Jahr bietet die Passauer Regionalmesse den Besuchern eine große Themenpalette. Neun Tage – vom 17. bis 25. März 2012 – erhielten interessierte Besucher am Stand des VSB kompetente Antworten und Lösungsansätze zu Fragen im Verbraucheralltag. Außerdem konnten sie sich zum Schwerpunkt „Energie sparen“ beraten lassen. Ihr Wissen zur Lebensmittelkennzeichnung durfte bei einem Quiz dieser Thematik unter Beweis gestellt werden und Vorträge zur Lebensmittelkennzeichnung, energiesparendem Bauen, sowie Humorvolles aus dem Beratungsalltag mit dem VSB-Kabarett rundeten ein Bühnenprogramm ab.

Augsburger Frühjahrsausstellung (AFA)

Rund 94.000 Besucher nutzten die schwäbische Verbrauchermesse um sich zu informieren und Anregungen zu sammeln. Auch der VSB zog mit dem Thema „Kohlenhydrate – Energielieferanten oder Dickmacher“ und der damit verbundenen Zuckerausstellung zahlreiche Besucher an. Gläser mit Getreide und Hülsenfrüchten entpuppten sich als Ratespaß für die ganze Familie und alle offenen Fragen zum Bereich Ernährung wurden von den Mitarbeiterinnen des VSB kompetent vor Ort geklärt.

Zur Ergänzung konnten Verbraucher/-innen an einem „Touchscreen-Terminal“ das Verbraucherinformationssystem VIS Bayern, das Online-Portal des Bayerischen Staatsministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, nutzen.

Unterfrankenschau (UFRA)

Neun Tage präsentierte sich die Unterfrankenschau in Schweinfurt als Publikumsmagnet für Verbraucher in 22 Ausstellungshallen. Rund 72.000 Besucher informierten sich über die vielfälltigen Angebote auf der Messe. Der VSB präsentierte an seinem Stand die Ausstellungen „Lebensmittel – zu schade für den Müll“ und „Verbraucher und Recht“. Die Verbraucher zeigten großes Interesse an dem Thema Vermeidung von Lebensmittelmüll und der Flyer mit Rezepten für die Resteverwertung fand reißenden Absatz. Im Bereich Verbraucherrecht gab es hauptsächlich Nachfragen zu dem Thema „Mahn- und Inkassogebühren“. Es war festzustellen, dass viele Verbraucher derartige meist unberechtigte Schreiben erhielten.

Barbara Schmidmeier beim verkaufsoffenen Sonntag in Regensburg

Kontakta

Die Kontakta in Ansbach ist eine regionale Verbrauchermesse, die sich vom 29.08. bis 02.09.2012 die Schwerpunktthemen „Bauen, Wohnen und Einrichten“ sowie „Gesundheit, Familie und aktive Senioren“ und „Energie“ auf die Fahnen geschrieben hatte. Der VSB präsentierte sich mit der Ausstellung „Lebensmittel – zu schade für den Müll“ und lockte mit diesem aktuellen gesellschaftlichen Thema zahlreiche Besucher an. Passend dazu war der gute alte Saisonkalender wieder gefragt, den die Besucher gerne mit nach Hause nahmen.

Beratungsstellenleiterin Uta Töllner und Umweltberaterin Monika Pinzel auf der Kontakta

Ausstellung	Zeitraum	Anlass / Thema	Ort
Gesund leben – bewusst einkaufen	05.03. – 15.03.	Weltverbrauchertag	Beratungsstelle Passau
Kohlenhydrate – Energielieferant oder Dickmacher	10.03. – 28.03.	Frauengesundheitstag	AOK Passau
Fit im Job – Richtig essen im Berufsalltag	15.04. – 30.06.	Dauerausstellung	Haus am Strom, Jochenstein
Lebensmittel – zu schade für den Müll	22.10. – 12.11.	Dauerausstellung	Bürgerzentrum der Stadt Regensburg
Energiekosten senken	01.10. – 31.12.	Dauerausstellung	Beratungsstelle Regensburg
Nachhaltig gut gekleidet	09.11. – 23.11.	Dauerausstellung	VR Bank Landau/Isar

Silke Gulder (Ernährungsberaterin) auf dem ZLF

VSB-Internetauftritt

Auf der Homepage www.verbraucherservice-bayern.de finden sich umfassende Informationen zu gefragten Verbraucherthemen aus den Bereichen Markt und Recht, Finanzen und Versicherungen, Energie und Umwelt, Ernährung und Lebensmittel sowie Haushalt und Familie.

Weiterhin kann man sich über die aktuellen Beratungs-, Informations-, Bildungs- und Veranstaltungsangebote, die örtlichen Beratungsstellen und den Verband informieren. Der Trend der steigenden Besucherzahlen auf der VSB-Homepage setzt sich auch im Jahr 2012 mit 1.071.000 Seitenaufrufen (Vorjahr 1.015.000) fort.

Medien und Veröffentlichungen

Jahresbericht 2011
Checkliste zum Abschluss eines Ratenkredites
VSB Haushaltsplaner / Taschengeldplaner (Software)
Desktop Varianten seit 04/2011, aktuelle Version 1.2
Android Apps seit 10/2011, aktuelle Version 1.2
iPhone Apps seit 12/2011, aktuelle Version 1.3

Kalender 2012 „Energiekosten senken. Jetzt pack‘ ich es an!“
Checkliste „Gesund leben – bewusst einkaufen“
Checkliste „Der Kohlenhydrat-Check“

Neue Faltblätter

Image-Faltblatt
Pflege im Alter – Haben Sie für den Pflegefall vorgesorgt?
APP Haushaltsplaner
APP Taschengeldplaner
Vorbereitungslehrgang Hauswirtschafterin
Haushaltstraining – Vier Bausteine zum Erfolg
Internet – Interessant und sicher in jedem Alter
Inkassobüros
50plus – Gesunde Ernährung für die 2. Lebenshälfte
Lebensmittelkennzeichnung
Zufrieden mit der eigenen Ernährung
Lebensmittel – Zu schade für den Müll
Lebensmittel – Zu schade für den Müll (Rezepte)

VerbraucherInfo

Die VerbraucherInfo in der Mitgliederzeitschrift „KDFB Engagiert – Die Christliche Frau“ mit einer Auflage von fast 200.000 Exemplaren berichtet jeden Monat über aktuelle Themen aus den Bereichen Verbraucherrecht, Ernährung, Umweltschutz und Hauswirtschaft. Beiträge des Jahres 2012:

Fairer Handel: Politik mit dem Einkaufskorb
Stromrechnung 2012: Das ändert sich
Wann private Vorsorge nötig ist
Kaffeefahrten: Abzocke im Landgasthof
Lebensmittel – viel zu schade für den Müll
Kohlenhydrate – Energielieferanten oder Dickmacher?
Private Altersvorsorge: Wichtig auch für Frauen
Den Wert der Lebensmittel neu entdecken
Machen Sie den Energie-Check!
Vorsicht vor Online-Betrug!
Spenden – aber richtig!

Darüber hinaus werden 1.000 Exemplare als Sonderdruck verteilt. Zusätzlich stehen die VerbraucherInfo-Themen auf den Internetseiten des VSB als Download zur Verfügung.

Verbraucher-, Umwelt- und Ernährungstipps

Die regelmäßig verfassten Verbraucher-, Umwelt- und Ernährungstipps greifen aktuelle Fragestellungen auf und können über das Internet abgerufen werden.

Für die Verbraucherinformationsplattform VIS Bayern wurden unter anderem die Artikel „Bubble Teas“, „Smoothies“, „Gesunde Ernährung mit mediterranen Produkten“, „Lebensmittel wegwerfen“, „Ernährung für Männer“, „Umweltbewusste Wäschepflege“ sowie „Nebenkostenabrechnung bei Miete“ 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 3.005 Pressemeldungen verschickt.

Archivierte Medienberichte 2011 – Themenauswahl

	Presse	Rundfunk	Fernsehen/Internet
Verbraucher	86	5	12
	Abzocke, Umtausch, Spenden, Nebenjobs, Telekommunikation, Pflegeversicherungen, Kaffeefahrten	Spenden, Neues vom Waschmittelmarkt, Richtig schenken, Weihnachtseinkauf	Unisex Tarife, Alter und Pflege, Riester Rente, Telefon-Warteschleifen
Ernährung	104	12	17
	Lebensmittelkennzeichnung, Lebensmittelimitate, Zitrusfrüchte, Ernährung von Kleinkindern, Energiedrinks	Bubble Tea, Faire Schokolade, Lebensmittelmüll vermeiden, Ballaststoffe, Senf	Gentechnik, Vitamin D Mangel, Kochduell mit Kindern, Heilfasten, Ballaststoffe, Kochen mit Herz
Umwelt	64	5	5
	Energiesparen, Nachhaltig gut kleiden, Heizungspumpen, Strompreiserhöhung	Energiespartipps, nachhaltiger Textilkonsum	Energiekosten senken, EEG Umlage, Strompreiserhöhung
Berufsbildung	3		
	Berufsabschluss nachholen, Meisterprüfung in der Hauswirtschaft		
gesamt	**257**	**22**	**34**

5. Gremienarbeit, Beteiligung und Kooperation

Bei einer Besichtigung: (v.re.) Petra Jarde, Mitglied des Landesvorstands VSB und Bundesvorstand VS, Gabriele Meyer, Mitglied des Bundesvorstands VS, Brigitte Steiner und Gabriele Klöckner

Ruhe vor dem (An)Sturm

Diözesandelegiertenversammlung in Bamberg: Veronika Navratil (li.), Diözesanvorsitzende VSB in Bamberg und Alexandra Blößl (re.), Vorstand VSB

Die Mitarbeit in Gremien und Kooperationen mit anderen Organisationen sind unabdingbar für die Aufrechterhaltung des VSB und deren Weiterentwicklung. Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen sind in zahlreichen Gremien präsent um im Dienste des Verbraucherschutzes Themen zu beraten, zu entscheiden und auch um Beschlüsse zu fassen.

Verbandsgremien auf Landes- und Bundesebene

- Bundesdelegiertenversammlungen
- Bundesausschuss-Sitzungen
- Landesdelegiertenversammlungen
- Landesausschuss-Sitzungen
- Diözesan-Delegiertenversammlungen
- Bildungsausschuss-Sitzungen
- Bildungswerk Mitgliederversammlung
- Familienpflegewerk Mitgliederversammlung
- Fachgruppe für Hauswirtschaftsmeisterinnen und hauswirtschaftliche Führungskräfte im VSB, Jahreshauptversammlung
- Redaktionssitzungen „KDFB Engagiert – Die Christliche Frau“

Mitgliedschaften

- **aid-infodienst Verbraucherschutz – Ernährung – Landwirtschaft, Bonn**
  Mitgliederversammlungen
- **Bayerischer Landesauschuss für Hauswirtschaft (BayLaH), Augsburg**
  Delegiertenversammlung, Arbeitskreise
- **Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (vzbv), Berlin**
  Mitgliederversammlungen, Sitzungen des AK „Verbände“
- **Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh), Bonn**
  Mitgliederversammlung
- **Deutsche Gesellschaft für Ernährung**
  Mitgliederversammlung
- **Fleischprüfring Bayern e.V.**
  Mitgliederversammlung

Interessenvertretung in Fachgremien

- **Bayerischer Gemeindeunfallversicherungsverband (GUVV), München**
  Präventionsausschuss
- **Deutsche Gesellschaft für Ernährung**
  Jury für den DGE-Journalistenpreis 2012
- **DLG-Prüfung „Ferien auf dem Bauernhof“**
- **e.on-Kundenbeirat**
- **Ernährungsbeirat am Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten**
- **KErn – Kompetenzzentrum für Ernährung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten**
  Beirat
- **Koordinierungskreis „Qualitätssicherung in der Ernährungsberatung und Ernährungsbildung in Deutschland“**
- **Verbraucherrat, DIN-Normungsausschuss, Berlin**
  Sicherheitsnormung, Produktkennzeichnung und Umsetzung von EG-Normen in deutsche Normen
- **Verbraucherkommission am Bayerischen Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**
- **Versicherungsombudsmann e.V.**
  Vertreter der Verbraucherorganisationen im Beirat
- **Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen**
  am Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- **Zukunftskommission „Landwirtschaft“ am Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten**

Zusammenarbeit

Bayerische Staatsministerien

- **der Justiz und für Verbraucherschutz:**
  „Runder Tisch – Finanzen“
  Partner des Verbraucherinformationssystems VIS
- **für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten:**
  Netzwerk Ernährung
  Cluster Ernährung
  Bayerisches Qualitäts und Herkunftssicherungsprogramm „Geprüfte Qualität Bayern“
  Lenkungsausschuss
  Hauswirtschaftliche Berufsbildung
- **für Umwelt und Gesundheit:**
  Umweltbildung.Bayern

Ämter und Behörden, z. B.

- Ämter für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Landratsämter

Verbände, z. B.

- Bayerischer Bauernverband (BBV)
- Landesvereinigung der Bayerischen Milchwirtschaft
- Sozialdienst katholischer Frauen
- Beratungsdienst Geld und Haushalt der Sparkassen

Bildungseinrichtungen, z. B.

- Schulen aller Art, Volkshochschulen, Bildungswerke
- TU München – Weihenstephan

u.v.m.

Susanne Arndt (Beratungsstellenleiterin in Neufahrn) bei den Infotagen im Justizpalast

Simone Napiontek (Beratungsstellenleiterin) beim Schöpfungstag in Röttenbach

Juliana Daum, Eva Fuchs und Liselotte Feller (v.li.) vom Landesvorstand des VSB

Juristinnen des VSB: (v.li.) Tanja Wilkniß, Eva Traupe und Gabriele Gers

Beratungsstellen in Bayern

91522 **Ansbach**, Nürnberger Strasse 32 / I,
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**, Sattlertorstraße 5,
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

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

Redaktion

Gabriele Tronsberg (verantwortlich)
Juliana Daum

Mitarbeit

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

Gestaltung: Worm und Linke, München

Druck: kelly-druck, Abensberg

Bildnachweis: S. 3 Header links StMUG; S. 5 oben und S. 23 unten Landratsamt Altötting; S. 5 Mitte StMUG; S. 10 Donaukurier; S. 11 Header © Fotolia.com – Fineas; S. 11 Donaukurier; S. 11 rechts A. Sesselmann, Bürgerstiftung Essingen; S. 12 Header © Fotolia.com – thingamajiggs; S.13 Header © Fotolia.com – SVLuma; S. 14 Header © Fotalia.com – Ingo-Bartussek; S. 14 Mitte und unten Stadt Regensburg Peter Ferstl; S. 15 Header Photocase – complize; S. 16 oben StMUG; S. 17 Header Photocase – complize; S. 18 Header Photocase – Miss X; S. 18 Mitte und unten Donaukurier; S. 18 Mitte Mittelbayerische Zeitung; S. 19 Augsburger Allgemeine;
Alle anderen Abbildungen VSB

gefördert durch

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

und den