Verbraucher
Service
Bayern

im Katholischen
Deutschen Frauenbund e.V.

JAHRESBERICHT 2017

§ € 67+

Vorwort

Liebe Mitglieder,
liebe Damen und Herren,

„Nichts ist so beständig wie der Wandel!" – Heraklits 2.500 Jahre alte Erkenntnis wirkt aktueller denn je. Digitalisierung, Internet und Multimedia verändern unseren Alltag als Verbraucherinnen und Verbraucher – sowohl privat als auch beruflich – rasant und in revolutionärer Weise. Viele macht dies neugierig und gleichzeitig unsicher.

Der VerbraucherService Bayern im KDFB sieht dies als Herausforderung: 2017 haben Vorstand und Geschäftsführung deshalb einen neuen Strategieprozess begonnen. Gemeinsam mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern arbeiten wir daran, unseren Verband auch weiterhin für die Zukunft gut aufzustellen: als Bayerns stärkster Service für Verbraucher!

Rechtzeitig zum Weltverbrauchertag am 15. März 2017 haben wir unsere neue Ausstellung „Verbraucher in der digitalen Welt" veröffentlicht, denn die Zahl der seriösen und unseriösen Informationen und Geschäftsmodelle im Internet steigt immer schneller. Welche Daten sammeln Gesundheits-Apps? Was bedeutet Scoring? Ist bargeldloses Zahlen immer sicher? Dies sind nur einige Beispiele – mehr finden Sie hier in unserem Jahresbericht.

Als Partner im Netzwerk „Verbraucherbildung.Bayern" setzen wir stark auf die präventive und kompetenzstärkende Wirkung unserer Bildungsangebote, die wir kontinuierlich ausbauen. Aktuelle Themen und Probleme erfahren wir aus unserem Beratungsalltag immer sehr schnell, doch auch um existenzielle Fragen wie das wachsende Risiko von Altersarmut oder die Sicherung der privaten Altersvorsorge kümmern sich unsere Expertinnen und Experten.

Dabei hilft uns, dass wir auf Ihre Unterstützung und unsere über 165.000 Mitglieder zählen können!

Herzlichen Dank an Sie alle!

Ihre

Juliana Daum

Inhalt

Vorwort 2

Der VSB stellt sich vor 4

Zahlen und Fakten 5

Verbraucherpolitisches Engagement 6

Aus der Arbeit des VSB 8

Verbraucherrecht 10

Finanzen und Versicherungen 12

Umwelt und Energie 14

Ernährung und Lebensmittel 16

Hauswirtschaft und Hauswirtschaftliche Berufsbildung 18

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit 20

Der VSB in den Medien 20

Die Kanäle des VSB 22

Publikationen 23

Messen und Ausstellungen 24

Gremienarbeit 25

Beratungsstellen in Bayern 26

Impressum 27

Der VSB stellt sich vor

Der VSB-Landesvorstand v.li.:
Alexandra Gregor, Eva Fuchs, Lieselotte Feller, Juliana Daum, Erika Schnappinger, Beate Keller.
Foto: VSB.

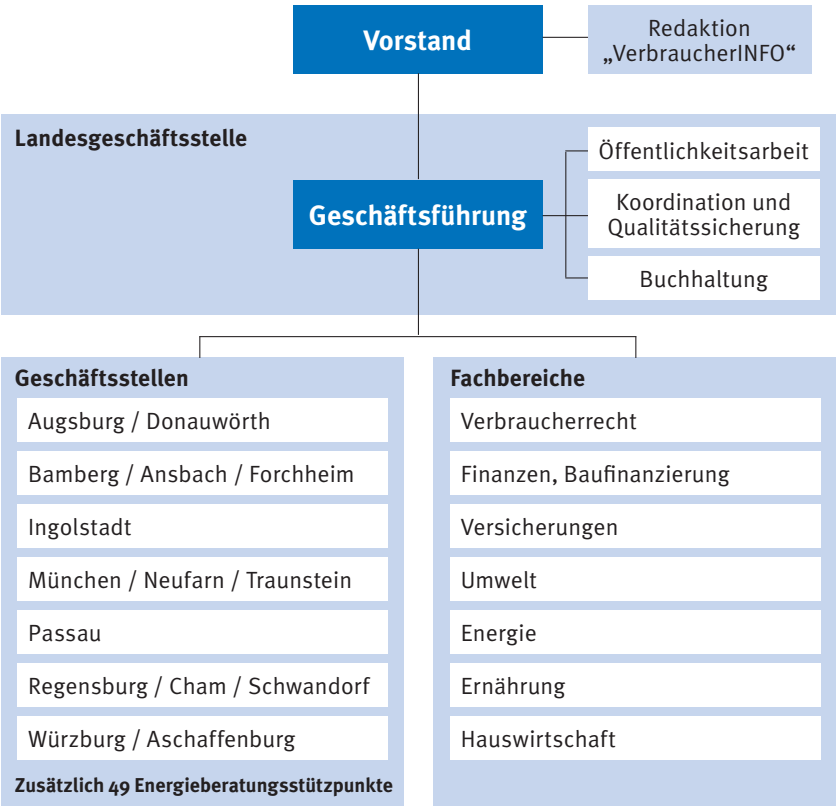
Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB)

Wir sind der unabhängige, bayerische Verbraucherverband mit 15 Beratungsstellen und 165.000 Mitgliedern.

Wir bieten seit über 60 Jahren neutrale, persönliche Beratung, nachhaltige Bildung und Interessenvertretung als Bayerns stärkster Service für Verbraucher.

Der VerbraucherService Bayern engagiert sich aktiv in den Bereichen Verbraucherrecht, Ernährung, Umwelt, Finanzen und Hauswirtschaft.

Unser Verband wird staatlich gefördert und ist eine Einrichtung des Frauenbunds.



(Stand 31.12.2017)

Landesvorstand

Der Landesvorstand vertritt den VSB gerichtlich und außergerichtlich. Im Jahr 2017 fanden insgesamt 11 Vorstandssitzungen sowie eine Klausurtagung statt.

Mitglieder des Landesvorstandes:
(Wahlperiode 2014 – 2018)
Landesvorsitzende: Juliana Daum
Stellvertretende Landesvorsitzende
(in alphabetischer Reihenfolge):
Eva Fuchs, Alexandra Gregor, Beate Keller, Erika Schnappinger
Beauftragte des KDFB im Landesvorstand des VSB: Lieselotte Feller

Geschäftsführung

Hauptgeschäftsführerin:
Ute Mowitz-Rudolph
Geschäftsführerin Finanzen:
Andrea Brüggemann

Ute Mowitz-Rudolph und Andrea Brüggemann, die Geschäftsführerinnen des VSB. Foto: VSB.

Themen im Geschäftsjahr 2017:

Neben regelmäßig wiederkehrenden Aufgaben wie Finanzen/Controlling, Personal und politische Lobbyarbeit standen folgende Themen im Fokus:

- Strategieentwicklung Verband
- Strategieentwicklung Hauswirtschaft
- Digitalisierung und Datenschutz
- Qualitätsmanagement

Zahlen und Fakten

Die Nachfrage nach Individualberatung ist weiter hoch, so konnten die themenbezogenen Beratungen um knapp 6.000 auf 18.074 gesteigert werden. Der Beratungsaufwand pro Fall steigt durch zunehmend komplexere Problematiken kontinuierlich.

Beratungen und Bildungsveranstaltungen

Gesamtkontakte Beratungen		37.546
davon:		
Themenbezogene Beratungen		18.074
Allgemeine Erstkontakte		19.472
Vorträge, Kurse, Lehrfahrten	**Anzahl**	**2.562**
	Teilnehmer	**66.127**
davon:		
Vorträge	Anzahl	940
	Teilnehmer	25.512
Veranstaltungen mit Praxis	Anzahl	936
	Teilnehmer	18.827
Lehrfahrten / Besichtigungen	Anzahl	686
	Teilnehmer	21.788

Finanzhaushalt 2017

(GuV / Stand 31.12.2017 vor Steuern und finaler Bilanzfeststellung)

Erträge	2.837.370,74€
Zuwendungen des Freistaats Bayern:	2.107.934,00 €
• Zuwendungen des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz (StMUV) für die institutionelle Förderung und die Projekte „Finanzkompetenz“, „Umweltbildung“ und „Partnerschule Verbraucherbildung“	1.691.524,00 €
• Zuwendungen des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF) für die Projekte im Bereich Ernährung	416.410,00 €
Zuwendung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie für das Projekt „Energieeinsparberatung“	73.975,23 €
Zuwendungen der Ordinariate bayerischer Diözesen	54.098,76 €
Zuschüsse von Kommunen und örtlichen Institutionen	11.749,00 €
Zuweisung Bayerischer Landesverband des Katholischen Deutschen Frauenbundes (KDFB) Anteil Mitgliedsbeiträge u.a.	362.224,75 €
Einnahmen aus Veranstaltungen, Kursen und Beratung	204.436,86 €
Sonstige Einnahmen und Spenden	22.952,14 €
Aufwendungen	**2.828.498,28 €**
Personalausgaben	1.940.800,91 €
Sachkosten inkl. Honorare	887.397,37 €
Sonstige Ausgaben	300,00 €
Bestand	**8.872,46 €**

Beratungsschwerpunkte 2017

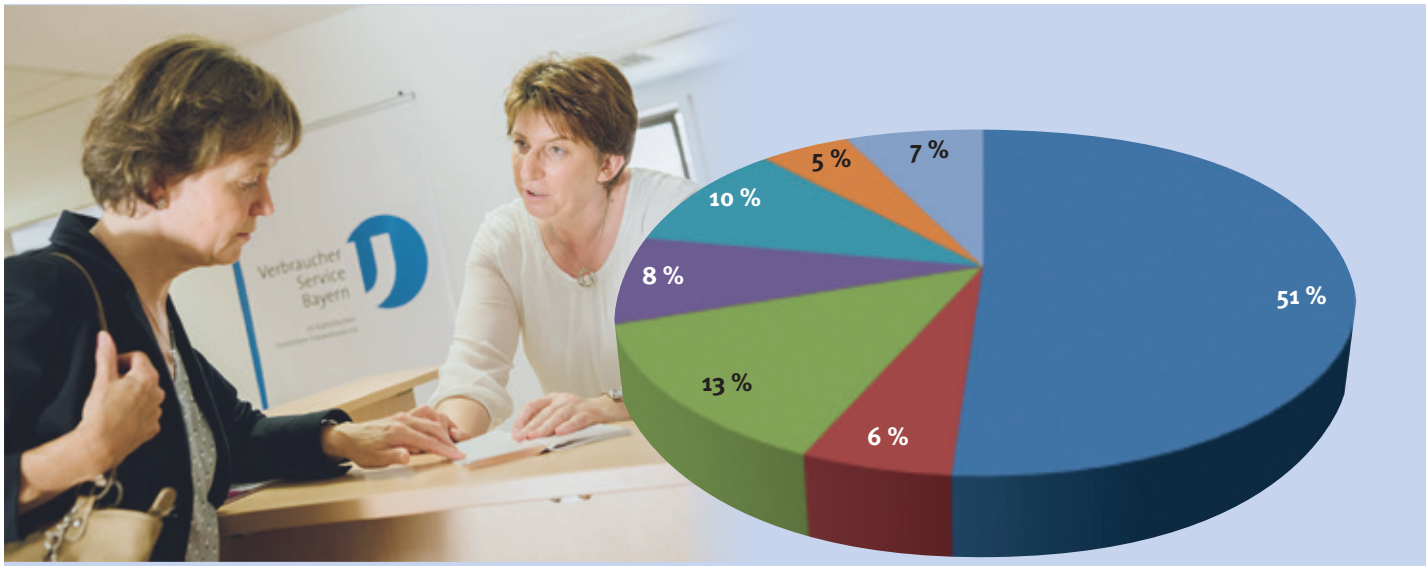
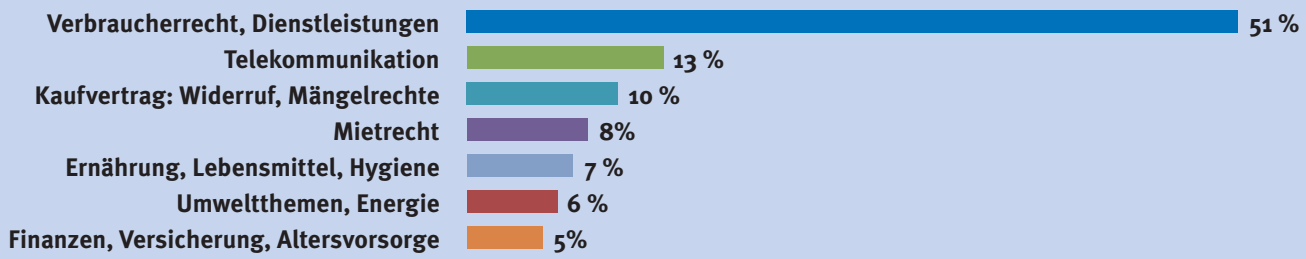


Foto: Angelika Bardehle.



Interessenvertretung der Verbraucher in Gesellschaft und Politik

2017 fanden regelmäßig Gespräche in den jeweiligen Ministerien und mit Abgeordneten des Bayerischen Landtags statt.

Anträge an die Politik

Auf der Landesdelegiertenversammlung am 25. Oktober 2017 in Nürnberg verabschiedeten die Delegierten sechs Anträge, die der VSB an einschlägige Stellen in Politik und Verwaltung übermittelt hat und die dem Zweck dienen, Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen:

Das digitale Rentenkonto für alle Bürgerinnen und Bürger

Nur jeder dritte Deutsche kennt seine zukünftigen Rentenansprüche. Die Informationen über die Leistung privater und betrieblicher Altersvorsorgeprodukte sind oft unübersichtlich und schwer zu verstehen.
Der VSB fordert die Einführung eines staatlichen digitalen Rentenkontos, damit die Bürgerinnen und Bürger alle Einzahlungen, die Rendite und die voraussichtlichen Rentenansprüche aus ihren gesetzlichen, betrieblichen und privaten Altersvorsorgeverträgen online einsehen können.

Generelle Drittanbietersperre beim Abschluss von Mobilfunkverträgen

Um Verbraucherinnen und Verbraucher vor ungewollten Handy-Kosten zu schützen, **fordert der VSB**, dass Drittanbieter ihre Leistungen nur nach vorheriger Einverständniserklärung des Verbrauchers über den Mobilfunkvertrag abrechnen dürfen. Hierzu muss ab Abschluss eines Mobilfunkvertrages automatisch eine sogenannte Drittanbietersperre eingerichtet werden. Sollte eine Abrechnung eines Drittanbieters über die Mobilfunkabrechnung vom Verbraucher gewollt sein, so muss er dies aktiv festlegen („Opt-In“-Regelung).

Pflicht-Elementarversicherung für Wohngebäude

Die Zahl der Elementarschäden steigt seit Jahren. Gerade Starkregen verursacht immense Schäden an privaten Wohngebäuden. Durch die Klimaveränderungen gehen Experten von einer weiteren Zunahme von Extremwetterereignissen aus. Diese stellen für Immobilienbesitzer ein existenzbedrohendes Risiko dar.
Der VSB fordert eine allgemeingültige Verpflichtung, Wohngebäude gegen Elementarrisiken zu versichern. Die Versicherungsunternehmer müssen jedem Immobilienbesitzer einer Wohnimmobilie Zugang zu einer bezahlbaren Elementarversicherung gewähren. Die maximale Selbstbeteiligung wird auf 1% der Schadenssumme begrenzt, wenn zumutbare Schutzmaßnahmen ergriffen wurden. Versicherungsunternehmen müssen sich an Schutzmaßnahmen beteiligen.

Am 19. Oktober 2017 informierte der VSB in einem Fachgespräch im Landtag die Mitglieder des Ausschusses für Verbraucherschutz. Im Mittelpunkt standen Fragen aus den Bereichen Recht, Finanzen und Abmahnungen. Daneben ging es um Verbraucherbildung und um Handlungsempfehlungen an die Politik. Foto: VSB.

Foto: Angelika Bardehle.

Insolvenzabsicherung bei Airlines
Regelmäßig hört man in den Nachrichten, dass Fluglinien in finanzielle Bedrängnis geraten. Sollte eine Airline zahlungsunfähig sein und Insolvenz anmelden, so bleiben die Verbraucher auf dem Schaden für bereits bezahlte Flugtickets komplett sitzen.
Der VSB fordert, eine gesetzliche Verpflichtung für Airlines, eine Insolvenzversicherung abzuschließen, aus welcher im Insolvenzfall im Voraus bezahlte Gelder für Flugtickets etc. erstattet werden können.

Konsequenter Schutz vor Belastung durch Aluminium-Menüschalen
Bei der Verpflegung in Gemeinschaftseinrichtungen wie Kindertagesstätten, Schulen und Seniorenheimen kommen oft unbeschichtete Aluminium-Menüschalen zum Einsatz, in denen die Speisen portionsweise angeliefert, aufgewärmt und ausgegeben werden. Messungen des Bundesinstitutes für Risikobewertung (BfR) zeigen, dass vor allem beim längeren Warmhalten hohe Mengen an Aluminiumionen freigesetzt werden und in die Speisen übergehen können.
Der VSB fordert die konsequente Umsetzung der gesetzlichen Rahmenverordnung EG 1935/2004. Nach dieser müssen Materialien und Gegenstände, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen, so hergestellt werden, dass sie bei normaler Verwendung keine gesundheitsgefährdenden Bestandteile auf Lebensmittel abgeben.

Angaben des Produzenten/Herstellers auf der Verpackung von Lebensmitteln
Verbraucherinnen und Verbrauchern ist es wichtig, dass sie die Herkunft eines Lebensmittels kennen. Also in welchem Land die Pflanze gewachsen ist oder wo das Huhn gezüchtet wurde. Auf Lebensmittel-Verpackungen kann das selten abgelesen werden. Die Angabe der Abpacker oder des verarbeitenden Betriebes sagt nichts über die Herkunft des Lebensmittels.
Der VSB fordert
1. Die Angabe: erzeugt / produziert / angelandet in (Land) von (Firma Mustermann).
2. Bei Fisch die Angabe des Hafens, in dem die Erzeugnisse angelandet wurden.
3. Bei zusammengesetzten Lebensmitteln Angaben zu Herkunft und Erzeugungsart des wertgebenden Bestandteils. Zum Beispiel Freilandhaltung bei Hühnern.
4. Bei eihaltigen Lebensmitteln Angaben zur Eier-Herkunft und Haltungsform der Hennen (0, 1, 2, 3).

Unterschriftenaktion „Unser Bargeld muss bleiben“

Staatsminister Dr. Markus Söder erhält 54.750 Unterschriften

Selbst Kleinstgeschäfte wie das Bezahlen des Brötchens beim Bäcker oder das Glas Bier nach Feierabend hinterlassen per Kreditkarte, Smartphone oder Online-Banking Spuren. Die Privatsphäre des Verbrauchers wäre – in einer Welt ohne Bargeld – abgeschafft. Der VSB positioniert sich eindeutig für die Erhaltung des Bargelds. Am 8. November 2017, im Kontext des Weltspartags, überreicht der Verbraucherverband dem Bayerischen Staatsminister der Finanzen, Dr. Markus Söder, 54.750 Unterschriften von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die die Petition „Unser Bargeld muss bleiben“ unterschrieben haben.

Von links: Elfriede Heidenreich, Judit Maertsch, Gabriela Grau (alle VSB), Hauptgeschäftsführerin VSB Ute Mowitz-Rudolph, Dr. Markus Söder, Bayerischer Staatsminister der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat, VSB-Landesvorsitzende Juliana Daum,Stellv. Landesvorsitzende Eva Fuchs, Maria-Anna Mandl (VSB), MD Wolfgang Lazik, Amtschef im Bayerischen Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat.
Foto: VSB.

Staatsministerin Ulrike Scharf (dritte v.l.) eröffnet mit VSB-Vorstand und -Geschäftsführung die Ausstellung. Foto: Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz.

Ausstellungseröffnung „Verbraucher in der digitalen Welt“

Anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März 2017 eröffnete der VSB in München seine neue Ausstellung „Verbraucher in der digitalen Welt“. Staatsministerin Ulrike Scharf begleitete als Schirmherrin die Veranstaltung, die im Bayerischen Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL) mit Gästen aus Politik, Verbänden, Presse und interessierten Verbraucherinnen und Verbrauchern stattfand. Mit der Wanderausstellung klärt der Verbraucherverband auf und sensibilisiert zu den Schwerpunktthemen „Smarte Geräte“, „Gesundheits-Apps“, „Social Web“, „Spam“ und „So zahlt man heute“.

VSB-Landesausschuss

Der Landesausschuss des VSB steht dem Landesvorstand unterstützend zur Seite. Die jährliche Sitzung fand am 10. Juli 2017 in München statt. Auf den Bericht des Landesvorstands folgten der Finanzbericht sowie der Bericht des Bundesvorstands. Die Diözesen und Beratungsstellen Augsburg, Bamberg, Eichstätt, München, Passau, Regensburg, Speyer und Würzburg stellten ihre Arbeit des vergangenen Jahres vor und nutzten die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen.

Foto: VSB.

Aktuelles aus dem Bundesverband

Der Bundesverband VerbraucherService im KDFB e.V. (VS) hat sich im Jahr 2017 vielfältig engagiert. Bereits seit 2015 ist der VS Mitglied beim „Bündnis für nachhaltige Textilien“. Um dessen Ziele an die Verbraucherinnen und Verbraucher weiterzugeben, führte der VS im Jahr 2017 eine Online-Befragung bei allen

VSB-Landesdelegiertenversammlung

Foto: VSB.

Am 25. Oktober 2017 fand in Nürnberg die Landesdelegiertenversammlung des VSB statt. Das Thema „Digitalisierung“ stand im Mittelpunkt der Veranstaltung, so auch im Rechenschaftsbericht der VSB-Landesvorsitzenden, Juliana Daum. Nach dem Finanzbericht, dem Bericht der Kassenrevision sowie der Entlastung des Vorstands präsentierten vier Kurzvorträge aus den Bereichen Verbraucherrecht, Ernährung, Finanzen und Umwelt die Arbeit der VSB-Fachteams. Eva Traupe, Leiterin des Verbraucherteams, referierte zum Thema „Verbraucher in der digitalen Welt“. Abteilungsleiterin Ernährung, Gisela Horlemann, trug „Ernährungstrend – nah, natürlich, selbstgemacht!“ vor. Mit dem „Durchblick im Vorsorgedschungel“ beschäftigte sich Judit Maertsch, Leiterin des Finanzteams und Marianne Wolff, Leiterin des Umweltteams plädierte für „Höchste Zeit, Boden gut zu machen“. In diesem Jahr verabschiedeten die Delegierten sechs Anträge an die Politik (siehe Kapitel Verbraucherpolitisches Engagement, S. 6/7).

Stellvertretende Landesvorsitzende Eva Fuchs steht Rede und Antwort. Foto: Mirko Milanovic

KDFB-Mitgliedern durch. Diese beinhaltete Fragen zur Beschaffung von Textilien im verbandlichen und privaten Bereich. Das Ergebnis war überraschend positiv: Über Zweidrittel der Befragten aus allen Verbandsebenen achten bei der Beschaffung von Textilprodukten bereits auf eine nachhaltige Wertschöpfungskette. Auf der Bundesdelegiertenversammlung des KDFB im Oktober 2017 sprachen sich alle Delegierten dafür aus, beim Erwerb von Textilien Informationen über Herstellung und Herkunft einzuholen und Produkte zu bevorzugen, die aus sozial gerechter, fairer und ökologischer Produktion stammen.

64 Schulen aus Bayern ausgezeichnet

Nützen teure Sportgeräte? Funktioniert die Welt auch ohne Geld? Ist Bio wirklich besser? Wie lässt sich Müll vermeiden? Solche Fragen stellten sich mehr als 6500 Schüler und Schülerinnen im Rahmen des bereits zum zweiten Mal durchgeführten Programms „Partnerschule Verbraucherbildung Bayern“.

64 Schulen aus Bayern erhielten für ihr Engagement eine Auszeichnung und firmieren für ein Jahr als „Partnerschule Verbraucherbildung Bayern“. Zehn Schulen bekamen für ihre herausragenden Beiträge zusätzlich ein Preisgeld in Höhe von 300 Euro. Sieben Schulen haben Verbraucherthemen schon so konsequent, nachhaltig und vielschichtig im Schulleben verankert, dass sie zusätzlich die Sonderauszeichnung „Partnerschule plus“ erhielten.

Im Schuljahr 2016/2017 beteiligten sich insgesamt 85 Schulen an dem Programm. Eine Jury aus Mitgliedern der Bayerischen Staatsministerien für Umwelt und Verbraucherschutz, für Bildung und Kultus, Wissenschaft und Kunst sowie des VSB wählte die besten Beiträge aus.

Auch im Jahr 2018 findet der Wettbewerb wieder statt. Detaillierte Informationen stehen unter verbraucherservice-bayern.de/partnerschule

Die Schüler aus Oberfranken freuen sich über die Auszeichnung „Partnerschule Verbraucherbildung Bayern“. Ulrike Scharf, Staatsministerin für Umwelt und Verbraucherschutz, übergab die Urkunden am 27. Juli 2017 in Schloss Nymphenburg. Foto: Mirko Milanovic.

Aus der Beratungspraxis

Ärger mit dem Energieversorger? Probleme mit einer Reklamation? Angebliche Vertragsabschlüsse per Telefon? Der VSB bietet zu vielfältigen verbraucherrechtlichen Themen professionelle Hilfe und Beratung. 2017 fragten Verbraucherinnen und Verbraucher schwerpunktmäßig folgende Themen nach:

- Telekommunikation: Verträge, Rechnungen
- Kaufvertrag: Mängelrechte
- Abzocke Telefon
- Mietvertrag: Mietrecht, Nebenkostenabrechnungen
- Abzocke von Schlüsseldiensten
- Bankrecht
- Inkasso

Telekommunikation ist ein Dauerthema für die VSB-Rechtsberatung. 2017 erschienen vor allem Drittanbieter mit ominösen Dienstleistungen auf den Telefonrechnungen. Vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern wurde – zunächst oft unbemerkt – Geld abgebucht.

Foto: Angelika Bardehle.

Abmahnungen und Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher

Der VSB mahnte 2017 zahlreiche Unternehmen ab, unter anderem auch die **Penny Markt GmbH**. Der Vorwurf lautet irreführende Lebensmittelkennzeichnung. Während des Oktoberfestes vertrieb der Lebensmitteldiscounter unter der Marke **„Almtaler“** einen Bierkäse. Der Gesamteindruck der Verpackung erweckte den Eindruck, der Käse sei aus Bayern (Alpenpanorama, Berghütte), tatsächlich wurde dieser in Radeberg / Sachsen von der Fa. Heinrichsthaler Milchwerke GmbH hergestellt. Penny unterzeichnete eine Unterlassungserklärung und produziert das Produkt seither nicht mehr in dieser Verpackung. Unter anderem wurden folgende Unternehmen 2017 abgemahnt:

- **Poco Einrichtungsmärkte GmbH**: Unzulässiger Ausschluss von Gewährleistungsansprüchen in Vertrag über Ausstellungsstück.
- **AMB Allroundservice UG**: Unerlaubte Telefonwerbung, unzulässige Stornoklausel, keine Belehrung über Widerrufsrecht.
- **Schmitt Electronics Trading GmbH**: Diverse Verstöße im Online-Shop wie fehlerhaftes Impressum, Verstoß gegen Button-Lösung und keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung.
- **Fa. Bauwerkstatt Handelsvertretung GbR**: Verstoß gegen Verpflichtung, über das Widerrufsrecht bei Außergeschäftsraumverträgen zu belehren. Zudem unwirksame AGB.
- **Comes GmbH**: Unerlaubter Telefonwerbung und fehlerhafte Preisangabe.
- **Smarterphonestore (DAW/DTW Logstocks GmbH)**: Unwirksame AGBs, keine Annahmefrist für Kundenbestellungen. Kunden müssen den Kaufpreis bezahlen, bevor der Vertrag von Smarterphonestore angenommen wird. Deutlich überhöhtes Entgelt für das Zahlungsmittel „Paypal“.
- **Lidl (Lidl Dienstleistung GmbH&Co KG)**: Unzureichende Warenbevorratung. Kunde erhielt in zwei Filialen bereits am ersten Vormittag des beworbenen 3-Tages Zeitraums das Angebotsprodukt (Sekterzeugnis) nicht mehr.

Irreführende Verpackung des „Almtaler Bierkäse“ der Penny Markt GmbH.
Foto: VSB.

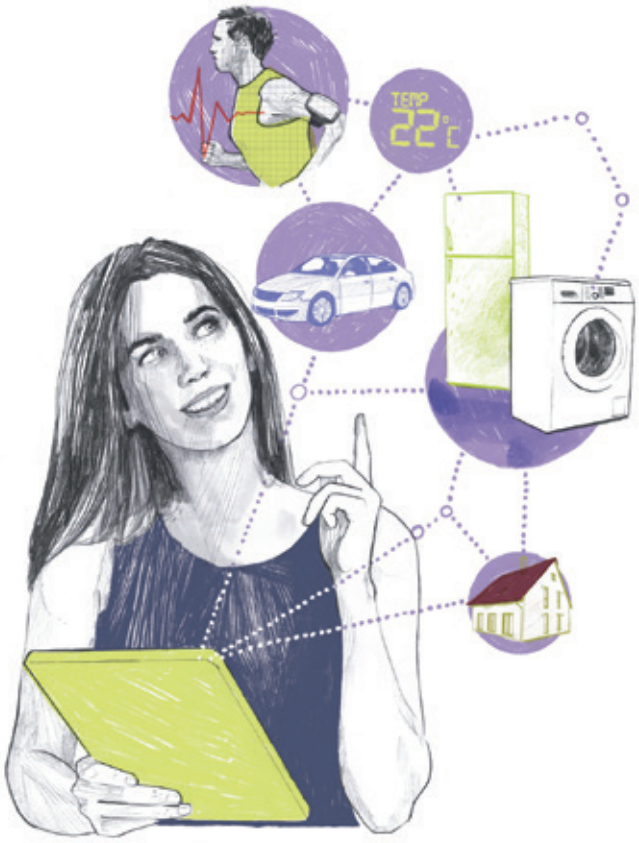
Bild: Fotolia.com.

Jahresthema: Verbraucher in der digitalen Welt

Fitness-App, Paypal-Konto und der Kühlschrank kontrolliert den Einkauf? Die digitale Welt ist auf dem Vormarsch und hält Einzug in alle Bereiche des privaten Alltags. Smarte Haushaltsgeräte sollen den Alltag ebenso erleichtern wie Sprachassistenzsysteme, beispielsweise Amazons Alexa oder Apples Siri. Die Digitalisierung bietet Chancen, aber es lauern auch Gefahren. Das VSB-Verbraucherteam hat sich deshalb für 2017 und 2018 das Thema „Verbraucher in der digitalen Welt“ auf die Fahnen geschrieben.

Ausstellungseröffnung „Verbraucher in der digitalen Welt“ am Weltverbrauchertag, dem 15 März 2017, in München mit Staatsministerin Ulrike Scharf (mi.), VSB-Landesvorsitzende Juliana Daum (li.) und VSB-Juristin und Beratungsstellenleiterin Regensburg Eva Traupe (re.). Foto: Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz.

VSB-Mitarbeiterinnen Susanne Arndt und Claudia Steinert stehen Interessierten am Weltverbrauchertag in der KDFB-Fraueninsel in München für Fragen zur Verfügung. Foto: VSB.



Grafik: www.nina-schneider.com.

Workshop „Verbraucherbildung für Geflüchtete“

Der VSB beteiligte sich an dem Modellprojekt in Regensburg „Verbraucherbildung für Geflüchtete“. Multiplikatoren mit eigenem Migrationshintergrund wurden in den Themen Mobilfunk, Online Verträge und Mietrecht ausgebildet. Das Gelernte übersetzten sie in ihre Muttersprachen und gingen mit Vorträgen in die Flüchtlingsheime.

Schwerpunkte der Finanzberatung

Niedrige Bauzinsen – Anstieg der Immobiliennachfrage

Durch die günstigen Darlehenszinsen 2017 stieg zum einen die Eigenheim-Nachfrage und zum anderen verteuerten sich die Baugrundstück- und Immobilienpreise enorm. Die energetischen Auflagen bei Bau und Sanierung sowie teure Handwerkerleistungen verursachten weiter steigende Kosten.

Die VSB-Baufinanzierungsberaterinnen und Berater klärten die Ratsuchenden auf, „wie viel Haus“ man sich nachhaltig leisten kann und welche Finanzierung Flexibilität und zügige Schuldenabtragung gewährt.

Judit Maertsch, VSB-Projektleiterin Finanzen. Foto: VSB.

Die VSB-Finanzexperten Petra Gruber (li.) und Roland Spitzer (re.) beantworteten auf der Mittelbayerischen Immobilien- und Baumesse in Ingolstadt die Fragen der Standbesucher. Foto: VSB.

Erneute Kündigungswellen bei den Bausparkassen

Auch 2017 versuchten die Bausparkassen hochverzinsliche Altverträge loszuwerden. Neben dem Vorwand „Störung der Geschäftsgrundlage“ wegen der anhaltenden Niedrigzinsphase, oder der unberechtigten Anrechnung der Bonuszinsen auf das Sparguthaben, versuchten die Bausparkassen ihre Kunden aus den Altverträgen mit scheinbar günstigen Wechseltarifen herauszulocken. Zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher haben diese Kündigungen und die Tarifwechselangebote in den VSB-Beratungsstellen prüfen lassen, der Kündigung widersprochen und den Tarifwechsel in den neuen Tarif mit nur geringer Guthabenverzinsung abgelehnt.

Geldanlagen – was lohnt sich noch?

Die Europäische Zentralbank setzte ihre Nullzinspolitik auch in 2017 fort. Sparer, die in zinsempfindlichen Produkten wie in Lebensversicherungen oder Sparbüchern investierten, wurden weiter enteignet. Bank- und Versicherungsberater boten den Verbraucherinnen und Verbrauchern meist nur hauseigene Fonds oder renditeschwache Lebensversicherungen mit hohen Provisionen an, selten aber börsengehandelte Indexfonds (ETFs), die mit überschaubarem Risiko und niedrigen Kosten gute Rendite erwirtschaften.

Die geringen Guthabenzinsen veranlassten viele Sparer, in Immobilien als Renditeobjekte zu investieren. Die Schere zwischen Mieteinnahmen und Kaufpreisentwicklung am Immobilienmarkt öffnete sich weiter, die Renditelage verschlechterte sich.

Der BitCoin tauchte immer wieder als vermeintliche renditestarke „Anlage“ auf. Verbraucherinnen und Verbraucher nehmen die digitalen Angebote zunehmend wahr, mangelnde Kenntnisse im technischen und ökonomischen Bereich führen aber oft zu hohen Verlusten.

Der VSB berät unabhängig und neutral zu den Chancen und Risiken der unterschiedlichen Geldanlageoptionen. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten alle notwendigen Informationen für eine fundierte Entscheidung.

Foto: c-mhp-Fotolia.

Schwerpunkte der Versicherungsberatung

Private oder gesetzliche Krankenversicherung?
Privat Krankenversicherte sehen sich über die Jahre mit kontinuierlich steigenden Beiträgen konfrontiert. Die Sorge, ob die Zahlungen für die medizinische Versorgung auch im Alter noch geleistet werden können, führte Betroffene zur Beratung beim VSB. Der Tarifwechsel nach § 204 VVG in einen günstigeren Tarif beim eigenen Versicherer, ist eine praktikable Möglichkeit, ohne deutlich schlechtere Leistungen Kosten zu reduzieren.

Besserung der 9/10 Regelung
Bis Mitte 2017 durften nur diejenigen Ruheständler Pflichtmitglied in der günstigen gesetzlichen Krankenversicherung für Rentner (KVdR) werden, die in der zweiten Hälfte des Arbeitslebens mindestens zu 90% gesetzlich krankenversichert waren (9/10 Regelung). Seit dem 1. August 2017 werden Erziehungszeiten von drei Jahren für jedes Kind auf die Mitgliedszeiten in der gesetzlichen Krankenversicherung angerechnet. Die Neuberechnung gilt sowohl für Bestands-, als auch für Neurentner und hilft Versicherten auf Dauer hohe Beiträge zu sparen.

Produktergänzende Versicherungen
Beim Erwerb von Haushaltsgeräten, Unterhaltungselektronik oder auch beim Brillenkauf bieten die Verkäufer immer häufiger Zusatzversicherungen an. Versicherer ist nicht der Händler, sondern eine externe Versicherungsgesellschaft. Die Mitarbeiter besitzen oftmals keine ausreichende Qualifikation, um den tatsächlichen Versicherungsbedarf des Kunden zu ermitteln und fachmännisch zu beraten. Den erhofften Rundum-sorglos-Schutz erwerben Verbraucherinnen und Verbraucher mit den teuren Policen oft trotzdem nicht. Der VSB rät von Garantieverlängerungen ab und empfiehlt die Bildung von Rücklagen für die Gerätereparatur oder den Neukauf.

Bayernweiter Aktionstag Altersvorsorge
Dass alleine mit der gesetzlichen Rentenversicherung der Ruhestand finanziell auf wackeligen Beinen steht, ist unbestritten. Doch was sind die besten Lösungen für das Problem mit der Altersvorsorge? Zu diesem Thema führte der VSB am 15. Februar 2017 einen bayernweiten Aktionstag durch.

Die gelernte Versicherungsbetriebswirtin Jasmin Burger berät Ratsuchende in Augsburg und Donauwörth. Foto: VSB.

In der Beratungsstelle Ingolstadt beantwortet die VSB-Expertin Susanne Gelbmann alle Fragen rund um Versicherungen. Foto: Angelika Bardehle.

Finanz- und Versicherungsberatung jetzt auch in München, Augsburg und Donauwörth
Seit 2017 bieten nun auch die Beratungsstellen in München, Augsburg und Donauwörth unabhängige Finanz- und Versicherungsberatung an. Außer Einzelberatungen zu allen Finanzfragen können sich interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher zu aktuellen Themen wie Geldanlage und Immobilienmarkt, Digitalisierung der Finanzen und Kryptowährungen wie Bitcoin informieren.

Der erfahrene Wirtschaftsjournalist Ulrich Lohrer berät in München bei Finanz- und Versicherungsfragen. Foto: Ulrich Lohrer.

Boden schätzen, Boden schützen

Gesunde Böden sind die Grundlage unserer Nahrung. Doch fruchtbare Böden stehen nicht unbegrenzt zur Verfügung. Weltweit sind sie durch Schadstoffeinträge, Erosion und Versiegelung gefährdet. Schätzungen zufolge ist bereits rund ein Viertel der Böden weltweit in der Leistungsfähigkeit eingeschränkt. Das Thema „Boden“ stand beim VSB-Umweltteam 2017 im Zentrum der Aufmerksamkeit. Auf dem Ökomarkt Aschaffenburg sowie auf der Mainfrankenmesse in Würzburg konnten sich die Besucher beim VSB rund um das Thema „Boden“ informieren. Während der Bayerischen Klimawoche beim Streetlife Festival in München erwarten Interessierte Mitmach-Aktionen und Tipps, wie sie beim Einkauf und im Hausgarten aktiv zum Bodenschutz beitragen können. In Regensburg thematisierte der VSB den „Bodenschutz“ beim verkaufsoffenen Sonntag und auf der Familienmesse im Donau-Einkaufszentrum.

Das VSB-Umwelt-Team mit Ministerin Ulrike Scharf (mi.) am Aktionsstand.
Foto: VSB.

Foto: VSB.

Aktionstage Nachhaltig Waschen

Bayernweit informierten die VSB-Umweltexpertinnen über die richtigen Waschtemperaturen, Waschmaschinenhygiene sowie Waschmitteldosierung. Das Thema „Nachhaltig Waschen“ stieß auf großes Interesse: Zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher besuchten die Aktionstage, die Beratungsstellen und Veranstaltungen.

Naturkosmetik selber machen

Der VSB beteiligte sich an der Ferienpass-Aktion des Jugendamtes der Stadt Ansbach. Die teilnehmenden Mädchen im Alter zwischen 10-15 Jahren stellten Naturkosmetik mithilfe einfacher Zutaten selbst her. Von einer leichten sommerlichen Creme mit Aloe Vera bis hin zu Badekugeln – VSB-Umweltreferentin Katrin Franz setzte den kreativen Ideen keine Grenzen.

Klima-Aktionstag in der Schule

Äpfel aus der Region oder aus Neuseeland? VSB-Umweltberaterin Marianne Wolff regte die Thyrnauer Schüler der Klasse 3a sowie deren Lehrerin und Schulleiterin an, Produkte aus der Region zu wählen. Die Umweltexpertin erläuterte die Vorteile von regionalem und saisonalem Obst sowie die Nachteile der langen Transportwege.

Apfelverkostung mit Marianne Wolff (li.), Schüler der Klasse 3a der Grundschule Thyrnau, Lehrerin Bärbel Löffrath (mi.) und Schulleiterin Petra Ratzinger (re.). Foto: VSB.

Wasser – aus der Leitung oder dem Handel?

Rund um den Weltwassertag informierte der VSB auch 2017 wieder umfangreich zum Thema „Trinkwasser“. Mit Aktionsständen im Bürger- und Tourismusbüro Augsburg, beim Verkaufsoffenen Sonntag in Passau, im Bürgerbüro Regensburg sowie im Rahmen der Grünen Schule der Landesgartenschau Pfaffenhofen erhielten Verbraucherinnen und Verbraucher Tipps und Wissenswertes zu Trinkwasser und Getränkeverpackungen.

Foto: Maksim Pasko, Fotolia.com.

Ausgezeichnet – Die besten Ideen, Plastik zu vermeiden

Überall Plastik – in Lebensmitteln, Kosmetik und der gesamten Umwelt. Der VSB suchte deshalb im Jahr 2017 kreative Ideen, wie man im Alltag auf Kunststoffe verzichten kann. Bei dem Wettbewerb „Gesucht – Die beste Idee, Plastik zu vermeiden“ beteiligten sich 214 Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Idee von Bärbel Handschuh, Mitarbeiterin in der Kindergrippe Wichtelstube in Abensberg, wurde mit dem 1. Platz prämiert. Ihre Idee: Stoff- statt Plastiktüten zum Sammeln der Wechselwäsche in Kinderkrippen.
Den zweiten Platz erreichte Margret Kilger aus Arnbruck mit ihrer Idee, durch einen Trinkbrunnen in der Schule Plastikflaschen zu sparen. Den dritten Preis erhielt Elisabeth Weller aus Altendorf mit ihrem Vorschlag, Kuverts aus Umweltpapier zum Verschicken der Einkommenssteuerformulare der Finanzverwaltung Bayern zu werden.

Freuen sich über den ersten Preis: Die Gewinnerin Bärbel Handschuh (re.) mit VSB-Verbraucherberaterin Silke Gulder (mi.) und der stellvertretenden Krippenleiterin Manuela Forster (li.). Foto: VSB.

Das Energieprojekt: kompetente, unabhängige Beratung

Die VSB-Energieberatung wuchs – unterstützt durch das Regionalmanagement – sowohl in der stationären Beratung, als auch besonders im Check-Bereich stetig. 2017 eröffneten 22 neue Energieberatungsstellen-/Stützpunkte des VSB. Unter anderem in Schwandorf, Freising, Freyung, Moosburg, Neumarkt i. d. Oberpfalz, Neustadt a. d. Aisch und Pfarrkirchen steht den Verbraucherinnen und Verbrauchern jetzt eine unabhängige Energieberatung zur Verfügung.

Eröffnung Stützpunkt Stadtprozelten mit (v. li.) Energieberater Karlheinz Paulus, Projektleiterin Energieprojekt Sylvia Enzner, Bürgermeisterin Stadtprozelten Claudia Kappes und Landrat Jens Marco Scherf. Foto: Winfried Zang.

Die Gesamtberatungsanzahl steigerte der VSB von 1681 im Vorjahr auf 2816. Auf insgesamt 20 Messen und Aktionstagen präsentierte sich die VSB-Energieberatung in 2017. Durch Vorträge erreichten die Energieberater insgesamt 918 Teilnehmer.
Die Verbraucherinnen und Verbraucher fragten besonders häufig den Gebäude-Check nach. So kam es hier zu einer Steigerung um mehr als 50% gegenüber 2016.
Dank der Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie erhalten Ratsuchende für einen geringen Eigenbeitrag unabhängige und qualifizierte Beratung. Für einkommensschwache Haushalte sind die Beratungsangebote kostenfrei.

Ob Fipronil in Eiern, Mineralöl in Lebensmitteln oder Hygienemängel in Bäckereien – gesundheitsschädliche Lebensmittel und Hygieneskandale bewegten 2017 die Verbraucherinnen und Verbraucher.
Auch um Glyphosat ist noch keine Ruhe eingekehrt. Ende 2017 verlängerte die EU-Kommission, auch mit der Zustimmung Deutschlands, die Zulassung des Pestizids um fünf Jahre. 2015 stufte die Weltgesundheitsorganisation WHO Glyphosat auf Basis der zur Verfügung stehenden Studien als Kanzerogen Gruppe 2A, also wahrscheinlich krebserzeugend für den Menschen, ein. In Deutschland gilt das Prinzip der Vorsorge. Das heißt, Schäden müssen nicht erst eintreten, bevor gehandelt wird. **Der VSB fordert** daher ein generelles Verbot von Glyphosat.
Damit die afrikanische Schweinepest Deutschland nicht erreicht, hat sich der VSB der Aufklärungskampagne angeschlossen und appelliert an alle Verbraucherinnen und Verbraucher, keine Rohwurst aus Osteuropa mitzubringen und keine Reste davon auf Rastplätzen wegzuwerfen.

Im Dienste der Verbraucher – die VSB-Ernährungsexpertinnen unterwegs

Die Ernährungsberaterinnen präsentierten den VSB auf zahlreichen Veranstaltungen, Messen, Vorträgen und Workshops. Auf der Münchner Messe „die 66“ für alle ab 50 informierte der Verbraucherverband über die Ernährung in der 2. Lebenshälfte und über die Risiken beim mobilen Bezahlen. Der Erlebnistag Ernährung, organisiert vom Kompetenzzentrum Ernährung gemeinsam mit dem Bayerischen Ernährungsministerium, stand unter dem Motto „Wo kommt mein Essen her?“. Die VSB-Ernährungsexpertinnen präsentierten hier die neue Ausstellung „Regionale Lebensmittel – nah, natürlich, selbstgemacht“. Das Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit veranstaltete die Gespräche zur Le-

Schwerpunktthema 2017: Regionale Lebensmittel – nah, natürlich, selbstgemacht

In den letzten Jahren stieg die Bereitschaft, für regional erzeugte Lebensmittel mehr Geld auszugeben, stark an. Damit stärken die Verbraucherinnen und Verbraucher die Erzeuger von Lebensmitteln in der Region und vermeiden die negativen Folgen langer Transportwege. Trotzdem herrscht nach wie vor große Verunsicherung: Widersprüchliche Informationen von interessengebundenen Anbietern, das nahezu unüberschaubare Warenangebot am Lebensmittelmarkt, sowie die globalen Märkte setzen umfassende Warenkenntnisse vor der Kaufentscheidung voraus. Hier setzt der VSB mit seinem Schwerpunktthema „Regionale Lebensmittel – nah, natürlich, selbstgemacht“ an. Neue Materialien zeigen, welchen Siegeln man vertrauen kann, welches Bio das Richtige und was tatsächlich regional ist. Durch das wachsende Umweltbewusstsein gewinnen auch ökologische Kriterien bei der Kaufentscheidung an Bedeutung. Das Projekt ist auf zwei Jahre angelegt.

VSB-Ernährungsexpertin Silke Gulder beim verkaufsoffenen Sonntag in der Regensburger Altstadt. Foto: VSB.

Foto: VSB.

bensmittelsicherheit und Verbraucherschutz. Bei dem Thema „Alternative Ernährungsformen – Neuartige Lebensmittel“ lieferte der VSB die Einschätzung aus Verbrauchersicht. Im Juli 2017 startete der Wettbewerb „100 Genussorte in Bayern“, den Ernährungsminister Helmut Brunner ins Leben rief. Ziel ist es, die 100 bedeutendsten Genussorte im Freistaat zu finden. Zur Jury mit Vertretern aus Landwirtschaft, Gastronomie, Kultur, Kirche, Verbraucherschutz, Medien und Tourismus gehört auch der VSB.

Aktionstag „Rad total“

Die Fitnesswelle boomt und damit auch die Ernährungstipps, die eine bessere Leistungsfähigkeit, einen Traumkörper oder einen Abnahmeerfolg garantieren. Dabei ist es schwierig zwischen soliden Empfehlungen und Verkaufstricks zu unterscheiden. Am Aktionstag „Rad total“ am 23. April 2017 beteiligte sich der VSB mit Informationen zum Thema „Sporternährung“.

VSB-Ernährungsexperten Roswitha Wohl (li.) und Eva Kirchberger (mi.) mit dem Passauer Landrat Franz Meier. Foto: VSB.

Minigemüsegarten to go

Im Rahmen des Ferienprogramms der Stadt Ansbach führte die Ernährungsberaterin des VSB einen Kurs für 10 bis 12-jährige Kinder durch. Jeder Teilnehmer legte sich einen Minigemüsegarten aus vorgezogenen Pflänzchen an. Aus den Zutaten bereiteten die Kinder unter Anleitung leckere Kostproben wie Kräuterlimo zu. Neben Portulak, Lauchzwiebeln, Kapuzinerkresse und Salat nahmen die kleinen Gärtner auch die Rezepte mit nach Hause.

Kinder des Ferienprogramms durften im Klimaladen einen Minigemüsegarten anlegen. Foto: VSB.

Der VSB auf dem Erlebnistag Ernährung in München. Foto: VSB.

Aus der Beratungspraxis

Der VSB engagiert sich für die Vermittlung von Alltagskompetenz und die Anerkennung der Hauswirtschaft. Seit 2017 sind die hauswirtschaftlichen Kompetenzen des Verbandes in dem „Fachteam Hauswirtschaft“ gebündelt. Die Expertinnen stehen sowohl Verbraucherinnen und Verbrauchern aber auch Radio-, TV- und Zeitungs-Redaktionen als neutrale und kompetente Ansprechpartner zur Verfügung.

Neu: Schulungsangebot für haushaltnahe Dienstleistungen

Zur Unterstützung privater Pflegedienste, Pflegeverbände sowie für ehrenamtliche Helfer bietet der VSB seit Oktober 2017 eine 40-stündige „Schulung für haushaltsnahe Dienstleistungen“ an. Die zur Anerkennung niedrigschwelliger Entlastungsangebote vorgeschriebene Schulung (seit 1.1.2016) der Einsatzkräfte soll den Pflegediensteinrichtungen ermöglichen, qualitativ hochwertige und angemessene Entlastung für Pflegebedürftige und ihre Familien anzubieten und auch mit den Pflegekassen abzurechnen. Schulungsinhalte sind vor allem Themen rund um die Versorgung und Hygiene im Privathaushalt sowie der Umgang mit pflegebedürftigen Menschen.

Haushaltstraining: Alltagskompetenzen erwerben

Den Haushalt leichter bewältigen, die Finanzen besser überblicken, Tipps für eine gesunde, schnelle Küche und zeitsparende Arbeitstechniken? Den Haushalt erfolgreiche managen und mehr Zeit für sich und die Familie gewinnen? Der VSB bot 2017 sein Haushalts-Training mit einem überarbeiteten Konzept an. In diesem neuen Kurs trainieren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Fertigkeiten und Kenntnisse rund um den Haushalt. Die Lernmodule – Zeitmanagement, Haus- und Wäschepflege, Finanzplanung und Ernährung – werden nach persönlichem Interesse gewählt.

Hauswirtschafter/in als Beruf – der VSB bildet aus

Viele Frauen führen jahrelang einen Haushalt, haben aber keinen Berufsabschluss, der ihnen die erworbenen Fähigkeiten offiziell bestätigt. Der VSB bildet seit über 57 Jahren erfolgreich in der Hauswirtschaft aus. In Augsburg, München und Regensburg finden regelmäßig einjährige Vorbereitungslehrgänge zur Prüfung im anerkannten Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/in nach §45.2 BBIG statt.

Koch- und Nähkurse für Kinder und Erwachsene

Koch- und Nährkurse für Kinder und Erwachsene erfreuten sich auch 2017 großer Beliebtheit. Ob der altbewährte Geburtstagskochkurs für Kinder und Jugendliche, die neuen Kurse Business-Knigge und Knigge-Dinner für Erwachsene oder der Nähkurs für Schwangere und Mamas – es ist für jeden etwas dabei.

Die neuen Hauswirtschaftsmeisterinnen aus Passau freuen sich über ihren erfolgreichen Abschluss. V.l.: Elvira Rodler, Lehrgangsleiterin Eva Kirchberger, Regina Stöckl, Margit Bauer, Michaela Beer, Christina Baumgartner und VSB-Vorstand Beate Keller. Foto: Kirchberger.

Foto: VSB.

Meisterbriefverleihung in Ansbach

Im Rahmen einer zentralen Feier in Ansbach erhielten 115 Meisterinnen der Hauswirtschaft aus ganz Bayern ihre Meisterbriefe. Von den neuen Meisterinnen absolvierten zehn Damen ihren Ausbildungslehrgang beim VSB in Passau und Augsburg.

Bei einer feierlichen Veranstaltung erhielten die frisch gebackenen Hauswirtschafterinnen aus Regensburg von Ulrike Oka, Ausbildungsberaterin des Amtes für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten ihre Urkunden. Foto: VSB.

Fachgruppe für Hauswirtschaftsmeisterinnen und hauswirtschaftliche Führungskräfte

Als Interessenvertretung für Meister/-innen der Hauswirtschaft und hauswirtschaftliche Führungskräfte sieht die Fachgruppe ihre Hauptaufgabe in der Information über die berufliche Ausbildung, Weiterbildung und über Aufstiegsmöglichkeiten der Meister/-innen. Die Arbeit der Fachgruppe leitet die Vorsitzende Beate Keller gemeinsam mit den beiden Stellvertreterinnen Petra Jarde und Johanna Holzhauser, der Schriftführerin Gertraud Negele und ihrer Stellvertreterin Eva-Maria Dauhrer sowie Erni Sandtner-Lampart in der Funktion als Schatzmeisterin. Vielfältige Bildungsaufgaben werden in den örtlichen Fachgruppen wahrgenommen.
Im Jahr 2017 trafen sich die Teilnehmer im Agrarbildungszentrum Landsberg und informierten sich über „Neues aus der Küchentechnik“ und die „Vor- und Nachteile der Boxspringbetten“.

Die Mitglieder des VSB-Fachgruppen-Teams v.li.: Eva-Maria Dauhrer, Johanna Holzhauser, Petra Jarde, Sigrid Buchegger, Beate Keller (Vorsitzende), Renate Heckl und Gertraud Negele. Foto: VSB.

Besuch aus Mbinga Tansania beim VSB in Würzburg: Theofora Ndunguru, Vizepräsidentin von WAWATA Frauenbund Mbinga (li.) und Edwina Hyera, Koordinatorin der Frauenarbeit von WAWATA und der Caritas Mbinga (2. v. li.).
Foto: VSB.

Der VSB in Presse, Rundfunk und Fernsehen

Die bayernweite regionale Tagespresse, aber auch zahlreiche überregionale Print- und Onlinemedien berichteten im Jahr 2017 regelmäßig über den VSB und seine vielfältigen Themen, Veranstaltungen und Aktionen. Auch Rundfunk und Fernsehen lud die Expertinnen und Experten des VSB regelmäßig ein und befragte sie zu ihrem Fachwissen. 2017 verschickte der VSB 616 Pressemeldungen. Diese erreichten rund 20.028 Pressekontakte, Multiplikatoren, Verbände und Vertreter aus den Ministerien.

Leser fragen, Experten antworten

Bereits seit 2013 beantwortet die VSB-Verbraucherberaterin Susanne Arndt Fragen im Münchner Merkur zum Thema Versicherungen. Im Jahr 2017 erreichten die Beiträge aus der überregionalen Rubrik „Geld und Markt: Leser Fragen – Experten Antworten“ über 67.000 Haushalte.

Start der Experten Serie „Alles was Recht ist!“

Die Mittelbayerische Zeitung startete Ende September 2017 in Cham die Experten Serie „Alles was Recht ist!“. VSB-Verbraucherberaterin Nicole Bräu beteiligt sich alle zwei Monate mit Verbraucherthemen. Die Beiträge erscheinen immer in der Samstags-Ausgabe.

Nicole Bräu, VSB-Verbraucherberaterin in Cham.
Foto: Fotografie Radewaldt.

Themen	Presseberichte (Print und Online)	Rundfunk und Fernsehen
Verband	**41**	
	Weltverbrauchertag, Hilfe für Flüchtlingshelfer, Verbraucher in der digitalen Welt, Mitmachwettbewerb Plastik vermeiden, Partnerschule Verbraucherbildung, Bündnis für Bayern	
Verbraucherrecht	**50**	**15**
	Unterlassungsforderung, Verbraucherwarnung, Abmahnungen, Bezahlsysteme, Umtausch, Geldanlage, Gesundheits-Apps, Onlinegeschäft, Schlüsseldienst, Widerrufrecht	Umzug, Telekommunikation, Inkasso, Roaming, digitale Welt, Reiserecht, Urheberrecht Online-banking, Gewinnspiele
Finanzen und Versicherungen	**40**	**4**
	Cyber-Kriminalität, Flexi-Rente, Altersvorsorge, Kinder und Geld, Bausparvertrag, Bargeld	Geldanlage Bausparen, Elementarversicherung, Altersvorsorge, Finanzberatung
Umwelt und Energie	**115**	**22**
	Plastikfasten, Energie sparen, Wasser, Umwelt schonen, Energieberatung, geplanter Verschleiß	Obsoleszenz, nachhaltig verpacken, Sonnenschutz, Plastikfasten, Energie sparen
Ernährung und Lebensmittel	**114**	**23**
	Energydrinks, Trinken, Milch, Fipronil, regionale Lebensmittel, Glyphosat, Tierwohl, Brot, Superfood, 100 Genussorte Bayern, Unverträglichkeit	Regionale Lebensmittel, Afrikanische Schweinepest, Trinken, Clean Eating, Fipronil, vegan ernähren, Geflügel, Sporternährung
Hauswirtschaft	**55**	**3**
	Lebensmittelverschwendung, Haushaltstraining, Kochkurs, Waschen, Flecken entfernen	Deko, Tipps
Anzahl Veröffentlichungen	**415**	**67**

Der VSB wird regelmäßig in der Presse zitiert

Die Themen des VSB sind für den Verbraucher-Alltag von Bedeutung und können Hilfe sowie Orientierung bieten. Hier finden Sie eine kleine Auswahl an Presse-Belegen:

10 Lokales — SONNTAG — 16. Juli 2017

„Bargeld auf den Einkaufszettel!"

Verbraucherberater: So vermeidet man überflüssige Bankgebühren

Von CHRISTOPH EBERLE

Am Sonntag, 16.06.2017

Eisbergsalat, Petersilie und Kohlrabi für die Fensterbank

Schüler konnten im Ferienprogramm ihren eigenen Garten mit Gemüse und Kräutern anpflanzen

FLZ. 04.08.2017

LESER FRAGEN – EXPERTEN ANTWORTEN

Hans G.: „Was passiert mit meiner Lebensversicherung bei der Generali, nachdem diese ihr Lebensversicherungsgeschäft eingestellt hat? Die Auszahlung wäre 2021. Ist diese im vollem Umfang gesichert oder soll ich sie vorzeitig kündigen?"

Lebensversicherungsgeschäft eingestellt

Ihr Vertrag bleibt mit allen vertraglich vereinbarten Leistungen erhalten, auch wenn die Generali sich von allen hochverzinsten Lebens- und Rentenversicherungspolicen trennt. Dabei ist es auch unerheblich, ob eine Übertragung an ein Abwicklungsunternehmen erfolgt oder der Lebensversicherer mit der Belegschaft den Eigentümer wechselt. Da sich für Sie nach einem Verkauf keine Verschlechterung Ihrer Police ergibt, wäre der vorzeitige Verkauf völlig unbegründet. Unter Umständen können Abwicklungsunternehmen kostengünstiger arbeiten, da kein Vertrieb finanziert werden muss und auch keine Produktentwicklung gebraucht wird, sodass sich ein Verkauf auch positiv auf die Entwicklung Ihrer Police auswirken kann.

Susanne Arndt
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.
Neufahrn

Münchner Merkur, 19.10.2017

3 Fragen an

Andrea Estermeier
VerbraucherService Bayern

Passauer Wochenblatt, 19.09.2017

Ist Wucher der Schlüssel zum Erfolg?

Notdienst verlangt 224,91 Euro für zugefallene Tür – Verbraucher Service: „Zurückfordern"

Von Franz Danninger

Passauer Neue Presse, 10.01.2017

Ganz bewusst damit umgehen

Sind Gesundheits-Apps sinnvoll oder gefährlich?

Blickpunkt Ingolstadt, 21./22.04.2017

Geplanter Verschleiß belastet Umwelt und Haushaltskasse

Ausstellung vom Verbraucherservice Bayern bis zum 2. März im Ansbacher Klimaladen – Öffnung zu Bürozeiten

FLZ, 28.01.2017

Statt Tiefenentspannung Ärger

Verbraucherservice Bayern warnt vor Ingolstädter Floating-Anbieter – die Kripo ermittelt

Von Ruth Stückle

Ingolstadt (DK) Schwerelos im Wasser schweben, sich dabei fühlen wie auf Wolke sieben. Floating soll stressgeplagte Menschen in diesen Zustand

Geschädigte gemeldet, so Verbraucherberater Jochen Weisser. Sich selbst, betont er, habe er nicht mitgerechnet.

Auch er und sein Bruder, erzählt der Jurist, haben zu Weihnachten entsprechende Gut-

Donaukurier, 26.10.2017

Kochkurs Schmankerl für „Draußen"

Zaundorf. Schmankerl für „Draußen" oder alles rund ums Grillen war das Motto der Kochvorführung beim Frauenbund Hofkirchen. Was man sich darunter vorstellen kann? Regionale Zutaten werden für ein buntes Grillbüffet zubereitet. Unter der fachkundigen Leitung von Manuela Lang, Referentin vom Verbraucherservice Bayern, und durch die tatkräftige Unterstützung einiger Teilnehmerinnen wurden an dem Abend sechs Gerichte zubereitet. Gleichzeitig gab die Referentin nützliche Tipps und Hinweise zu den Rezepten und Lebensmitteln. In kurzer Zeit zauberten die Frauen in der Küche des Gasthauses Stanek in Zaundorf einen italienischen Schichtsalat, pikante Hähnchenflügel, Rosmarin- Kartoffeln mit Honig, ein Pestobeot und einen Tomaten-Basilikum-Dip. Als Nachspeise gab es gegrillte Bananen mit Nuss-Eis. Die Köchinnen und die Zuhörerinnen haben sich die zubereiteten Gerichte, die nicht nur optisch, sondern auch

Passauer neue Presse, 13.06.2017

Homepage

Unter verbraucherservice-bayern.de finden Nutzer aktuelle Nachrichten, Termine sowie Informationen zu dem Beratungsangebot und Kontaktmöglichkeiten des VSB. Auch zielgruppenspezifische Suche ist möglich. Zusätzlich stehen Musterbriefe und Downloads für den Alltag, Broschüren und Flyer zu verschiedenen Themengebieten des Verbraucherschutzes auf der Internetseite des VSB zur Verfügung.
2017 informierten sich 92.155 Besucher, es gab 182.893 Seitenansichten und 22.100 Downloads. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer betrug 1 Minute 38 Sekunden.

Newsletter

Der VSB-Newsletter informiert Interessierte einmal pro Monat über aktuelle Verbraucherthemen aus den Bereichen Recht, Finanzen, Ernährung, Umwelt und Hauswirtschaft. Außerdem werden aktuelle Termine und Tätigkeiten des Verbandes thematisiert und nützliche Tipps gegeben. Kostenfreie Registrierung unter verbraucherservice-bayern.de/newsletter-anmeldung.

Juli 2017

Verbraucher Service Bayern

VSB-NEWSLETTER
mehr wissen - besser leben

Liebe Mitglieder, liebe Unterstützerinnen und Unterstützer, liebe Interessierte,

Mikroplastik – vielfach in den Medien und nach wie vor höchst aktuell. Wir starteten bereits 2014 eine Unterschriftenaktion gegen Mikroplastik in Alltagsprodukten, doch was hat sich seither wirklich verbessert? Lesen Sie unseren aktuellen Umwelttipp zum Thema und unterstützen Sie uns mit Ihrer Stimme. Mit der aktuellen

Online-Petition „Kein Plastikmüll in der Umwelt"

fordern wir eine Pflichtabgabe auf alle Kunststoffprodukte. Mit dieser Abgabe soll zum einen der Eintrag in die Umwelt drastisch reduziert, zum anderen bereits vorhandener Plastikmüll beseitigt werden.

Wir wollen Ihnen den Durchblick im „Verbraucherdschungel" erleichtern und wünschen Ihnen viel Vergnügen und Informationsgewinn beim Lesen!

Inhalt:

1. Mikroplastik - Ausstieg der Industrie?
2. VSB erwirkt einstweilige Verfügung gegen dnschnittshop.com
3. VSB: News: Der Jahresbericht 2016 ist da!
4. Aussagekräftig oder Werbemusche? Heumilch, Weidemilch, Bergbaumilch
5. VSB-Erklärvideo - Was ist bei der Baufinanzierung zu beachten?
6. Neue Materialien und Vorträge - Verbraucher in der digitalen Welt
7. Reformvorschläge der Politik gehen nicht weit genug

Facebook

Der VSB-Facebook-Auftritt wird genutzt, um aktuelle Meldungen rund um alle verbraucherrelevanten Themen an die Öffentlichkeit zu tragen. Unter facebook.com/VerbraucherServiceBayern kann man dem VSB folgen, sich täglich über die neusten Themen informieren, mitreden und Feedback geben.

YouTube

Seit 2015 hat der VSB seinen eigenen YouTube-Kanal. Hier finden Verbraucherinnen und Verbraucher nützliche Tipps zu zahlreichen Themen rund um Ernährung, Verbraucherrecht sowie Finanzen und Versicherungen – nutzerfreundlich im Bewegtbild-Format aufbereitet. In den Erkärvideos beantworten VSB-Experten verständlich wichtige Fragen aus dem Alltag. In animierten Filmen werden Probleme der Verbraucher nachvollziehbar aufbereitet und Lösungswege aufgezeigt.

Xing

Auf dem VSB-Xing-Unternehmensprofil können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Interessierte mit dem Verband verknüpfen und sich über seine Struktur und die Beratungsthemen informieren.

Verbraucher-, Umwelt- und Ernährungstipps

Die regelmäßig verfassten Verbraucher-, Umwelt-, Finanz- und Ernährungstipps greifen aktuelle Fragestellungen auf und können über die Homepage des VSB abgerufen werden. Sie ergänzen die Pressemeldungen um Hintergrund- und Detailinformationen.

VerbraucherInfo

Die VerbraucherInfo in der Mitgliederzeitschrift „KDFB Engagiert – Die Christliche Frau" mit einer Auflage von rund 200.000 Exemplaren berichtet 10 mal im Jahr über aktuelle Themen aus allen verbraucherrelevanten Bereichen. Darüber hinaus werden 1.000 Exemplare als Sonderdruck verteilt. Die Verbraucher-Info steht auch auf der VSB-Homepage zur Verfügungen.

Publikationen

Foto: VSB.

2017 veröffentlicht – eine Auswahl

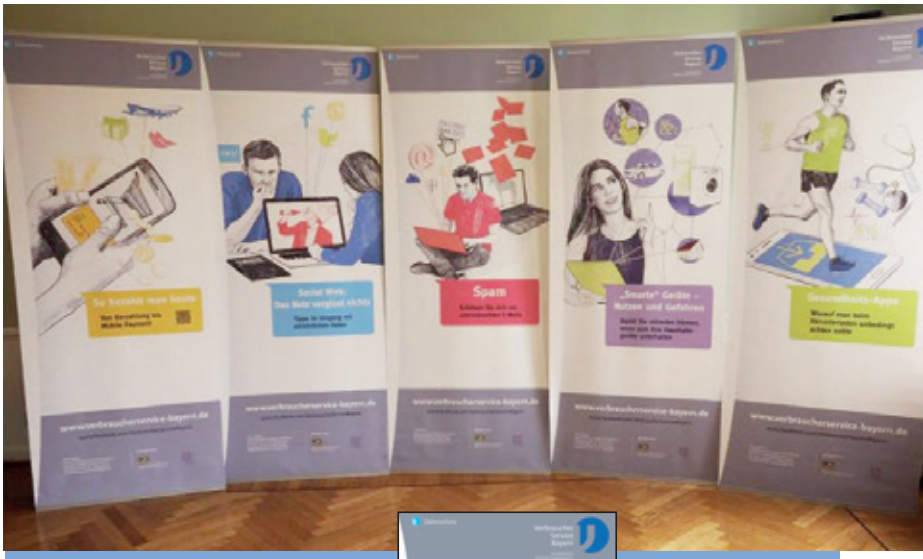
Der VSB veröffentlicht jedes Jahr eine Reihe von Faltblättern, Flyern, Erklärvideos, Ausstellungen und weiteren Materialien, die der Bildung und Aufklärung von Verbraucherinnen und Verbrauchern dienen. Eine Auswahl der Publikationen aus dem Jahr 2017 finden Sie hier.

Rollup des Finanzteams zum Thema Rendite, sicherheit, Verfügbarkeit bei Finanzprodukten.

Die Ausgabe der VerbraucherInfos vom Oktober 2017. Das VSB-Finanzteam präsentiert sich mit dem Thema Bankgebühren sparen.

Rollup und Faltblatt des Ernährungsteams zum Thema Regionale Lebensmittel.

Faltblatt und Rollup des Umweltteams zum Thema „Boden gut machen“.



Ausstellung und Flyer zum Jahresschwerpunkt Digitalisierung.

Verbrauchermessen, Ausstellungen und Aktionstage

2017 präsentierte der VSB bei zahlreichen öffentlichen Ereignissen aktuelle Ernährungs-, Finanz-, Umwelt- und verbraucherrechtliche Themen. Mit rund 52.000 Verbraucherkontakten bei 78 Aktionstagen, 22 Ausstellungen und vier großen bayerischen Verbrauchermessen erreichte der VSB mit seinem Angebot ein großes Publikum.

VSB-Ernährungsberaterin Renate Bleistein auf der Mainfrankenmesse in Würzburg. Foto: VSB.

Messen

Messe / Ort / Besucherzahl	Termin	Thema
Augsburger Frühjahrs-ausstellung (AFA) (ca. 87.400 Besucher)*	01. - 09.04.17	Bauen, Wohnen, Haushalt Nahrungs- u. Genussmittel
„Die 66“ 50-plus-Messe München (ca. 18.000 Besucher)*	19. - 21.05.17	Finanzen und Versicherungen, Freizeit, Hobby u. Sport
Mainfrankenmesse Würzburg (ca. 103.200 Besucher)*	30.09. - 08.10.17	Regionale Lebenmittel
miba Ingolstadt (ca. 72.000 Besucher)*	01. - 9.04.17	Ernährung, Finanzen, Recht
Regensburger Familienmesse (k.A. Besucherzahl)*	10. - 11.11.17	Bodenschutz, Ernährung u. Hauswirtschaft

* Gesamt-Messebesucher lt. Veranstalter

Ute Bernd berät Verbraucherinnen auf der MIBA in Ingolstadt. Foto: VSB.

Petra Herzog, VSB-Energieberaterin informiert beim Solartag in Ingolstadt. Foto: VSB.

VSB-Ausstellungen

Thema der Ausstellung	Zeitraum	Ort
Sporternährung	25.03.17	Berufsschule Vilshofen
Kunststoffe – Segen oder Fluch?	16.01. - 27.01.17 17.02. - 17.03.17	KDFB, Niederrieden Caritas Würzburg
Plastikmüll vermeiden	27.03. - 03.04.17 02.11. - 05.11.17	Grundschule Salzweg Franziskanerinnen von Sießen, Stuttgart
Ökologischer Fußabdruck	28.03. - 03.04.17	Frühjahrsmarkt Herrieden
Verbraucher in der digitalen Welt	04.05.17 13.05.17	KDFB, Gerolfing KDFB, Augsburg

Gremienarbeit

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

Verbandsgremien auf Landes- und Bundesebene

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

Mitgliedschaften

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

Interessenvertretung in Fachgremien

- Bayernwerk Beirat
- Ernährungsbeirat am Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- KErn – Kompetenzzentrum für Ernährung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Kommunale Unfallversicherung Bayern (KUVB), München
- Koordinierungskreis „Qualitätssicherung in der Ernährungsberatung und Ernährungsbildung in Deutschland“
- Verbraucherkommission am Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
- Verbraucherrat, DIN-Normungsausschuss, Berlin
- Versicherungsombudsmann e.V.
- Zukunftskommission „Landwirtschaft“ am Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Bündnispartner „Wir retten Lebensmittel“ des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Berat im enable-Cluster an der TU-München (Kompetenzcluster der Ernährungsforschung)
- „Jury 100 Genussorte in Bayern“ (StMELF)
- Partner im Bündnis für Prävention, Gesundheitsministerium (Bayern)

Zusammenarbeit

- Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
- Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Partner von „Das Bayerische Verbraucherportal“
- Ämter und Behörden, z.B. Landratsämter, Gesundheitsämter
- Verbände, z.B. Bayerischer Volkshochschulverband (VHS)
- Bildungseinrichtungen, z.B. Akademie für Lehrerfortbildung Dillingen, TU München – Weihenstephan
- Umweltausschuss der Diözesen
- Grüner Gockel - Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern (ELKB)
- Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin; Beirat Waschen
- Umweltbildung.Bayern, Runder Tisch Umweltbildung
- Forum Waschen; Projektgruppe Kommunikation und Projektgruppe Dosieren

Trio Tonart untermalt die Preisverleihung „Partnerschule Verbraucherbildung“.
Foto: Mirko Milanovic.

Beratungsstellen in Bayern

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

63739 **Aschaffenburg**, Dalbergstraße 15,
Tel. 06021 3301218, Fax (Rathaus) 06021 330720,
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 7682047,
cham@verbraucherservice-bayern.de

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

91301 **Forchheim**, Schulstraße 2,
Tel. 09191 64689, Fax 09191 9763294,
forchheim@verbraucherservice-bayern.de

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

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

85375 **Neufahrn**, Bahnhofstraße 32,
Tel. 08165 9751190, Fax 08165 97518190,
neufahrn@verbraucherservice-bayern.de

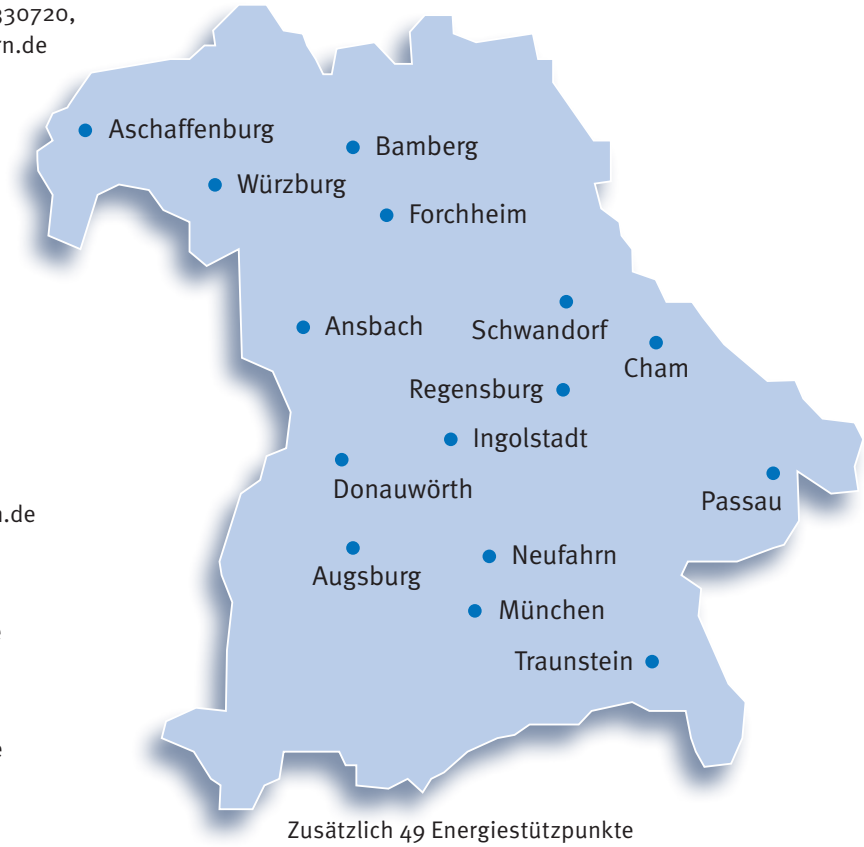
94032 **Passau**, Ludwigsplatz 4,
Tel. 0851 36248, Fax 0851 33490,
passau@verbraucherservice-bayern.de

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**, Theaterstraße 23,
Tel. 0931 305080, Fax 0931 3050818,
wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de



Zusätzlich 49 Energiestützpunkte
(Stand 31.12.2017)

Landesgeschäftsstelle München

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

verbraucherservice-bayern.de
facebook.com/VerbraucherServiceBayern
verbraucherservice-bayern.de/newsletter-anmeldung/

Bundesgeschäftsstelle Köln

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

verbraucherservice-kdfb.de

Impressum

Der Jahresbericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Er gibt nur einen Auszug aus den vielfältigen Tätigkeiten des VSB wieder.

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

Telefon: 089 51 51 87 43
Fax: 089 51 51 87 45

info@verbraucherservice-bayern.de
verbraucherservice-bayern.de
facebook.com/VerbraucherServiceBayern
https://www.verbraucherservice-bayern.de/newsletter-anmeldung

Redaktion
Dr. Heidelinde Gutowski (verantwortlich)
Ute Mowitz-Rudolph

Mitarbeit
Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des VSB, diesen sei an dieser Stelle herzlich gedankt!

Gestaltung und Layout
Hans Gärtner Kommunikation, Wolfratshausen

Druck
Dilling Printmedien, Kreuztal.
Gedruckt auf Recyclingpapier.

Bildnachweis
Titelbilder: Obere Reihe (v. li. n. r.):
Angelika Bardehle, VSB, Maxim Pasko - Fotolia.com;
Untere Reihe (v. li. n. r.):
Smileus - Fotolia.com, NicoEINino - Fotolia.com, Angelika Bardehle.
Alle Fotos im Innenteil: Bildnachweis am Bild.

**gefördert durch
die Bayerischen Staatsministerien
für Umwelt und Verbraucherschutz und
für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten**