VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

2020 JAHRESBERICHT

5 VORWORT

6 DER VSB STELLT SICH VOR

8 VON VIREN UND VISIONEN – WIE CORONA NEUE KRÄFTE MOBILISIERT

14 NEWS AUS DEM VERBAND

20 ZAHLEN UND FAKTEN

22 WIR FORDERN VON DER POLITIK

26 AUS DEN FACHBEREICHEN:

27 FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

30 VERBRAUCHERRECHT

34 UMWELT

38 ERNÄHRUNG

42 HAUSWIRTSCHAFT

44 ENERGIE

45 PARTNERSCHULE VERBRAUCHERBILDUNG

46 PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

50 TEIL EINES NETZWERKS

51 BERATUNGSSTELLEN IN BAYERN

**» Auch aus Steinen,
die einem in den Weg gelegt werden,
kann man Schönes bauen. «**

Johann Wolfgang von Goethe

LIEBE LESER*INNEN,

mit diesem wunderschönen, mutmachenden Satz von Johann Wolfgang von Goethe will ich auf das Jahr 2020 zurückblicken und es mit dem kommenden Jahr aufnehmen.

„Auch aus Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, kann man Schönes bauen" – diese Steine waren für den VSB das Kontaktverbot zu den Verbraucher*innen. Keine Beratungen vor Ort, keine Vorträge vor Ort, das hatte es noch nie gegeben. Aber was hat der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. daraus Schönes gemacht? Eine Riesenwelle der Digitalisierung angeschoben. Webinare, Videoberatung, Podcasts und vieles mehr. In Steinen ausgedrückt: Da ist ein ganz großes, stabiles Haus gebaut worden, das in Zukunft halten wird. Und weil es so viel Neues gibt, ist der Jahresbericht 2020 auch etwas umfangreicher geworden. Ein spannender Bericht über die Entwicklung eines Verbands im Jahr einer furchtbaren Pandemie.

Wir gedenken aller, die verstorben oder schwer erkrankt sind, wir denken an die Angehörigen und an alle, die an der Pandemie zu leiden haben.

Im Namen des Vorstands danke ich allen, die das Jahr 2020 mit viel Kraft und großem Einsatz zu dem gemacht haben, was es für den Verbraucherservice Bayern im KDFB e.V. war:

Ein Riesenschritt in Richtung Digitalisierung im Dienst der Verbraucher*innen.

Ihre

Juliana Daum
Landesvorsitzende

DER VSB STELLT SICH VOR

Wir sind ein unabhängiger, bayerischer Verbraucherverband mit 15 Beratungsstellen und 160 000 Mitgliedern. Wir bieten seit über 60 Jahren neutrale, persönliche Beratung, nachhaltige Bildung und Interessenvertretung als Bayerns starker Service für Verbraucher*innen.
Der VerbraucherService Bayern engagiert sich aktiv in den Bereichen Verbraucherrecht, Ernährung, Umwelt, Finanzen, Hauswirtschaft und Energie.
Unser Verband wird staatlich gefördert und ist eine Einrichtung des Frauenbunds.

01:40

Juliana Daum

Landesvorsitzende des Verbraucher-Service Bayern im KDFB e. V. und stellv. Bundesvorsitzende des VerbraucherService Bundesverband

Eva Fuchs

Stellv. Landesvorsitzende des VerbraucherService Bayern im KDFB e. V. und stellv. Bundesvorsitzende des VerbraucherService Bundes-verband

Erika Schnappinger

Stellvertretende Landesvorsitzende

Lieselotte Feller

Stellvertretende Landesvorsitzende

Beate Keller

Stellvertretende Landesvorsitzende

GESCHÄFTSFÜHRUNG

Ute Mowitz-Rudolph

Hauptgeschäftsführung

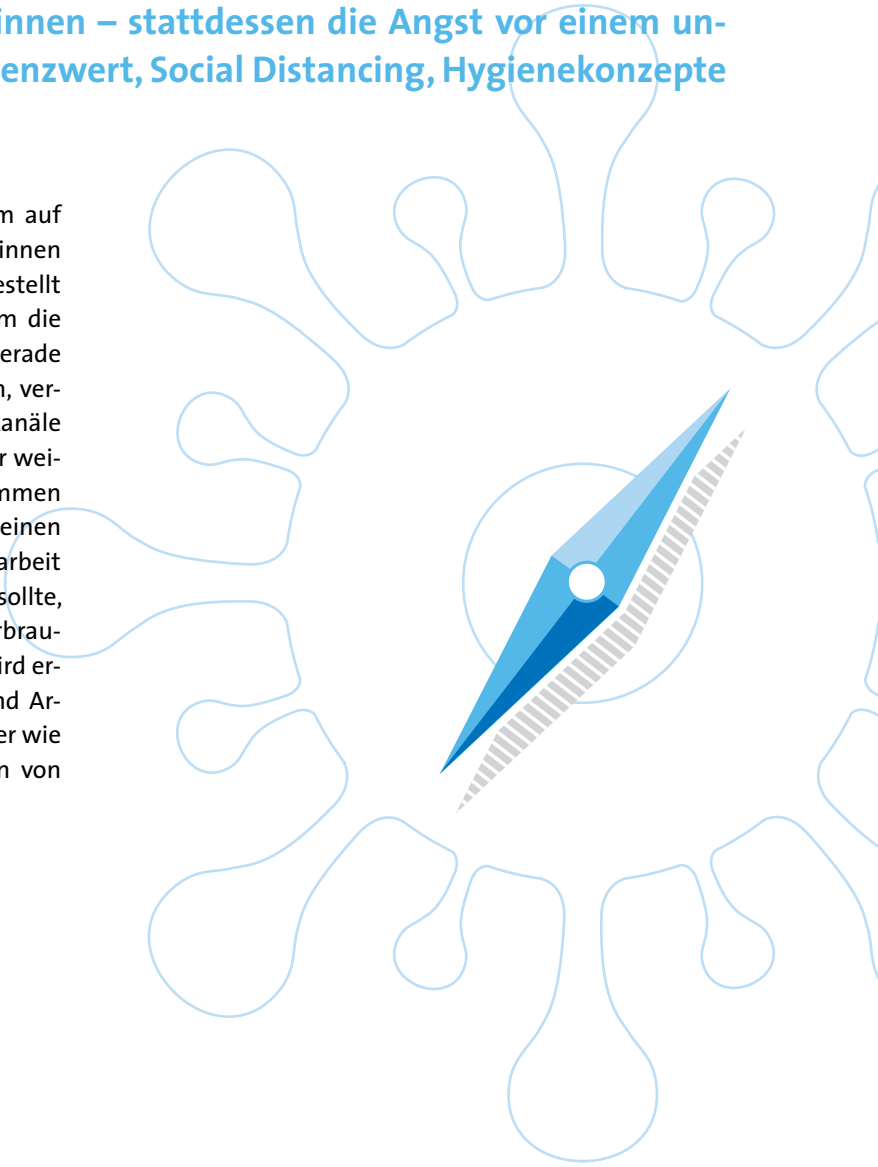
Andrea Brüggemann

Geschäftsführung Finanzen

VON VIREN UND VISIONEN – WIE CORONA NEUE KRÄFTE MOBILISIERT

Am 16. März 2020 müssen auch die Beratungsstellen des VSB zum ersten Mal seit Bestehen des Verbands ihre Türen für den Parteiverkehr schließen. In Bayern wird aufgrund der Corona-Pandemie von Ministerpräsident Dr. Markus Söder der Katastrophenfall ausgerufen. Keine persönlichen Beratungen mehr, kein Kommen und Gehen der Verbraucher*innen – stattdessen die Angst vor einem unbekannten Virus, der tägliche Inzidenzwert, Social Distancing, Hygienekonzepte und AHA-Regeln.

Unsere Arbeit im Verbraucherschutz, die vor allem auf Präsenz und direkten Kontakt zu den Verbraucher*innen beruhte, wird im Bereich der Bildung nahezu eingestellt und auf die telefonische Beratung beschränkt. Um die Verbraucher*innen weiterhin zu informieren und gerade in dieser für alle schwierigen Zeit zu unterstützen, veröffentlicht der VSB über seine Kommunikationskanäle mehr denn je. Gleichzeitig wird aber auch mit jeder weiteren Woche der Pandemie klar, dass Corona gekommen ist, um zu bleiben und dass es nicht darum geht, einen kurzen Zeitraum der eingeschränkten Verbraucherarbeit zu überbrücken, sondern die Zeit genutzt werden sollte, um sich für eine andere, digitalere Zukunft des Verbraucherschutzes neu aufzustellen. Mobiles Arbeiten wird ermöglicht, cloudbasierte Programme eingeführt und Arbeitsgruppen zur Entwicklung neuer Geschäftsfelder wie den Aufbau von Webinaren und Videoberatungen von der VSB-Leitung einberufen.



WEBINARE

Der VSB bietet pro Jahr im Schnitt 2500 Bildungsveranstaltungen in Präsenz an. Durch den ersten Lockdown im Frühjahr 2020 war dies jedoch nicht mehr möglich. Kurse, Workshops und gebuchte Vorträge in Präsenz werden abgesagt. Deshalb beruft die Geschäftsführung eine Arbeitsgruppe ein und beauftragt sie, ein Konzept für Online-Veranstaltungen zu entwickeln: ein komplett neues Geschäftsfeld. Das Team bestehend aus Maria Leidemann und Stephanie Ertl prüft und probiert mehrere Software-Lösungen für Online-Veranstaltungen aus, erstellt ein umfangreiches Konzept mit Anforderungen an Datenschutz, Seminarinhalten, Öffentlichkeitsarbeit, technischen Voraussetzungen, Bezahlwegen und Bewertungen der einzelnen Anbieter. Der deutsche Anbieter edudip erfüllt all diese Kriterien und wird seit Juni 2020 für Online-Bildungsveranstaltungen genutzt. Die VSB-Mitarbeiter*innen werden in zwei Online-Schulungen intern für die Durchführung von digitalen Vorträgen geschult und zeigen kaum Berührungsängste mit dem neuen Medium. Bereits im Herbst 2020 führen die Teams insgesamt elf Online-Veranstaltungen erfolgreich durch. Das Angebot ist sehr vielseitig und richtet sich an alle Verbraucher*innen, kann aber auch von geschlossenen Gruppen gebucht werden. Mittlerweile zählen die Online-Bildungsveranstaltungen zum festen Repertoire des VSB und sollen auch in Zukunft Bestandteil der Bildungsarbeit bleiben.

Ab 2021 wird es darum gehen, die Online-Bildung weiter zu etablieren und zu entwickeln. Dazu zählt auch die Erprobung geeigneter Werbekanäle für Online-Veranstaltungen und die Einführung eines Shopsystems auf der VSB-Homepage, um die bequeme Buchung und Bezahlung der Seminare zu ermöglichen.

VIDEOBERATUNG

Bedingt durch die Corona-Pandemie wird die Videoberatung verstärkt in Angriff genommen und durch das Finanzteam als Pilotprojekt maßgeblich weiterentwickelt. Es geht darum, ein tragfähiges Konzept zu erstellen, die damit verbundenen neuen Arbeitsprozesse zu definieren, die Chancen und Risiken zu beurteilen und stellvertretend für das gesamte VSB-Team in die Umsetzung zu gehen. In einer Zeit des Social Distancing muss der Verbraucherschutz weiterhin den Verbraucher*innen ermöglichen, eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen, ohne dabei eine Beratungsstelle aufsuchen zu müssen. Der Fokus liegt hierbei neben dem nötigen Datenschutz auf einer einfachen und benutzerfreundlichen Durchführung, sowohl für die Verbraucher*innen als auch für die Mitarbeiter*innen des VSB. Verbraucher*innen können sich ganz bequem von zu Hause aus über ihren Computer von den Mitarbeiter*innen des VSB beraten lassen. Mittel- bis langfristig ist das Angebot der Videoberatung für den VSB von immenser Bedeutung und wird in Zukunft wohl immer mehr eine tragende Rolle im Beratungsalltag einnehmen. Gerade die jüngeren Generationen nutzen die digitalen Möglichkeiten und suchen schnelle Antworten auf ihre Fragen und Probleme. Durch diesen weiteren Beratungsbaustein bleibt der VSB auch in Zukunft eine wichtige und flächendeckende Anlaufstelle für die Verbraucher*innen in Bayern. Im Dezember werden einige „Testberatungen“ durchgeführt, die die Verbraucher*innen durchweg positiv bewerten.

Projektteam Webinare: Stephanie Ertl, Umweltreferentin in Regensburg (links), Maria Leidemann, Umweltreferentin in Augsburg (rechts)

DIGITALMAGAZIN „DISKURS“

Das Thema „Online Shopping“ birgt neben unbegrenzten Möglichkeiten auch viele Gefahren und Problemquellen für Verbraucher*innen. Da der VSB in der Vergangenheit eine Vielzahl an Beratungen auf diesem Gebiet abdeckte, wird ein Digitalmagazin entwickelt, welches unter https://www.verbraucherservice-bayern.de/medien/diskurs-das-digitalmagazin abrufbar ist und sich an alle Verbraucher*innen richtet, die sich über das Thema „Online Shopping“ informieren möchten.

Darin werden unter anderem die unterschiedlichen Bezahlmethoden erläutert und es sind Merkmale genannt, anhand derer Verbraucher*innen sogenannte Fake-Shops erkennen können. Das Magazin informiert über Downloads, Streaming-Dienste, verschiedene Online-Marktplätze und Paketzustellung. Neben vielen rechtlichen Aspekten bietet das Digitalmagazin unter dem Punkt „Klimafreundlichkeit“ zahlreiche Informationen zum Zusammenspiel von Online Shopping und Nachhaltigkeit.

Diese Veröffentlichung wird mit einem Content-Management-System des Start-ups Kontextlab umgesetzt, das von Journalisten für Journalisten entwickelt wurde und zum Ziel hat, komplexe Themen grafisch wie eine Landkarte darzustellen. Es geht darum, Wissen im Kontext zu vermitteln und gleichzeitig den Leser*innen zu überlassen, wie sehr sie punktuell in die Tiefe gehen möchten. Das entspricht dem Leseverhalten und -bedürfnis einer von mobilen Endgeräten geprägten Generation. Das Digitalmagazin ist eines der neuen Formate des VSB, mit denen der Verbraucherschutz an jüngere Zielgruppen herantritt, die sich bevorzugt im digitalen Raum bewegen und informieren.

Diskurs – das erste Digitalmagazin des VSB mit dem Themenschwerpunkt „Online-Shopping“

PODCAST

Die Expert*innen des VSB werden seit Jahrzehnten regelmäßig vom Radio interviewt: Da liegt es nahe, selbst einmal zum Mikro zu greifen und eine spannende, unterhaltsame und informative Interviewreihe auf die Beine zu stellen.

Das Pilotprojekt setzt das Ernährungsteam unter der Leitung von Gisela Horlemann um: In insgesamt neun Folgen sprechen die Ernährungsexpertinnen Ulrike Birmoser, Annegret Hager und Uta Toellner über die verschiedenen Aspekte der Darmgesundheit. Die Folgen enthalten eine gelungene Mischung aus Forschungsergebnissen, alltagstauglichen Tipps und wertvollen Rezepten. Themen wie Mikrobiota, Fakten zu Ballaststoffen und Probiotika, Küchenpraxis und Fermentieren stehen im Mittelpunkt. Etwas Anatomie rundet die Serie ab. Wussten Sie beispielsweise, dass der Dünndarm eine Länge von fünf Metern hat?

Von Juni bis Oktober 2020 wird alle zwei Wochen eine Folge auf allen gängigen Plattformen wie Spotify, itunes und Google Podcast veröffentlicht. Die Serie entsteht in Zusammenarbeit mit dem katholischen Medienhaus Sankt Michaelsbund. Die positiven Rückmeldungen seitens St. Michaelsbund, Frauenbund, Ministerien und Hörer*innen bestärken uns, den eingeschlagenen Weg weiterzuverfolgen und in Zukunft auch in den anderen Fachbereichen Podcasts zu produzieren. Bis zum Ende des Jahres generiert die Serie 1231 Downloads. In 2021 sind es bis Redaktionsschluss weiterhin im Schnitt 140 Downloads pro Monat – ganz ohne bezahlte Werbung und Vermarktung.

Uta Toellner (links) und Dr. Leyla Sedghi im Tonstudio des St. Michaelsbunds

CORONA-BLOG

Nachdem die WHO am 11. März 2020 COVID-19 zur Pandemie erklärt, dauert es nicht lange und die Auswirkungen auf das Alltagsleben der Menschen werden spürbar. Die Fragen der Verbraucher*innen zu allen Belangen des Konsums mehren sich, sodass die Fachteams des VSB gemeinsam einen Corona-Blog auf der VSB-Homepage einrichten. Täglich werden alltagsrelevante Kurzinfos mit Corona-Bezug aus den Bereichen Verbraucherrecht, Finanzen, Ernährung, Umwelt, Hauswirtschaft und Energie veröffentlicht wie zum Beispiel:

- Wie funktioniert kontaktloses Bezahlen mit dem Smartphone?
- Online-Einkauf von Lebensmitteln – was gilt es zu beachten?
- Verpackungen sparen trotz Hygienebedenken?

Nach drei Monaten und 90 Meldungen – zum 30. Juni – geht der Blog in die Sommerpause. Im Herbst nimmt das Infektionsgeschehen zwar wieder zu, aber da sich seit dem Frühjahr keine neuen verbraucherrelevanten Themen mit Corona-Bezug aufgetan haben, wird der Blog vorerst stillgelegt.

ERKLÄRVIDEOS DES UMWELTTEAMS

Aufgrund der eingeschränkten persönlichen Kontakte intensiviert das Umweltteam durch Erklärvideos die direkte Ansprache durch Facebook, Youtube und auf der Homepage.

Es sind nicht nur die Themen Plastiksparen, umweltfreundliches Waschen und die Umweltaspekte des Smartphones, die die Verbraucher*innen interessieren, sondern auch die Machart der Clips kommt gut an, sodass auch Multiplikatoren wie unser Mutterverband oder das Forum Waschen gerne die Medien teilen.

ADVENTSZAUBER

Anstelle der sonst so beliebten Koch- und Backkurse in der Adventszeit schnürt das Hauswirtschaftsteam ein kleines Paket mit Adventsanregungen und Informationen und stellt es online. Insgesamt stehen vier weihnachtliche Gewürze im Mittelpunkt – pro Adventswoche eines: Anis, Vanille, Zimt und Nelken. Neben Informationen über Herkunft, Verwendung und sonstigem Wissenswerten über das Gewürz, gibt es je ein bewährtes Plätzchenrezept. Damit das Nachbacken gut gelingt, erstellt Brigitte Reithmeier aus Ingolstadt Video-Anleitungen. Eine einfache, passende Bastelanregung für die ganze Familie unter Verwendung von Naturmaterialien und Gewürzen sowie einfachem Bastelmaterial ergänzt das Angebot.

Selbstgebastelte, herrlich duftende Zimtbäumchen von Brigitte Reithmeier, Beratungsstelle Ingolstadt

NEWS AUS DEM VERBAND

v.l.n.r: Ute Mowitz-Rudolph, Juliana Daum, Lieselotte Feller, Beate Keller, Minister Thorsten Glauber, Eva Fuchs und Erika Schnappinger

NEUJAHRSEMPFANG 2020

Auch im Jahr 2020 sind der VSB-Vorstand und die Geschäftsführung gerne den Einladungen des Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder und des Umwelt- und Verbraucherschutzministers Thorsten Glauber zu den alljährlichen Neujahrsempfängen gefolgt. Das Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz bietet am 27. Januar im schönen Ambiente des Kaisersaals der Residenz den festlichen Rahmen für Austausch, Netzwerken und das Platzieren verbandlicher Positionen in zahlreichen Gesprächen. Bei diesen Anlässen treffen sich Vertreter*innen der Verbände, wichtiger Organisationen, Wirtschaft und Politik, um an gemeinsamen Themen anzuknüpfen oder Neues in die Wege zu leiten.

v.l.n.r: Eva Fuchs, Karin Baumüller-Söder, Ministerpräsident Dr. Markus Söder, Juliana Daum

v.l.n.r.: Erika Schnappinger, Karin Baumüller-Söder, Ministerpräsident Dr. Markus Söder, Lieselotte Feller

GUT BERATEN? SPRACHBARRIEREN UND BILDUNGSGRENZEN ÜBERWINDEN

In Zusammenarbeit mit der Akademie für politische Bildung in Tutzing findet für die Mitarbeiter*innen des VSB und weitere Interessierte am 21.01./22.01.2020 eine Tagung statt, auf die man sich alle zwei Jahre sehr freut – organisiert und geplant von Eva Traupe. Beratung und Bildung sind zwei der tragenden Säulen des Verbraucherschutzes. Schwierigkeiten und Probleme tauchen regelmäßig dann auf, wenn es Sprachbarrieren und Bildungsgrenzen zu überwinden gilt. Wie kann man auch Verbraucher*innen mit geringen Deutschkenntnissen oder einem niedrigeren Bildungsniveau wirklich helfen?

Zunächst muss man individuell erkennen, wo man den Ratsuchenden „abholen“ muss. Mit dieser Thematik steigen wir ins Seminar ein, bevor wir uns den konkreten Problemen von Geflüchteten und Migrant*innen zuwenden und schließlich über die „Beratung im Quartier“ nachdenken.

Am zweiten Seminartag liegt der Fokus auf der sinnvollen Vermittlung von Bildungsinhalten. Wie können komplexe Sachverhalte in einfacher Sprache transportiert werden? Wo wird „Digital Nudging“ eingesetzt und was bedeutet es für die Verbraucher*innen? Ergänzt werden diese Themenschwerpunkte durch einen Input zum Thema „Ernährung und Pädagogik“ verbunden mit grundlegenden Fragen der Bildungsmethodik.

Eva Traupe mit Referent Sebastian Müller, dem Leiter des Büros für leichte Sprache Regensburg „Sag's einfach“

*Aufmerksame Zuhörer*innen bei der Akademie Tutzing, Januar 2020*

MOBILES ARBEITEN

Wie viele andere Unternehmen muss auch der VSB aufgrund des Infektionsschutzgesetzes überall dort mobiles Arbeiten ermöglichen, wo es sinnvoll und machbar ist. Etwas, was in der Vergangenheit eher selten war, wird „über Nacht“ zu einer den Umständen geschuldeten Notwendigkeit. Um die Räume einzeln zu besetzen, arbeiten die Mitarbeiter*innen tageweise bzw. abwechselnd in den Beratungsstellen. Laptops, Diensthandys, mobile Kameras und Mikrofone werden – sofern vorhanden – unter den Kolleg*innen verteilt, um das mobile Arbeiten mit Dienstgeräten zu ermöglichen. Dank einer Sonderfinanzierung des bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz (StMUV) schafft der VSB im Laufe des Jahres weitere Dienstgeräte an, sodass bis Ende 2020 das VSB-Team für weitere Monate des mobilen Arbeitens ausgerüstet ist. Zusätzlich steigt der VSB auf Office 365 mit Sharepoint und Microsoft Teams um, um das ortsunabhängige und kollaborative Arbeiten der Mitarbeiter*innen zu ermöglichen.

REISERECHTSAKTION DES VERBRAUCHER-TEAMS

Aufgrund der Corona-Pandemie sind sehr viele Verbraucher*innen von der Stornierung ihrer geplanten Reisen betroffen. Häufig sagen die Veranstalter die Reisen gezwungenermaßen ab, manchmal sind es aber auch die Verbraucher*innen, die aus Angst davor sich mit dem Corona-Virus anzustecken, lieber nicht reisen möchten. Der Urlaub stellt für viele Bürger*innen die größte Ausgabe des Jahres dar und viele befürchten nun den möglichen Verlust von bereits geleisteten Zahlungen oder lediglich mit einem Gutschein der Reiseveranstalter „abgespeist“ zu werden.

Um die Verbraucher*innen in dieser Situation zu unterstützen, bietet das Verbraucherrechtsteam im Mai kostenlose Beratungen zum Reiserecht an. Die Aktion stößt auf gute Resonanz und wird von der Presse weitreichend aufgegriffen, da auch die Medien viel zu diesem Thema berichten wollen und Input von Expertenseite benötigen.

Insgesamt hat der VerbraucherService Bayern im Mai 548 Anfragen zum Reiserecht. Die häufigsten Fragen der Verbraucher *innen beziehen sich auf die Stornierung der Reise und die Stornogebühren. Dabei handelt es sich um Pauschalreisen, Flug- oder Bahnreisen, Kreuzfahrten, Busreisen, Hotelbuchungen sowie Campingplätze und auch Ferienhäuser. Ein weiterer Themenkomplex ist die Rückzahlung des Reisepreises und damit verbunden die Nachfrage, wie sich die Verbraucher *innen verhalten sollen, wenn sich die Airline oder der Veranstalter nicht meldet. Auch das Thema Gutschein statt Stornierung wird häufig nachgefragt.

Eine letzte Besprechung, bevor es losgeht – Lieselotte Feller (links) und Andrea Brüggemann (rechts)

DIE ERSTE HYBRIDVERANSTALTUNG DES VSB

In Präsenz – ja oder nein? Hybrid, online oder doch absagen? Fragen, die sich Vorstand und Geschäftsführung über den Sommer hinweg bis kurz vor der Landesdelegiertenversammlung am 28. Oktober 2020 stellen. Am Ende wird es nach dem Vorbild der Delegiertenversammlung des KDFB eine Hybridveranstaltung. Vor Ort in Lappersdorf bei Regensburg sind der gesamte Vorstand des VSB, die Geschäftsführung, die Teamleitungen und ein externes Technikteam, um live aus dem Aurelium zu übertragen. Die Delegierten des VSB streamen die Versammlung und nehmen an allen Abstimmungen per virtuellem Handzeichen teil. So können trotz der pandemiebedingten Einschränkungen die Anträge an die Politik verabschiedet und der Vorstand entlastet werden. Der VSB hat auch in diesem Fall seine vereinsrechtlichen Aufgaben erfüllt und nebenbei einiges über die Organisation einer Hybridveranstaltung gelernt.

Maske und Bayernkarte harmonieren perfekt – Erika Schnappinger auf der Landesdelegiertenversammlung des VSB in Lappersdorf

Viel Abstand, Masken, Live-Übertragung für die VSB-Delegierten – die erste Hybridveranstaltung des VSB läuft wie am Schnürchen.

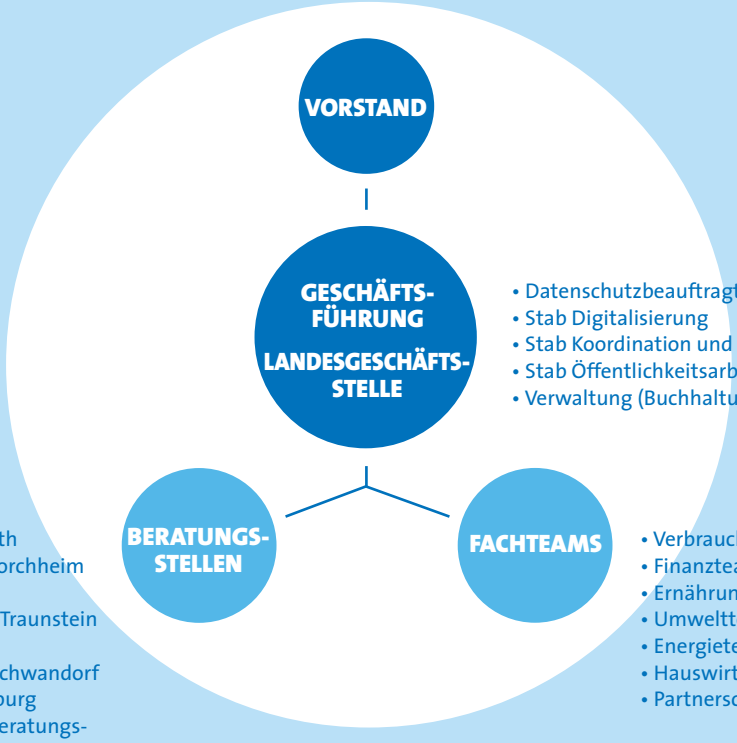
NACHRUF AUF HELGIT KADLEZ

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB) trauert um Helgit Kadlez, die zum großen Bedauern am Donnerstag, den 13. August 2020, verstorben ist. Ihre Verdienste im und für den Verband sind vielfältig, von ganz besonderer Bedeutung und wirken auch heute noch nach. Helgit Kadlez war über viele Jahrzehnte eine engagierte und kuragierte Verbraucherschützerin. Mit besonderem Engagement hat sie sich in ihrer haupt- und ehrenamtlichen Tätigkeit immer für benachteiligte Verbrauchergruppen eingesetzt: junge Familien, Migrant*innen und Senior*innen.

Helgit Kadlez hat in Regensburg viel bewegt.

ZAHLEN UND FAKTEN

ORGANIGRAMM



- Datenschutzbeauftragte*r
- Stab Digitalisierung
- Stab Koordination und Qualitätssicherung
- Stab Öffentlichkeitsarbeit
- Verwaltung (Buchhaltung / IT / Sekretariat)

- Augsburg / Donauwörth
- Bamberg / Ansbach / Forchheim
- Ingolstadt
- München / Neufahrn / Traunstein
- Passau
- Regensburg / Cham / Schwandorf
- Würzburg / Aschaffenburg
- zusätzlich 52 Energieberatungs-stützpunkte

- Verbraucherteam (Markt / Recht)
- Finanzteam (Finanzen / Versicherungen)
- Ernährungsteam (Ernährung / Lebensmittel)
- Umweltteam (Umwelt / Nachhaltigkeit)
- Energieteam
- Hauswirtschaftsteam
- Partnerschule Verbraucherbildung

BERATUNGEN UND BILDUNGSVERANSTALTUNGEN

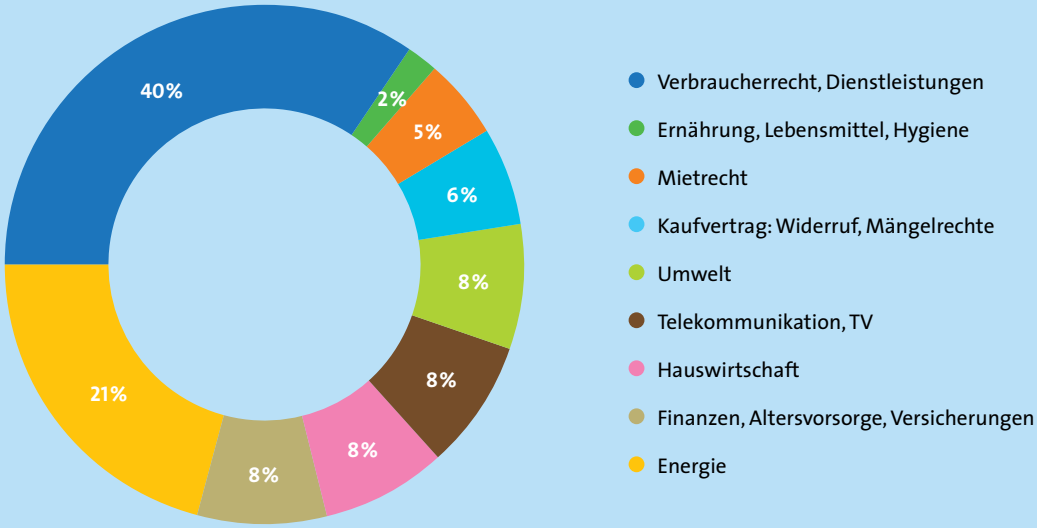
				Zu-/Abnahmen Vorjahr (%)
Gesamtkontakte themenbezogene Beratungen 2020			**49 125**	**15 %**
davon	• Einzelberatungen		16 994	9 %
	• Informationen und Auskünfte		32 131	19 %
Vorträge, Kurse, Lehrfahrten 2020		**Anzahl**	**649**	**-76 %**
		Teilnehmer*innen	**16 073**	**-79 %**
davon	• Vorträge	Anzahl	250	-69 %
		Teilnehmer*innen	5 893	-75 %
	• Veranstaltungen mit Praxis	Anzahl	379	-72 %
		Teilnehmer*innen	9 664	-72 %
	• Lehrfahrten / Besichtigungen	Anzahl	20	-97 %
		Teilnehmer*innen	516	-97 %

FINANZHAUSHALT 2020

(GuV / Stand 31.12.2020 vor Steuern und finaler Bilanzfeststellung)

Erträge	**3 461 720 €**
Zuwendungen des Freistaats Bayern:	2 758 650 €
• Zuwendungen des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz (StMUV) für die Institutionelle Förderung und die Projekte „Umweltbildung“ und „Partnerschule Verbraucherbildung“	2 375 300 €
• Zuwendung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF) für das Projekt im Bereich Ernährung	383 350 €
Zuwendung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie für das Projekt „Energieeinsparberatung“	142 825 €
Zuwendungen der Ordinariate bayerischer Diözesen	47 197 €
Zuschüsse von Kommunen und örtlichen Institutionen	10 367 €
Zuweisung Bayerischer Landesverband des Katholischen Deutschen Frauenbundes (KDFB) Anteil Mitgliedsbeiträge	281 690 €
Einnahmen aus Veranstaltungen, Kursen und Beratung	137 923 €
Sonstige Einnahmen und Spenden	83 066 €
Aufwendungen	**3 295 994 €**
Personalausgaben	2 278 597 €
Sachkosten inkl. Honorare	1 017 396 €
Bestand	**165 726 €**

BERATUNGSSCHWERPUNKTE 2020



WIR FORDERN VON DER POLITIK

EINSATZ NEODYMHALTIGER MAGNETE BESCHRÄNKEN UND RECYCLING FÖRDERN

Deutschlands Restmüll hat sich in den vergangenen 35 Jahren fast halbiert – aber immer noch landen zu viele Wertstoffe im Hausmüll oder gehen trotz Recycling verloren. Ein besonders drastisches Beispiel: kurzlebige Papier- und Karton-Verpackungen, die sich mit Magneten wieder verschließen lassen. Vorwiegend handelt es sich hierbei um Pralinen- und Zigarettenschachteln oder auch Geschenkverpackungen, nicht nur aus dem Bereich der Geschäftswerbung. Das für die Magnete verwendete seltene Metall Neodym stammt meistens aus China, wird nicht recycelt und stellt bei der Entsorgung einen Störstoff in der Pappe- und Papierfraktion dar.[1]

DER VSB FORDERT DESHALB:

1. **Verbannung aller Magnete aus Einweg-Verpackungsmaterialien.**
2. **Kennzeichnung neodymhaltiger Produkte und Hinweis auf getrennte Entsorgung.**
3. **Schaffung von Sammelstellen, um die material-spezifische Recycling-Quote und Rückgewinnung qualitativ und quantitativ zu steigern (z. B. analog Batterien).**

KOSTENSTRUKTUR DER RIESTERPRODUKTE GRUNDLEGEND REFORMIEREN

Knapp 20 Jahre nach der Reform der gesetzlichen Rentenversicherung von 2001, die die Einführung der Riesterrente 2002 zur Folge hatte, halten die bestehenden Riesterprodukte nicht, was sie versprachen. In vielen Fällen zehren sich die staatlichen Zulagen von den Kosten der Verträge auf, was speziell bei jungen Müttern nicht die gewünschte, eigenständige Altersvorsorge ermöglicht. Die anhaltende Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank (EZB) sorgt zunehmend dafür, dass die Verbraucher*innen keine Überschüsse mehr erwirtschaften. Zugeständnisse der Politik an die Lobbyisten der Banken, Bausparkassen und Versicherungen machen die notwendige Förderung von zusätzlicher Altersvorsorge zunehmend unattraktiv.

DER VSB FORDERT DESHALB:

1. **Ein einheitliches Riesterprodukt mit geringen Kosten und dadurch höheren Ertragschancen.**
2. **Die staatliche Überwachung der Anlagestrategie und der Kosten sowie eine Umsetzung durch die Deutsche Rentenversicherung.**

Je nach Anlagewunsch der Verbraucher*innen und einer Laufzeit bis zum Renteneintritt, sollte die Möglichkeit bestehen, aus Aktien- und Anleihen-ETFs wählen zu können. Bei einem derartigen Produkt empfiehlt es sich, den Übergang in die Rentenphase flexibler zu gestalten, indem die Anbieter die Kapitalentnahme zum Ausgleich von Abschlägen ermöglichen.

1 Umweltbundesamt (Factsheet, Mai 2019): Seltene Erden in Permanentmagneten https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/3521/dokumente/factsheet-magnetmaterialien_fi_barrierefrei.pdf

VERBINDLICHE REGELUNGEN FÜR NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL EINFÜHREN

Seit 2015 steigt der Umsatz mit Nahrungsergänzungsmitteln (NEM) laut Informationsdienst IQVIA jährlich um etwa sechs Prozent. 2019 erreichte er in Deutschland einen Wert von 2,2 Milliarden Euro. Laut Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) greifen etwa 25 bis 30 Prozent der Erwachsenen regelmäßig zu Supplementen, dabei erfolgt die Bestellung zunehmend häufiger im Internet. Neu ist der NEM-Trend für Kinder. Das Marktforschungsunternehmen Aposcope ermittelte dafür die Bereiche „Stärkung des Immunsystems“ und „Konzentration und Aufmerksamkeit“. Auch sollen NEM vor Infektionen mit dem Corona-Virus schützen.[1] Im Gegensatz zu Arzneimitteln durchlaufen NEM kein behördliches Zulassungsverfahren, obwohl sie teilweise in Verbindung mit Aussagen zur Verringerung eines Krankheitsrisikos verkauft werden dürfen und es gesundheitliche Risiken bei Überdosierungen geben kann.

DER VSB FORDERT DESHALB:

1. **Nationale verbindliche Regelungen für NEM zu Höchstmengen verschiedener Inhaltsstoffe, zugelassenen Pflanzen bzw. Pflanzenzubereitungen und Wirkungsnachweis, solange es keine EU-einheitliche Lösung gibt.**
2. **EU-einheitliche Regelungen für NEM, welche die Qualität und Wirksamkeit der Produkte sowie Höchstmengen für Inhaltsstoffe verbindlich festlegen.**

1 https://www.iqvia.com/-/media/iqvia/pdfs/germany/library/infographic/infografik-nahrungsergaenzungsmittel-aus-der-apotheke-082020.pdf

https://marktforschung.aposcope.de/zahl-der-woche-nahrungsergaenzungsmittel-fuer-kinder/

WIDERRUFSRECHT BEI TELEKOMMUNIKATIONSVERTRÄGEN AUCH IM STATIONÄREN HANDEL DURCHSETZEN

Die Praxis des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. zeigt, dass Verbraucher*innen sehr häufig mit Verträgen aus Telekommunikationsshops zur Beratung kommen, welche sie nicht oder nicht so hatten abschließen wollen. Im Nachhinein besteht oftmals gar nicht mehr oder nur mit erheblichen finanziellen Einbußen die Möglichkeit, sich wieder davon zu lösen.

DER VSB FORDERT DESHALB:

Die Einführung eines Widerrufsrechts für Verbraucher*innen beim Abschluss von Telekommunikationsverträgen auch bei Vertragsschluss im stationären Handel.

Dies gilt in besonderem Maße, da sich die technischen Angebote mittlerweile als so viefältig und kompliziert darstellen, dass sie für Verbraucher*innen nicht mehr ohne Weiteres nachvollziehbar sind. Das Widerrufsrecht dient dazu, Verbraucher*innen vor Überrumpelungssituationen zu schützen. Eine solche ist vorhanden, da das Ursprungsanliegen bei Betreten des Ladens häufig gar nicht auf einen Vertragsschluss gerichtet ist.

ERNÄHRUNG

FINANZEN

VERBRAUCHERRECHT

HAUSWIRTSCHAFT

ENERGIE

67+

ALTERSVORSORGE

UMWELT

BAUFINANZIERUNG

VERSICHERUNGEN

AUS DEN FACH-BEREICHEN

BÖRSE STATT SPARBUCH

Obwohl die Deutschen jedes Jahr fast genauso viel sparen wie die Einwohner*innen aller anderen EU-Länder zusammen, ist ihr Durchschnittsvermögen im Vergleich gering.

Eine Ursache dafür liegt für Markus Latta, Fachteamleiter für Finanzdienstleistungen, klar auf der Hand. „Viele Menschen hierzulande legen ihr Geld nach wie vor bevorzugt in sicheren Anlageformen wie Sparbuch oder Tagesgeld an. Diese werfen bei den anhaltend niedrigen Zinsen inflationsbereinigt keine Rendite ab. Aktien dagegen haben langfristigen Investoren so gut wie immer Gewinne beschert."

In den vergangenen Jahrzehnten brachte der globale Aktienmarkt um die sieben Prozent jährlichen Wertzuwachs. Allerdings, bei Wertpapiergeschäften sind nicht nur Gewinne, sondern auch große Verluste möglich. Das schreckt viele Kleinanleger*innen ohne Börsenerfahrung. Doch sie können ebenfalls profitieren. Die Anlageform ETF-Sparplan ist eine einfache Möglichkeit, an der Börse zu investieren und in Zeiten niedriger Zinsen Erträge zu erwirtschaften.

ETF-Sparpläne bilden einen Börsenindex nach

ETF steht für Exchange Traded Fund und heißt übersetzt „börsengehandelter Fonds". Ein ETF ist ein Indexfonds, der einen Börsenindex, also zum Beispiel den Dax, nachbildet. Die Fonds-Anteile folgen also der Wertentwicklung der Aktien, an denen sich der Fonds orientiert. Das streut das Anlagerisiko der Verbraucher*innen. Weiterer Vorteil: ETFs haben keine Fonds-Manager*innen, die dafür bezahlt werden, Aktien für den Fonds auszuwählen. Das macht sie nicht nur günstiger, sondern zudem oft erfolgreicher als aktiv gemanagte Fonds.

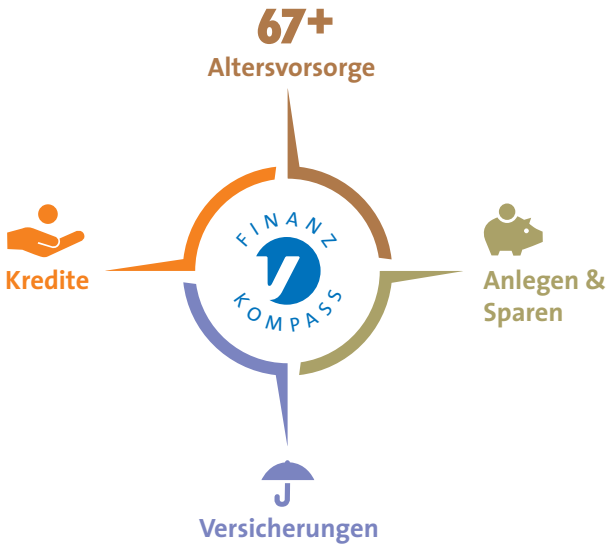
Nichts für den Notgroschen

In ETFs gespartes Geld sollten Verbraucher*innen längerfristig entbehren können. Denn es fließt in Wertpapiere, die Kursschwankungen unterliegen und trotz Streuung ins Minus geraten können. Empfehlenswert ist ein Anlagezeitraum von mindestens zehn Jahren.

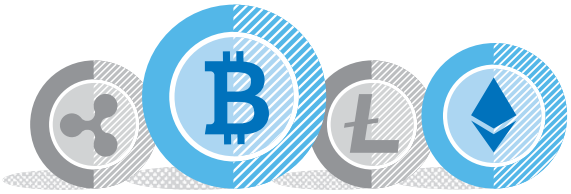
Entscheidend ist die Wahl des Index für den ETF-Sparplan. Die Auswahl ist riesig. Einsteiger*innen ins Börsengeschäft sollten einen Börsenindex wählen, der einfach zu verstehen ist und das Risiko breit streut. Solche Indexe sind der „MSCI World" oder der „MSCI All Country World", die ihr Geld weltweit anlegen.

DER FINANZKOMPASS SCHAFFT ORIENTIERUNG

Gerade in den Bereichen Finanzen und Versicherungen ist das Wissen der Menschen in Deutschland zum größten Teil sehr überschaubar. In unserem Beratungsalltag erleben wir immer wieder, dass Verbraucher*innen selbst bei ihren eigenen Finanzprodukten über große Wissenslücken verfügen und oftmals nicht mehr nachvollziehen können, ob die vor Jahren abgeschlossene Versicherung in ihrer aktuellen Lebenssituation noch vonnöten ist. Deshalb hat das Finanzteam einen Kompass entwickelt, der über die gängigen Finanz- und Versicherungsprodukte und deren Funktionsweise aufklärt und informiert. Dabei ersetzt er auf keinen Fall die persönliche und individuelle Beratung, er bietet vielmehr erste sachliche Grundinformationen, neutral und frei von Verkaufssuggestionen – wie sie so oft auf den zahlreichen kommerziellen Internetseiten angeboten werden. Das Finanzteam verfasst im Laufe des Jahres knapp 40 Fachtexte zu den Themenkomplexen Altersvorsorge, Anlegen & Sparen, Kredite und Versicherungen.



Der VSB-Finanzkompass www.verbraucherservice-bayern.de/medien/vsb-finanzkompass ist das aufwendigste und größte Projekt des Teams in 2020, das in den kommenden Jahren weiterentwickelt und ausgebaut werden soll. Für 2021 sind kurze, informative Videos als Ergänzung zu den Texten geplant.



KRYPTOWÄHRUNGEN – EINE FORTBILDUNG

Durch die voranschreitende Digitalisierung treten auch Kryptowährungen wie Bitcoins etc. in den Fokus unserer Beratungs- und Bildungsarbeit, sodass das Finanzteam im Dezember an einer eintägigen Fortbildung zum Thema Blockchain und Kryptowährungen teilnimmt. Gerade in Zeiten mangelnder Zinsen bei herkömmlichen Spareinlagen begeben sich Verbraucher*innen auf die Suche nach alternativen Anlagemöglichkeiten für ihr Geld. Da der Markt der Kryptowährungen bis dato keinen nennenswerten Regularien vonseiten des Gesetzgebers unterliegt, birgt dieser Bereich der Geldanlage neben den sehr spekulativen Eigenschaften dieser Instrumente auch eine große Gefahr für Anleger*innen, herrscht hier doch noch eine gewisse „Goldgräberstimmung“ und zahlreiche Betrüger*innen bieten ihre vermeintlich rentablen Produkte an.

Derzeit bereitet die Europäische Union eine Regulierung dieser Märkte vor, sodass das Finanzteam des VSB im Rahmen eines ersten Entwurfs vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt- und Verbraucherschutz um eine Stellungnahme zu diesem sehr umfangreichen Papier gebeten wird. Die für uns wichtigen Anmerkungen werden dem Ministerium zum Jahreswechsel übermittelt.

BERATUNG AUF GLEICHBLEIBENDEM NIVEAU

Trotz der Corona-Pandemie kann das Finanzteam keinen großen Einbruch der Beratungsnachfrage feststellen. Die Erreichbarkeit der Berater*innen sowie das Beratungsangebot werden über das gesamte Jahr – zum Teil ausschließlich telefonisch und digital – aufrechterhalten. An Beratungsthemen dominiert wie auch im Vorjahr die flächendeckende Kündigung langlaufender Prämiensparverträge durch die Sparkassen und teilweise auch durch genossenschaftliche Volks- und Raiffeisenbanken. Gerade im vierten Quartal nutzen wieder zahlreiche Institute, bekräftigt durch das BGH-Urteil vom 19. Mai 2019, die Gunst der Stunde und kündigen rentable Sparverträge ihrer Kunden.

Große Beratungsnachfrage gab es ebenfalls zum Thema Beitragserhöhungen bei privaten Pflegezusatzversicherungen. Bedingt durch die Reform der gesetzlichen Pflegeversicherung und die seit langem anhaltende Niedrigzinsphase ist es vielen privaten Versicherern nicht möglich, ihre Beiträge stabil zu halten. Zum Teil konnten wir Beitragssteigerungen bis zu 80 Prozent feststellen, was gerade bei Senioren mit geringen Alterseinkünften eine große finanzielle Belastung darstellt und die Aufrechterhaltung des Versicherungsvertrags massiv gefährdet. Aufgrund fehlender Zinsen bei Spareinlagen steigt ebenfalls die Beratungsnachfrage zum Thema „alternative Anlagemöglichkeiten“. Zu unserer Freude steigt das Interesse der Verbraucher*innen an ETF-Fonds.

Eine coronaspezifische Nachfrage zu Finanzthemen ist nur vereinzelt festzustellen. Abschließend kann man sagen, dass sich die Verbraucher*innen auch im Pandemiejahr 2020 mit den gleichen „normalen“ Finanzthemen beschäftigen.

UNTERWEGS IN BAYERN

- **Am 25./26. Januar 2020** ist Petra Gruber, VSB-Finanzberaterin in Ingolstadt, mit einem Messestand auf der 17. Mittelbayerischen Immobilien- und Baumesse in Ingolstadt vertreten. Bau- und renovierungswillige Messebesucher*innen informieren sich vor Ort bezüglich Finanzierungsmöglichkeiten und staatlichen Förderungen.

Markus Latta, Fachteamleiter Finanzen

VERBRAUCHERRECHTE BEIM (ONLINE-)EINKAUF

Der Online-Einkauf bietet einen großen Vorteil: Das Widerrufsrecht gemäß §312 BGB, das den Verbraucher*innen die Möglichkeit einräumt, ihre geschlossenen Verträge innerhalb von 14 Tagen zu widerrufen. Im stationären Handel besteht dies nicht, der Umtausch beruht allein auf der Kulanz und Kundenfreundlichkeit der Geschäfte. Die Händler entscheiden, ob sie die Ware zurücknehmen und zu welchen Bedingungen. Manchmal gibt es das Geld zurück, manchmal einen Gutschein über den Betrag. Wie gestaltet sich aber die Rechtslage bei Mischformen wie Click & Collect und PopUp Stores.

CLICK & COLLECT: WENN SICH ONLINE UND OFFLINE VERBINDEN

Neben den herkömmlichen Einkaufsmöglichkeiten im Ladengeschäft oder online bieten zahlreiche Händler mittlerweile das sogenannte „Click and Collect“ an. Verbraucher*innen suchen hierbei die Ware online aus und bestellen diese, holen sie dann aber direkt im Ladengeschäft ab. Damit haben Online-Shopper die Möglichkeit, sich im Internet über das Produkt zu informieren und im Anschluss ohne Lieferzeit und Versandkosten die Ware abzuholen. Falls weitere Fragen zum Produkt bestehen, können Verbraucher*innen diese vor Ort an den Verkäufer stellen. Diese Vertriebsweise setzt ein großes Filialnetz voraus.

Wie ist diese Mischform rechtlich einzustufen? Handelt es sich um einen Online-Kauf mit einem 14-tägigen Widerrufsrecht oder um einen Einkauf im Laden, wo Sie dieses Recht nicht haben? Hier kommt es darauf an, wie der Kaufvertrag zustande kommt: Wird dieser bereits online geschlossen, besteht das Widerrufsrecht. Wurde die Ware jedoch online beispielsweise nur reserviert, kann der Verbraucher die Ware vor Ort begutachten und seine Kaufentscheidung davon abhängig machen. In diesen Fällen besteht daher auch in der Regel kein Widerrufsrecht. In vielen Fällen räumen Händler dennoch ein Rückgaberecht ein. Dies ist reine Kulanz, daher ist es empfehlenswert, sich im Vorfeld zu informieren.

POPUP STORES – „AUFGEPOPPT“ UND WIEDER VERSCHWUNDEN

PopUp Stores bezeichnen „Kurzzeitläden“, die unangekündigt und an ungewöhnlichen Orten auftauchen und ebenso schnell wieder verschwinden. Von der Boutique bis zum Lagerverkauf sind alle Arten von Läden vertreten, die meisten ohne Kasse und Warenlager. Ausgewählte Produkte stehen zum Verkauf und können vor Ort begutachtet werden, Kleidung kann anprobiert werden. Die Bestellung tätigen die Kunden dann über QR-Codes, Bestellterminals oder via App. Sogar Reservierungen von Umkleidekabinen, in denen die gewünschte Ware zur Anprobe bereitliegt, sind per App möglich. Anschließend besteht die Möglichkeit, über ein Kartenterminal oder das Handy zu bezahlen. Verkaufspersonal ist kaum bis gar nicht vorhanden, eine Verkaufsberatung entfällt damit in den meisten Fällen.

Eine andere Variante der PopUp Stores ist die reine Ausstellung von Produkten, die mit einem QR-Code versehen sind. Wenn die Ware gefällt, wird der QR-Code gescannt und die Ware nach Haus geliefert. Bei diesem Geschäftsmodell lässt sich die Grenze zwischen Ladengeschäft vor Ort und Online-Handel nicht mehr ohne Weiteres ziehen. Damit ist die Frage nach dem Widerrufsrecht für Verbraucher*innen schwer zu beantworten, denn es kommt auf die Art des Vertragsabschlusses an.

Wichtig ist in jedem Fall, den Händler im Blick zu behalten, wenn der Laden wieder verschwindet, da sich sonst Reklamationen und die Ausübung von Gewährleistungsrechten unnötig erschweren.

ABMAHNUNGEN 2020

- **12.03.2020:** Abmahnung Shopiago GmbH (vertreibt u.a. Mund-Nasen-Masken, die im Hinblick auf die Covid-19-Pandemie verstärkt nachgefragt wurden). Die Abmahnung erfolgt wegen Vereinbarung überlanger Lieferzeiten (18 Wochen), fehlender Frist für die Annahme des Vertragsangebots im Online-Shop sowie der Geltendmachung des Kaufpreises bevor überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist. Die Abmahnung bezieht sich außerdem auf unwirksame Vereinbarungen im Hinblick auf die vom Verbraucher zu entrichtende Umsatzsteuer. Das Unternehmen hat sich verpflichtet, das beanstandete Verhalten künftig zu unterlassen.
- **04.05.2020:** Abmahnung FUMCA (Inh. Metin Sen) wegen diverser unwirksamer Allgemeiner Geschäftsbedingungen im Rahmen eines „Partnerrückführungsvertrags“ und fehlender Informationen über das Widerrufsrecht. Das Unternehmen hat sich verpflichtet, das beanstandete Verhalten künftig zu unterlassen.
- **24.06.2020:** Abmahnung Study Lingua GmbH wegen irreführender Angaben gegenüber Verbraucher*innen, die aufgrund der Covid-19-Pandemie Pauschalreiseverträge stornieren. Das Unternehmen hat sich verpflichtet, das beanstandete Verhalten künftig zu unterlassen.
- **10.08.2020:** Abmahnung Kreutzers Gourmet GmbH wegen des irreführenden Angebots von „tiefgefrorener“ Ware im Onlineshop, obwohl diese tatsächlich nur bei Versand tiefgefroren war und beim Verbraucher im angetauten Zustand ankommt (entgegen §§1, 2 Abs. 4 TLMV). Das Unternehmen hat sich verpflichtet, das beanstandete Verhalten künftig zu unterlassen.
- **05.10.2020:** Abmahnung Krupper Hausgerätetechnik wegen des Hinweises, dass Verbraucher*innen bei der Erstellung von Ersatzteilen kein Widerrufsrecht zustünde, da es sich hierbei um eine kundenspezifizierte Bestellung handle bzw. der Verkäufer auch nicht die Möglichkeit habe, die Ware an den Hersteller zurückzusenden. Dieser unrichtige Hinweis fand sich sowohl auf der Homepage als auch in der Bestellbestätigung.
- **27.10.2020:** Abmahnung AH Facility Management GmbH (Schlüsseldienst) wegen unwirksamer Klauseln im Vertrag. Kund*innen sollen hier zusichern, dass sie sich nicht in einer Notlage befinden. Außerdem enthält der Vertrag eine unwirksame Haftungsbeschränkung. Auf die Abmahnung wird nicht reagiert. Das Verfahren ist bei Gericht anhängig.
- **27.10.2020:** Abmahnung Piramida Automobilhandel, Passau wegen eines unwirksamen Gewährleistungsausschlusses. Auf die Abmahnung wird nicht reagiert. Das Verfahren ist bei Gericht anhängig.

VIDEOS FÜR JUNGE LEUTE

Das Verbraucherteam lässt 2020 einige Videos zu den Themen Online-Gaming und Influencer-Werbung von der Regensburger Produktionsfirma Oakstone Productions produzieren. Die Videos zeigen für beide Bereiche auf humorvolle Art, dass es sowohl bei Online-Spielen als auch bei Influencer-Werbung um knallharte Geschäftsinteressen geht. Der Anbieter einer Gaming-App möchte mit diversen Features (Spezialoptionen) Geld verdienen und nicht lediglich dem Gamer Spaß und Freude bereiten. Ebenso ist die Influencerin nicht die beste Freundin, egal wie sehr sie das zu suggerieren versucht, sondern sie möchte mit regelmäßigen Posts aus ihrem Privatleben nichts anderes als letztlich Produkte verkaufen. Die Jugendlichen sollen nicht mit erhobenem Zeigefinger vom Gaming oder vom Ansehen von Influencer-Spots abgebracht werden, sie sollen nur mit einer gesunden Skepsis an die Sache herangehen, wie es für mündige Verbraucher*innen wichtig ist.

CHECKLISTE: 24-STUNDEN-BETREUUNG AUSLÄNDISCHER DIENSTLEISTER

Die Zahl der alten und pflegebedürftigen Menschen steigt, entsprechende Betreuungskräfte zu finden gestaltet sich in Zeiten des Pflegenotstands jedoch als immer schwieriger. Angehörige scheiden vielfach aufgrund der Entfernung zum Betreuenden oder aus anderen beruflichen oder persönlichen Gründen aus. Ambulante deutsche Pflegedienste bieten zwar eine 24-Stunden-Pflege, jedoch ist diese für die meisten Hilfesuchenden finanziell nicht erschwinglich. Ausländische, insbesondere polnische Unternehmen, bieten ihre Dienstleistung zu wesentlich günstigeren Konditionen an und genießen inzwischen eine sehr hohe Akzeptanz. Der VSB hat zahlreiche Betreuungsverträge ausgewertet und bietet Betroffenen seit 2020 eine Checkliste zur Anwendung.

AUSSTELLUNG „VERBRAUCHER IN DER DIGITALEN WELT“

Der VSB präsentiert seit vielen Jahren in den Sommermonaten „Verbraucherausstellungen“ im Haus am Strom in Jochenstein. Die digitale Welt hält Einzug in alle Bereiche des privaten Alltags. Smarte Haushaltsgeräte sollen den Alltag von Verbraucher*innen ebenso erleichtern wie Sprachassistenzsysteme, beispielsweise Amazons Alexa oder Apples Siri. Welche Chancen die Digitalisierung bietet, aber auch deren Gefahren wurden bei der Ausstellung „Verbraucher in der digitalen Welt“ vom 13. Mai bis 30. September 2020 im Haus am Strom thematisiert. Anhand der Ausstellungsthemen werden die 1000 interessierten Besucher*innen für einen sorgsameren Umgang mit den eigenen Daten sensibilisiert. Der gemeinsam mit dem Umweltteam geplante Aktionstag am 26. Juli 2020 anlässlich der Jubiläumsveranstaltung „20 Jahre Haus am Strom“, kann wegen Corona nicht stattfinden.

VERSTÄRKUNG DES BERATUNGSTEAMS

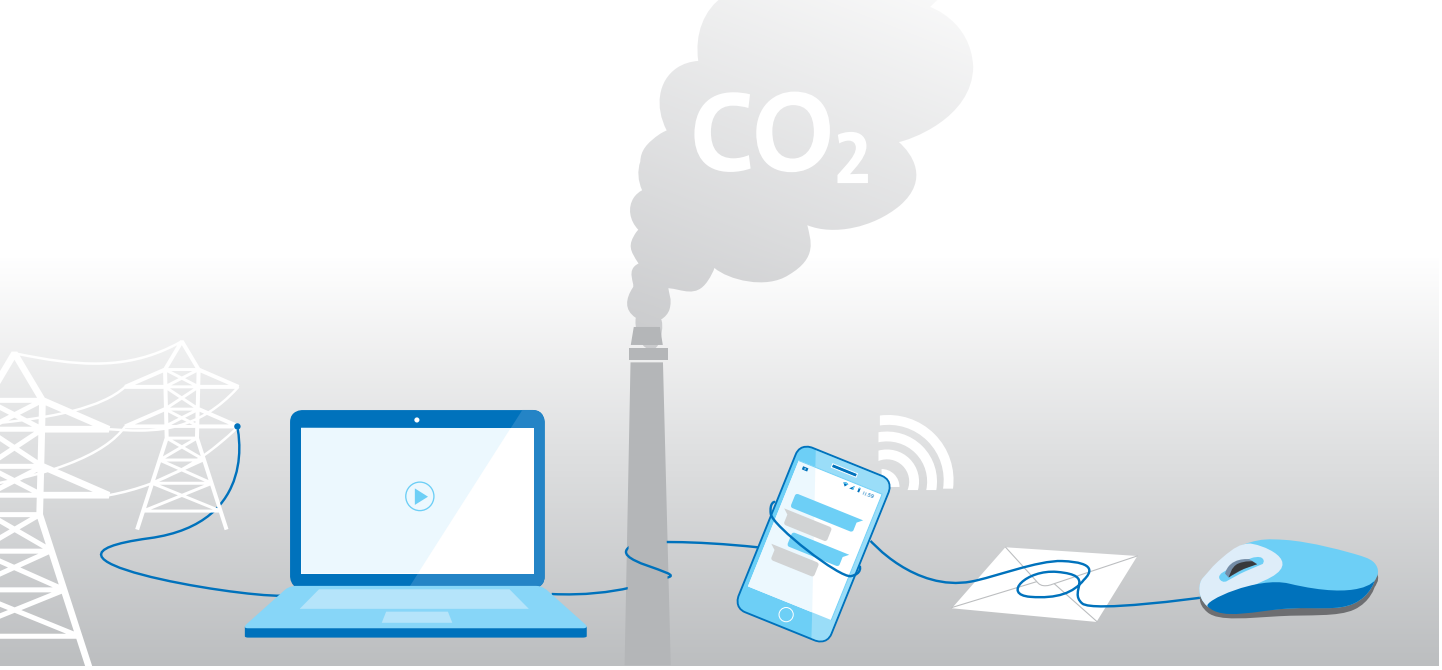
Carina Schütz, Volljuristin, startet Januar 2020 als Verbraucherberaterin in der Beratungsstelle Würzburg.

UNTERWEGS IN BAYERN – TROTZ CORONA

- **28.01.2020:** Ein Vortrag zum Verbraucherrecht von Eva Traupe für Multiplikatoren, die vor allem Familien aus bildungsfernen Schichten helfen und sich um Familien mit Migrationshintergrund kümmern. Eva Traupe erklärt die Arbeit des Verbraucherschutzes und zeigt konkrete Wege auf, wie die Zuhörer*innen die Familien, die sie betreuen, unterstützen können. Es geht um Fragen wie: Wie gehe ich am besten vor? Wann brauche ich Hilfe? Was kann ich selbst erledigen?
- **29.01.2020:** Eva Traupe trägt vor dem Seniorenbeirat Regensburg einen Vortrag über „Verbraucherschutz kompakt und aktuell“. Es nehmen an diesem Nachmittag nicht nur 50 Senior*innen, sondern auch einige Stadträte teil. Ein besonderes Interesse zeigen die Teilnehmer*innen an der Kündigung der Prämiensparverträge der Sparkassen.
- **25.06.2020:** Präsenzvortrag an der VHS Neufahrn unter Einhaltung der Hygiene- und Sicherheitsbedingungen. Thema: „Der VerbraucherService Bayern – Eine Neufahrner Einrichtung stellt sich vor“. Neben unseren Beratungsangeboten werden aktuelle Rechtsfragen im Zivilrecht, v. a. die aktuellen Änderungen im BGB vorgestellt und eingehend mit den Teilnehmer*innen diskutiert.
- **07.10.2020:** Im Rahmen einer regionalen Lehrerfortbildung im Bereich Wirtschaftswissenschaften spricht Eva Traupe in Regensburg über das Thema „E-Commerce“, das neu in den Lehrplan für die 8. Klasse Realschule aufgenommen wurde. Die teilnehmenden Lehrer*innen verfügen bereits über ein rechtliches Basiswissen, sodass eine intensivere Auseinandersetzung mit speziellen Themen wie „Fake Shops“ und den damit verbundenen Fallen für Verbraucher*innen möglich ist.

Eva Traupe, Volljuristin
Fachteamleiterin Verbraucherrecht

DIGITALISIERUNG – IMMER GRÖSSERER ANTEIL AM RESSOURCENVERBRAUCH



Unser gegenwärtiger Lebensstil kommt kaum noch ohne digitale Geräte aus. Deshalb ist es sinnvoll zu wissen, von welchen Ressourcen- und Energieverbräuchen wir dabei eigentlich reden.

Durch den Gebrauch und die Inanspruchnahme von Waren und Dienstleistungen nutzen wir ökologisch gesehen weltweit Flächen. Der CO_2-Fußabdruck misst alle Treibhausgasemissionen. In Deutschland sind das durch Energieverbrauch, Transport und Konsum rund zwölf Tonnen CO_2-äquivalente Emissionen (CO_2e) pro Jahr und Person (Umweltbundesamt). Ein klimaverträgliches Maß wäre jedoch nur zwei Tonnen. Was fließt bei der Digitalisierung alles in diese Rechnung ein? Wir benötigen nicht nur Ressourcen bei der Herstellung und der Nutzung der Geräte. Auch die Datenübertragung und die Rechenzentren verbrauchen zur Bereitstellung immer größerer Datenmengen Energie.

Ressourcenverbrauch bei der Herstellung

An erster Stelle stehen die Emissionen der Rohstoffgewinnung und der Verarbeitung bei der Herstellung (Berechnungen des Ökoinstituts Freiburg). Sie entstehen während der Herstellung vor allem durch die eingesetzten Rohstoffe und Chemikalien. Einen besonders hohen Energieaufwand fordert die Halbleiterfertigung.

Zur Herstellung eines großen Flachbildfernsehers werden laut Fraunhofer Institut etwa 1000 Kilogramm CO_2-Äquivalenten benötigt. Für einen Laptop zum Beispiel hat das Öko-Institut in der Herstellung etwa 250 Kilogramm CO_2e berechnet. Dieser Aufwand bezieht sich auf die jeweils typische Nutzungsdauer.

Je länger wir ein Gerät benutzen, umso geringer der Ressourcenverbrauch pro Jahr. Gleichzeitig ist die Verlängerung der Nutzungsdauer der wichtigste Hebel, um den Fußabdruck der Geräte zu reduzieren. Verbraucher*innen mustern viele digitale Geräte wie Smartphones, Tablets, Laptops oder LED-Fernseher nicht deshalb aus, weil sie kaputt sind. Vielmehr ist intakte Hardware häufig nur deshalb nicht mehr nutzbar, weil sie nicht zu neu konzipierter oder weiterentwickelter Software passt. Das lässt sich verhindern, indem man bereits beim Kauf darauf achtet, dass eine auslaufende Softwareunterstützung das Gerät nicht automatisch bedienunfähig macht und damit eine Hardwareerneuerung nach sich zieht.

Energieverbrauch durch die Nutzung

Ein weiterer wichtiger Faktor ist der Energieverbrauch der digitalen Geräte im Alltag. Dieser hängt davon ab, welche Leistung ein Gerät hat und wie lange es täglich läuft. Geht man beispielsweise bei einem Fernseher von 200 Watt und einer Nutzungsdauer von vier Stunden pro Tag aus, entspricht der Verbrauch 156 Kilogramm CO_2e pro Jahr. Im Falle eines Laptops ergibt sich bei einer elektrischen Leistungsaufnahme von 32 Watt und ebenfalls vier Stunden Einsatz pro Tag 25 Kilogramm CO_2e pro Jahr (Öko-Institut).

Die energiebedingten Emissionen, die durch die Umwandlung von Energieträgern zum Beispiel in Strom und Wärme entstehen, machen laut Umweltbundesamt (UBA) etwa 85 Prozent der deutschen Treibhausgas-Emissionen aus. Bei der Produktion von Strom entstehen sie aus fossilen Energieträgern wie Kohle, Erdgas oder Mineralöl. Das Umweltbundesamt nennt für Deutschland im Jahr 2017 durchschnittlich 485 Gramm Kohlendioxid bei der Erzeugung einer Kilowattstunde Strom für den Endverbrauch als direkte Emission aus der Verbrennung fossiler Energieträger. Hier senken wir die Emissionen, indem wir Strom aus erneuerbaren Energien beziehen.

Emissionen durch Datenübertragung

Die weite Verbreitung digitaler Schnittstellen entspricht einem zusätzlichen Verbrauch durch die ununterbrochene Empfangsbereitschaft digitaler Endgeräte in einem Datennetzwerk. Anders als einfache elektrische Geräte erzeugt die digitale Technik während der Nutzung zusätzlich einen ökologischen Fußabdruck, der nicht zu Hause auftritt. Sie überträgt ständig Daten über das Internet. Das deutsche Datenaufkommen im Internet und der Betrieb internetfähiger Geräte verursacht bereits heute etwa 33 Millionen Tonnen CO_2-Emissionen im Jahr (SWR). Durch den zunehmenden Einsatz von Sprachsteuerung nimmt die Datenmenge und damit auch der Energieverbrauch weiter zu.

Emissionen der Rechenzentren

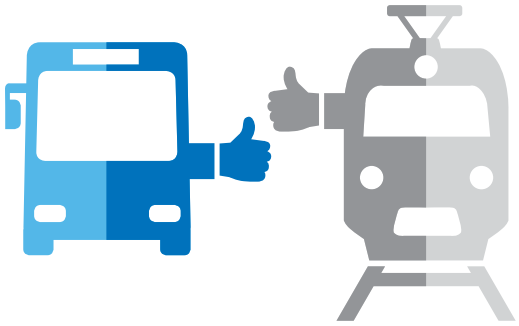
Viele Funktionen von digitalen Geräten basieren auf Cloud-Diensten wie beispielsweise einer Stimmerkennung, die energie- und ressourcenintensiv in Rechenzentren weitere Verbräuche verursachen.

Diese Rechenzentren bestehen aus großen Hallen, gefüllt mit Hochleistungsservern, Netzwerk- und Klimatisierungstechnik. Sie brauchen reale Rohstoffe, Wasser zur Kühlung und viel Strom. Die Abwärme geht oft ungenutzt in die Umgebung. Die deutschen Rechenzentren gehören zwar zu den energieeffizientesten weltweit. Dennoch steigt der Energiebedarf der Rechenzentren in der Summe kontinuierlich an und betrug im Jahr 2017 rund 13 Milliarden Kilowattstunden (Borderstep Institut).

Bezieht man diesen Energieverbrauch auf die 33 Millionen Internet-Nutzer, die die Bundesnetzagentur für das Jahr 2017 nennt, so entfallen auf jeden Internet-Anschluss knapp 400 Kilowattstunden elektrische Energie beziehungsweise 213 Kilogramm CO_2-Emissionen pro Jahr.

Fazit: Emissionen rund um Digitalisierung deutlich senken

Insgesamt ergeben die Berechnungen des Öko-Instituts einen CO_2-Fußabdruck pro Person pro Jahr von einer Tonne CO_2-Äquivalent für Herstellung und Gebrauch von Endgeräten, die Übertragung von Daten über das Internet sowie die Nutzung von Rechenzentren wie auch die Nutzung von weltweit verteilten Webseiten, Musik- und Videostreaming-Diensten, sozialen Netzwerken etc. Das bedeutet, allein der digitale Anteil am Fußabdruck macht schon fast die Hälfte der eigentlich zur Verfügung stehenden Menge an Klimagasen aus, falls dem Klimawandel noch Einhalt geboten werden soll. Um die Digitalisierung zukunftsfähig zu machen, braucht es weitergehende Maßnahmen, die Emissionen sowohl bei den Endgeräten als auch in den Datennetzwerken und den Rechenzentren deutlich zu senken.



BUS UND BAHN BRAUCHEN QUALITÄTSSCHUB

Verbändebündnis fordert konzertierte Aktion zu Öffentlichem Verkehr und hat dazu gemeinsame Forderungen aufgestellt. Zwei zentrale Maßnahmen bei der bedarfsgerechten Ausgestaltung des ÖPNV sind die „Fahrgaststimme“ und der „Hausanschluss Mobilität“. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat gemeinsam mit 13 Verbraucherzentralen und Mitgliedsorganisationen wie dem VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. ein Jahr lang Forderungen entwickelt, wie der Öffentliche Verkehr für Verbraucherinnen und Verbraucher attraktiver werden kann. Das Ergebnis sind drei gemeinsame Positionspapiere, in denen die Verbände Handlungsbedarf vorstellen und Lösungen aus Verbrauchersicht skizzieren.

ROHSTOFFLAGER HANDY – VSB SAMMELT ALTHANDYS

Rund 200 Millionen Althandys liegen deutschlandweit ungenutzt in Schubladen (BITKOM). Die kleinen Geräte bergen aufgrund ihrer großen Verbreitung enorme Schätze. Mit einer Handy-Sammelaktion, die vom 28. September 2020 bis 18. März 2021 stattfindet, motiviert der VSB zur Abgabe brachliegender Altgeräte und führt diese einer weiteren Nutzung oder Wiederverwertung zu.

Bis zum Jahresende werden 1322 Geräte an Teqcycle einem zertifizierten Recycle-Unternehmen gesendet. Weitere sechs volle Boxen warten auf Bearbeitung. Im Aktionszeitraum können Verbraucher*innen unter Berücksichtigung der gültigen Hygieneauflagen alte Handys, Smartphones sowie Zubehör bayernweit in den Beratungsstellen abgeben, bzw. in den Briefkasten werfen. Unterstützt wird die Aktion von unseren Mitglieder*innen, die Boxen u.a. in Poststellen, Bäckereien, Eine Weltläden aufstellen. Mit den Spenden, die bis Ende 2020 eingegangen sind, wird der Aufbau einer Grundschule in Sukuro/Tansania unterstützt.

MITARBEIT AM DIGITALMAGAZIN

Der Versandhandel boomt. Immer mehr Waren kaufen wir im Internet und lassen diese nach Hause liefern. Online-Shopping erspart den Weg ins Einkaufszentrum und ist rund um die Uhr bequem von zuhause aus möglich. Aber ist es auch klimafreundlich?

Neben Transport und Verpackung führen vor allem die zahlreichen Rücksendungen, z. B. von Kleidung, zu einem erhöhten Energie- und Ressourcenverbrauch. Umgekehrt ist nachhaltige Bekleidung im Internet oft leichter zu finden. Durch ein überlegtes Kaufverhalten lassen sich die Umweltbelastungen erheblich reduzieren. Das Umweltteam hält im Digitalmagazin „Online Shopping“ Tipps und Infos zum Thema „Jederzeit, überall, klimafreundlich?“ bereit.

QUIZ: „NACHHALTIG ONLINE – WIE GEHT DAS?“

Testen Sie Ihr Wissen in unserem Quiz!

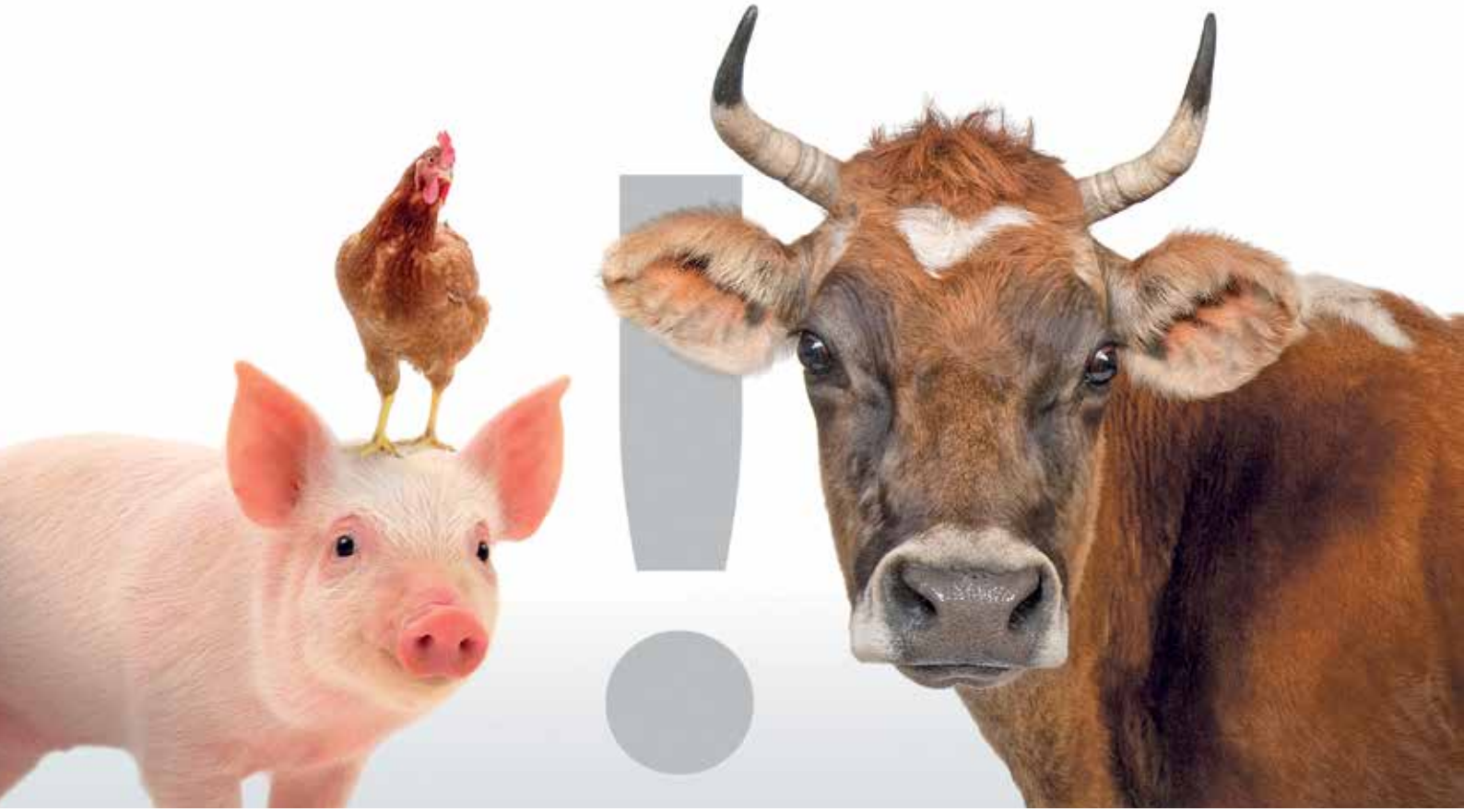
Mit diesem spielerischen Ansatz lädt das Umweltteam zum Mitmachen ein und vermittelt Wissen zur Digitalisierung. Nicht jeder Klick muss richtig sein, Hintergrundinformationen liefern so manche Überraschung und weisen auf die richtige Antwort hin. Durch das eigene Verhalten können wir unseren ökologischen Online-Fußabdruck möglichst klein halten.

UNTERWEGS IN BAYERN – TROTZ CORONA

- **06.08.2020:** Das Ferienprogramm für Kinder in den Sommerferien 2020 stand unter dem Thema „Plastikdetektive auf Entdeckertour“. Kinder zwischen sechs und zehn Jahren erfahren in einem Workshop, welche Vor- und Nachteile der Einsatz von Kunststoffen in unserem Alltag hat. Beispielsweise gilt es, Produkte des täglichen Lebens unter dem Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit zu sortieren. Bei der gemeinsamen Zubereitung eines Picknicks im Kochstudio des VSB in Würzburg lernen die Kinder Kunststoff einzusparen und alternative Materialien einzusetzen. Der alltägliche, verantwortungsbewusste Umgang mit dem Werkstoff Kunststoff wird auch unterwegs praxisnah in der Diskussion um mitgebrachte Getränkeflaschen und Brotdosen mit viel Spaß vermittelt.
- **23.09./28.09.2020:** Zum Smartphone-Kurs „Daten fasten“ lädt der VSB in Kooperation mit dem BayernLab nach Vilshofen ein. Volle Speicher und unübersichtliche Dateien – wer kennt das nicht? Um möglichst wenig Treibhausgase durch den elektronischen Informationsaustausch zu erzeugen, ist es ratsam, online gespeicherte Videos, Fotos und E-Mails regelmäßig zu löschen. Beim Workshop erklärten Experten vom BayernLab, wie man Daten sicher abspeichert und vor allem löscht. Hintergrundinformationen zur Belastung der Umwelt durch Digitalisierung gibt Umweltreferentin Marianne Wolff.

Marianne Wolff, Umweltreferentin, Fachteamleitung Umwelt

VERBRAUCHERSERVICE BAYERN FORDERT STAATLICHES SIEGEL



ALTERNATIVEN ZUM BILLIGFLEISCH

Corona hat die Zustände in der Fleischindustrie in den Fokus gerückt und lässt Verbraucher*innen über ihr Konsumverhalten nachdenken. Im Handel existieren bis heute nur wenige Fleischprodukte mit freiwilligen Tierwohlkennzeichen der höheren Stufe 3 oder Bio. Das heißt, den Kunden fehlt im Supermarkt schlicht das Angebot, um sich für mehr Tierwohl bei der Fleischqualität entscheiden zu können. Der VSB fordert deshalb:

- **Zügige Einführung des mehrstufigen staatlichen Tierwohlsiegels – verpflichtend und für Fleisch (-waren) aller Nutztierarten**
- **Verpflichtende Herkunftskennzeichnung auch bei verarbeiteten Fleischprodukten oder Fleischzusätzen**
- **Politische Förderung regionaler Strukturen in der Fleischbranche**

Supermärkte und Discounter liefern sich mitunter Preiswettbewerbe. Lockvogelangebote zu Dumpingpreisen erhöhen den Druck auf alle Beteiligten in der Fleischbranche: Landwirte, Metzger, Beschäftigte in den Schlachtbetrieben – zum Leid der Tiere. Wir meinen, dass Qualität vor Quantität geht und empfehlen weniger Fleisch bewusst zu genießen.

Unabhängig von der Politik können Verbraucher*innen durch bewussten Einkauf ihren Einfluss als Konsument*innen ausüben:

- Kauf bei Handwerksmetzger*innen vor Ort. Viele beziehen ihre Rinder und Schweine von Bauern aus der Region oder von nahe gelegenen Schlachthöfen.
- Fleisch direkt ab Hof. Hier ist es in der Regel möglich, die Haltung der Tiere vor Ort zu begutachten. Es lohnt sich der Einkauf auf Vorrat oder eine Sammelbestellung.
- Biofleisch unterstützt artgerechtere Haltung, längere Lebenszeit der Tiere, Kreislaufwirtschaft ohne Pestizide und mitunter den Fortbestand alter Nutztierrassen.
- Nach regionalen Angeboten an Frischfleischtheken in Supermärkten fragen.

ZWEI THEMATISCHE SCHWERPUNKTE DES JAHRES

Der inhaltliche Schwerpunkt des Jahres 2020 ist das Thema **Darmgesundheit**.

Vom 10. – 14.02.20 findet die Aktionswoche „Gesunder Darm“ in der Beratungsstelle **Würzburg** statt. Geboten wird die Ausstellung „Darm Gut – Alles Gut“, Aktionstische mit darmfreundlichen Lebensmitteln, Quiz und Vortrag. Auch Schulklassen nehmen teil.

Der Frauengesundheitstag unter dem Motto „Mit aller Kraft gegen Krebs“ ist die letzte Veranstaltung in **Passau** vor dem Corona-Lockdown im März. 50 Besucher*innen informieren sich in Vorträgen und Workshops über neue Krebstherapien und Möglichkeiten Krebserkrankungen vorzubeugen. Die VSB-Ausstellung „Darm gut – alles gut“ zeigt dabei Wege auf, auch unseren Darm gesund zu erhalten.

Eine Ausstellung „Darm gut – alles gut“ in der Stadtbibliothek **Aschaffenburg** informiert Besucher*innen, welche Lebensmittel und Gewohnheiten für einen darmgesunden Lebensstil günstig sind. Am 11.03. steht Renate Bleistein, Diplom-Ökotrophologin, vormittags für persönliche Fragen der Verbraucher*innen zur Verfügung. Dieses Angebot wird sehr gut angenommen.

Ein weiterer Schwerpunkt ist das Thema **„Lebensmittelmüll vermeiden“**.

Beim Frauenbildungstag der Diözese **Würzburg** am 17.10.20 ist „Zu schade für den Müll“ ein Workshop-Schwerpunkt. Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB) beteiligt sich an der Aktionswoche des Bundesernährungsministeriums „Deutschland rettet Lebensmittel“.

In **München** beantworten die Expertinnen am Infostand vor der „Fraueninsel“ des KDFB (in der Sendlinger Straße 30) Fragen. TV München nimmt die Aktion für eine Berichterstattung zum Anlass. Ein Online-Seminar, angeboten von den Kolleginnen aus Augsburg und Ansbach, ergänzt das Angebot.

WAS SONST NOCH SO WAR

- Für den Corona-Blog liefert das Ernährungsteam Informationen über das „Stärken der Immunabwehr in Zeiten von Corona“, „Kann ich mich über Fleisch mit dem Corona-Virus infizieren“ oder „Online-Einkauf von Lebensmitteln“. Auch Interviews zu diesen Themen sind gefragt.
- Das E-Team, das zusammen mit dem Hauswirtschaftsteam die Kochkurse des VSB verantwortet, erarbeitet Hygienekonzepte und für die Küchen des VSB spezielle Hygieneanleitungen, um weiterhin Kochkurse mit Geschwistern, Eltern oder Großeltern anbieten zu können. Es entstehen aber auch Hygieneanleitungen für Vorträge und Kochvorführungen außerhalb der Räume des VSB.
- Da 2020 der Mehrwertsteuersatz von 19 auf 16 Prozent reduziert wird, beteiligt sich das Ernährungsteam an der VSB-Marktbeobachtung.

UNTERWEGS IN BAYERN – TROTZ CORONA

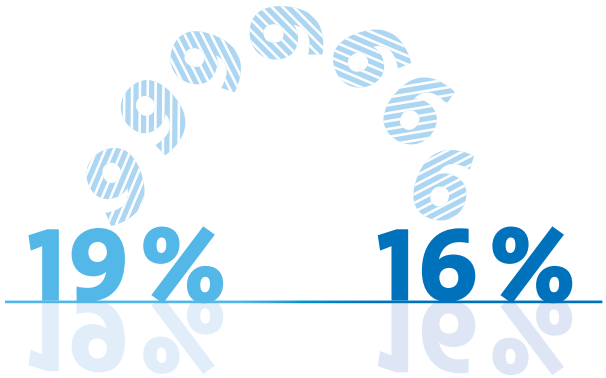
- **15.01.2020 ff:** Rund 135 Frauen beschäftigen sich im Rahmen der Oasentage der Katholischen Landvolkbewegung in vier Gruppen auch mit der Darmgesundheit. Im Fachvortrag „Darm gut – alles gut“ informiert Eva Kirchberger, Ernährungsberaterin beim VSB Passau, wie dieses sensible Organ arbeitet und wie Darm und Darmbakterien gefördert werden können. Zusätzlich gibt sie praktische Ernährungstipps und verteilte Rezepte zur Darmgesundheit. Während der gesamten Dauer der Oasentage können die Teilnehmer*innen ihre Kenntnisse durch die passende VSB-Ausstellung noch vertiefen.
- **22.01.2020:** Für Fachlehrer*innen an hauswirtschaftlichen Berufsschulen in der Oberpfalz wird ein Fortbildungsseminar angeboten mit den Themen Lebensmittelmüll vermeiden, Nachhaltige Ernährung, Vielfalt der Getränke und Tricks im Supermarkt. Mit 24 Teilnehmer*innen ist das Seminar gut besucht.

- **24.01. – 27.01.2020:** Noch unbelastet von Corona findet die Traditionsmesse „Augsburger Frühjahrsausstellung“ statt. Der VSB präsentiert sich unter anderem mit dem Thema Darmgesundheit. Es finden viele Gespräche mit Besucher*innen statt, die sich von den Bannern, der Ballaststoffausstellung und einer kleinen Kauübung anregen lassen ihre Ernährungfragen zu stellen.
- **25.01.2020:** Frauenwochenende „Mit Genuss die Zukunft retten“ im Bildungszentrum Pappenheim: An diesem bunten Wochenende besuchen die Frauen rund um das Thema „Genussvoll die Zukunft retten“ auch den Vortrag des VSB: „Bayerns Vielfalt auf dem Teller“ mit Ausstellung. 25 Frauen beteiligen sich an dem Workshop im Anschluss und diskutieren ausführlich über die Bedeutung von regionalen Produkten.
- **Januar – Februar 2020:** Ernährungskurs „preiswert, lecker und gesund“: Im Rahmen der Kooperation zahlreicher Krankenkassen mit dem Thema „Verzahnung von Arbeits- und Gesundheitsförderung in der kommunalen Lebenswelt“ koordiniert durch die Landeszentrale für Gesundheit in Bayern e.V., führt der VSB in Neustadt/Aisch einen 3-teiligen Ernährungskurs mit Kochpraxis durch. Ziel ist es, Kunden aus dem Jobcentern ein praxisnahes Angebot vor Ort zu bieten, mit Alltagsthemen wie der richtige Einkauf, die richtige Getränkeauswahl und einfache Rezepte für zuhause. Die Veranstaltung wird in der Küche der Kolpingräume durchgeführt.
- **07.03.2020:** Der Aktionstag „Zukunftsstadt Augsburg“ wird in Zusammenarbeit mit dem Büro für Nachhaltigkeit und der Umweltstation durchgeführt. Zusammen mit verschiedenen Akteuren aus Politik, Finanzen, Soziales veranstaltet der VSB einen Workshop zum Thema „Nachhaltiges Catering“ mit einem anschließenden Worldcafe zum Thema „Wie können Veranstaltungen nachhaltiger gestaltet werden“. Insgesamt nehmen etwa 100 Interessierte daran teil.
- **05.08.2020:** Im Ferienprogramm der Stadt Ansbach bieten die Referentinnen des VSB Uta Toellner (Ernährung) und Gisela Endt (Umwelt) ein Picknick im Naturschutzgebiet Scheerweiher an. Mit dem Bus fahren die Teilnehmer*innen zum Stadtrand und erkunden das Gebiet mit selbstgebastelten Köcher, Becherlupe und Farbpalette und kehren nach einem gemeinsamen Picknick mit vielen neuen Eindrücken zurück.
- **26.09. – 04.10.20:** Ufra in Schweinfurt: Publikumsmesse mit Hygienekonzept. Messestand mit Schwerpunkt Darm, Umwelt (Handysammlung).
- **26.09. – 04.10.2020:** Die Würzburger VSB-Beratungsstelle ist mit einem Stand auf der UFRA vertreten. Im Mittelpunkt steht dabei das Jahresthema des Ernährungsbereichs „Gesunder Darm“. Wegen coronabedingter Einschränkungen werden die Messe-Besucher*innen in eine Vormittags- und eine Nachmittags-Schicht eingeteilt. Auch gelten die allgemeinen Abstandsregelungen und die Beraterinnen sind mit Masken und Plexiglas-Scheiben ausgestattet. Zwar ist die Besucherzahl deutlich niedriger als in den Vorjahren, aber dafür können die Beraterinnen intensiver auf die speziellen Fragen der Besucher*innen eingehen.

Auch einige hochrangige Politiker*Innen sind als Gäste vertreten – wie beispielsweise die Bayerische Staatssekretärin Anna Stolz.

Gisela Horlemann, Teamleiterin Ernährung

MARKTBEOBACHTUNG, HYGIENEKONZEPTE, MASKEN



KREATIVER UMGANG MIT DER MEHRWERTSTEUERSENKUNG

Am 1. Juli 2020 wird die Mehrwertsteuer gesenkt, von 19 auf 16 Prozent und für Lebensmittel von sieben auf fünf Prozent. Ziel ist es, den Konsum in Deutschland anzukurbeln. Aber geben die Händler die Preisersparnis auch wirklich an die Verbraucher*innen weiter? Verpflichtet dazu sind sie nämlich nicht. Das Hauswirtschaftsteam unternimmt mit Unterstützung des Ernährungsteams eine Marktbeobachtung und findet neben einer neuen Preisauszeichnung oder einem generellen Abzug an der Kasse auch sehr kreative Lösungen.

So gibt es in einer Großbäckerei aus München Aktionsgutscheine, die erst beim nächsten Kauf einen Rabatt von zwei Prozent einräumen. Andere Geschäfte geben Zugaben wie Söckchen beim Schuhkauf, Wurst beim Metzger, extra Semmel beim Bäcker, Trinkflasche beim Fahrradhändler oder ähnliche kleine Geschenke. Ein großes Bekleidungsgeschäft nimmt den „Wumms“ von Finanzminister Olaf Scholz wörtlich und macht aus drei Prozent gleich sechs Prozent Preissenkung.

Es gibt aber auch Händler, die die Senkung nicht weitergeben, mit dem Argument, dass die Firma sich in einem Insolvenzverfahren befindet, schon Sonderpreise hat oder dass die Preise ohnehin schon so niedrig sind, dass eine weitere Reduktion nicht möglich ist. Ein Onlineversandhändler für Ökomoden gibt die Senkung nicht an die Kunden weiter, sondern zahlt das Geld in einen „Solidarity Fund“.

OHNE HYGIENEKONZEPTE GEHT GAR NICHTS

Mit Beginn der Pandemie ist auch der VSB verpflichtet, sowohl Hygienekonzepte für das gesamte Kurs- und Vortragsprogramm als auch für die Beratungsstellen zu entwickeln. Für die Bereiche Ferienprogramm, Erwachsenenkoch- und Nähkurse stellt das HW-Team diese zur Verfügung. Dazu wurde der Kontakt zum Gesundheitsamt gehalten, um stets auf dem aktuellsten Stand der Dinge zu sein.

AB NÄCHSTEN MONTAG – MASKENPFLICHT

Jetzt und hier, im Jahr 2021, kann man sich gar nicht mehr vorstellen, dass es vor über einem Jahr nicht genug Masken zu kaufen gab, obwohl die Maskenpflicht vor der Tür stand. Kurzerhand setzen sich die Hauswirtschaftsmeisterinnen in Augsburg an die Nähmaschinen und nähen umgehend aus Stoffresten allein 100 Masken für das VSB-Team in ganz Bayern. Ob blau, gepunktet oder geblümt – die Qual der Wahl hatten die Kolleg*innen.

HAUSWIRTSCHAFTLICHE BERUFSBILDUNG

Zum 1. August tritt die Novellierung der hauswirtschaftlichen Berufsbildung in Kraft. Damit gehen Änderungen in den Lehrgängen einher wie z.B. die Neubesetzung der Prüfungsausschüsse, die erforderliche Fortbildung für Lehrkräfte und Prüfer*innen und die deutliche Anhebung der verpflichtenden Unterrichtsstunden. Für die Kolleg*innen in der HWB werden umgehend entsprechende Schulungen ausgearbeitet.

UMSTELLUNG AUF ONLINE-UNTERRICHT

Da sich in den Lehrgängen Hauswirtschaftsmeister*in und Hauswirtschafter*in auch im Jahr 2020 insgesamt 22 neue Teilnehmer*innen anmelden, müssen sich die Ausbilder*innen schneller als der Rest des VSB-Teams den neuen Herausforderungen stellen und einen Online-Unterricht ausarbeiten. Vorträge, die im Rahmen der HWB angeboten werden, wie z. B. Wäschepflege und Reinigung, werden neu konzipiert und auf das Onlineformat umgestellt. Das Feedback der Dozent*innen und Teilnehmer*innen ist rundum positiv, sodass das Team beschließt, Online-Angebote dauerhaft zu integrieren.

Birgit Billy, Leitung Hauswirtschaftliche Berufsbildung

Ulrike Birmoser, seit 2019 Fachteamleiterin Hauswirtschaft

2020 – ERFOLGSJAHR IM ENERGIEPROJEKT

Die unabhängige Energieberatung des VSB erfährt im Jahr 2020, trotz Corona Pandemie, eine so große Nachfrage wie noch nie.

Starke Förderprogramme

Der große Zuspruch ist zu großen Teilen auf das zu Beginn des Jahres neu aufgelegte Förderprogramm „Heizen mit erneuerbaren Energien“ des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) zurückzuführen. Den Austausch alter Ölheizungen durch ein Heizsystem auf der Basis erneuerbarer Energien belohnt der Gesetzgeber mit einem Zuschuss von bis zu 45 Prozent. Zusätzlich werden die Förderprogramme „energieeffizientes Sanieren“ und „energieeffizientes Bauen“ der KfW-Förderbank aufgestockt.

Gebäude-Check und Beratung zum Heizungstausch besonders nachgefragt

43 Energieberater*innen informieren 3023 Bürger*innen kostenfrei an insgesamt sieben VSB-Standorten, 52 Energiestützpunkten, online und am bundesweiten Servicetelefon unter anderem zu den Themen Förderprogramme, Heizungsaustausch, erneuerbare Energien sowie Gebäudehülle, Energieeinsparung und Schimmel. Daneben führen die Expert*innen 1780 Beratungen in Form von Energie-Checks bei Verbraucher*innen zu Hause durch, wobei der Gebäude- sowie der Detail-Check zum Heizungsaustausch auf besonders großes Interesse stößt. Dank der Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie können Ratsuchende für einen geringen Eigenbeitrag die unabhängige und qualifizierte Beratung in Anspruch nehmen.

Erweiterung des Beratungsangebots

Der VSB erweitert das Beratungsangebot mit neuen Energiestützpunkten in den Landkreisen Regensburg (Neutraubling), Passau (Thyrnau) und Aschaffenburg (Bessenbach und Laufach). Ein weiterer Meilenstein auf dem Weg zur flächendeckenden Energieberatung in Bayern.

Auswirkungen der Corona-Pandemie

Coronabedingt wird die persönliche Energieberatung zeitweise eingestellt und durch telefonische Beratung ersetzt. Bei der Durchführung von Energie-Checks kommt es für die Bürger*innen zu Einschränkungen und längeren Wartezeiten. Zahlreiche Messen und Vorträge müssen entfallen. Dennoch finden fünf Messen statt, auf welchen 118 Verbraucher*innen eine persönliche Beratung erhalten. In 14 Vorträgen und dem neuen Webinar-Format werden 356 Teilnehmer*innen zu Energiethemen erreicht.

Neues Angebot: Eignungs-Check Heizung

Aufgrund der hohen Nachfrage zum Thema Heizungstausch entwickelt die Energieberatung ein neues Check-Format und testet dieses Ende des Jahres 2020 innerhalb eines Pilotprojekts. Interessierte Bürger*innen bekommen vor einem anstehenden Heizungswechsel aufgezeigt, welche neuen Heiztechniken für sie in Frage kommen. Anhand der CO_2-Emmision, einer möglichen Förderung und der zu erwartenden Kosten werden die drei besten Varianten ermittelt. Ab dem 1. Januar 2021 steht der Eignungs-Check Heizung allen Verbraucher*innen für einen Eigenbeitrag von 30 Euro zur Verfügung.

Sylvia Enzner,
Projektleitung Energie

PARTNERSCHULE VERBRAUCHERBILDUNG BAYERN IM HOMESCHOOLING

Schon seit fünf Jahren motiviert und unterstützt das Programm „Partnerschule Verbraucherbildung Bayern“ Schulen, Kinder und Jugendliche fit für den Alltag zu machen und wichtige Kompetenzen in den Bereichen Gesundheit, Ernährung, Konsum, Medien, Finanzen und Umwelt zu vermitteln. Hierfür bearbeiten die teilnehmenden Schulen zwei von drei vorgegebenen Themen aus dem Bereich Verbraucherbildung und reichen jeweils einen Beitrag in Form eines Plakats oder eines Videoclips ein. In diesem Jahr können die Schulen zwischen „Mein Geld, meine Daten – gut im Griff?“, „Verpackungen – Müll, Werbung, Schutz?“ und einem freien Thema mit Verbraucherbezug wählen.

Zunächst verläuft der Projektturnus ganz normal. Im Vergleich zum Vorjahr steigen die Anmeldezahlen mit 128 Neuanmeldungen leicht an. Darunter erfreulicherweise 53 Schulen, die erstmals an dem Programm teilnehmen wollen. Aber schon am 16. März werden, aufgrund der Pandemie, die Schulen in ganz Bayern bis zu den Osterferien geschlossen und die meisten Schüler*innen anschließend im Homeschooling unterrichtet. Unter diesen Bedingungen ist es den Lehrkräften kaum noch möglich Projekte durchzuführen oder zu beenden.

Wegen der schwierigen Situation an den Schulen beschließen die Projektpartner letztlich den Projektzeitraum auf das kommende Schuljahr zu erweitern.

Trotzdem reichen 19 Schulen bis Ende Mai ihre Unterlagen für eine Auszeichnung vollständig ein. Einige hatten ihre Projekte schon vor dem Lockdown weitgehend abgeschlossen. Andere motivieren ihre Schüler*innen die Themen im Homeschooling zu bearbeiten.

Als besondere Wertschätzung für ihr Engagement erhalten die 19 Schulen mit vollständigen Einreichungen ein Insektenhotel des Verbraucherschutzministeriums zusammen mit einem individuellen Schreiben vom VSB.

Um Schulen einen Mehrwert zu bieten, wird in einem geschützten Bereich für angemeldete Schulen eine Plattform mit Best Practice Beispielen eingerichtet. Hier können Lehrkräfte Plakate und Kurzfilme, für die Schulen im Projektturnus 2018/19 ausgezeichnet worden sind, ansehen und so Ideen und Anregungen für die eigene Themenbearbeitung sammeln. Seit dem Herbst gibt es dieses Angebot auch für Schulen, die nicht am Programm teilnehmen, sondern einfach nur mal „reinschnuppern“ wollen. Ab den Sommerferien intensiviert das Team den Kontakt zu aktuellen und ehemaligen Partnerschulen, durch monatliche Mailings mit Neuigkeiten aus dem Bereich Verbraucherbildung, Links und Hinweisen zu Fortbildungen, Webinaren, Materialien und Studien, die für die Lehrkräfte von Interesse sein könnten.

Mitte September 2020 verlässt Matthias Schuhbeck nach knapp drei Jahren das Projekt. Bei der „Fachtagung Verbraucherbildung“ in Leitershofen im Herbst vermissen ihn viele Lehrkräfte, die regelmäßig am Programm und an der Fortbildung teilnehmen und ihn über die Jahre schätzen gelernt haben. Mitte Februar 2021 wird mit Nadia Kochendörfer diese Position neu besetzt.

Vielleicht gibt es im kommenden Sommer coronabedingt nicht so viele Auszeichnungen, wie in den Jahren zuvor. Trotzdem zeigen Anrufe hochmotivierter Lehrkräfte, kontinuierliche Nachfragen und E-Mails, moderate aber stetige Neuanmeldungen und die rege Teilnahme an der Lehrerfortbildung der ALP Dillingen im Oktober das ungebrochene und nachhaltige Interesse an dem Projekt „Partnerschule Verbraucherbildung Bayern“.

So entsteht beispielsweise ein kleiner Film über Plastikmüll im Meer, den ein 5.-Klässler mit Playmobilfiguren zu Hause in der Badewanne dreht.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITS-ARBEIT

Dr. Leyla Sedghi,
Referentin Öffentlichkeitsarbeit
und Digitalisierung

Wenn der direkte Kontakt zu den Verbraucher*innen wegbricht, persönliche Gespräche auf Messen, bei Ausstellungen oder in Kursen und Workshops nicht möglich sind, wenn die Mitnahme von Informationsmaterial in den Beratungsstellen aufgrund der Lockdowns untersagt ist, muss der Verbraucherschutz mehr denn je über alle anderen Kommunikationskanäle die Bürger*innen auf dem Laufenden halten. Zu den einzelnen Maßnahmen gibt es mehr unter „Von Viren und Visionen“ in diesem Jahresbericht zu lesen.

Darüber hinaus veröffentlicht der VSB in 2020 mit insgesamt 827 Pressemeldung inkl. der regionalisierten Versionen 58 Prozent mehr Meldungen als in 2019. Auf diese Weise informieren die Fachteams die Presse sehr regelmäßig über die verbraucherrelevanten Entwicklungen im ersten Jahr der Pandemie. Innerhalb der Öffentlichkeitsarbeit sind folgende Medienkooperationen hervorzuheben:

- Auch 2020 beantwortet Ulrich Lohrer für das VSB-Finanzteam die Fragen der Leser *innen des Münchner Merkur in der Rubrik „Leser fragen, Experten antworten“ im Bereich Versicherungen.
- In der Online-Ausgabe der Mittelbayerischen wird ein Adventskalender mit 24 verbraucherrelevanten Informationen veröffentlicht. Der Adventskalender weist insgesamt eine Reichweite von 3,3 Mio. auf.
- Im Herbst dreht das Würzburger Bistums TV gleich zweimal zusammen mit der Hauswirtschaftsmeisterin Iris Graus Kochsendungen fürs Fernsehen: Vor laufender Kamera werden ein Menü zu Erntedank und ein Vorspeisenpotpourri mit saisonalen/regionalen Lebensmitteln zubereitet.

INTERNET / WEBSEITE

Internet Seitenaufrufe	2017	2018	2019	2020	Vorjahr
Internet-Besuche gesamt	92 155	117 107	128 578	**191 732**	49 %
Einmalige Seitenansichten	182 893	193 422	227 817	**273 375**	20 %
Downloads	22 100	13 268	14 700	**11 057**	-25 %
Ø Aufenthaltsdauer	1‘38“	1‘37“	1‘48“	**1‘11“**	

Auffindbarkeit Webseite					
direkte Zugriffe	22 751	31 065	38 678	**46 243**	20 %
per Suchmaschine (vorw. Google)	63 851	80 160	85 597	**139 340**	63 %

NEWSLETTER

Newsletter	2017	2018	2019	2020	Vorjahr
Empfänger	13 977	18 780	25 043	**26 058**	4 %
Öffnungsrate	57 %	57 %	56 %	**56 %**	0 %
Klickrate	45 %	48 %	50 %	**52 %**	4 %

PRESSEMITTEILUNGEN

Pressemitteilungen	2017	2018	2019	2020	Vorjahr
verschickte VSB-Pressemeldungen	616	513	523	**827**	58 %
Pressekontakte	20 028	16 941	19 359	**23 989**	24 %
Pressebelege	482	580	705	**911**	29 %

AUFLAGE VERBRAUCHERINFO

Auflage VerbraucherINFO	2017	2018	2019	2020	Vorjahr
Print-Exemplare (10 Ausgaben)	2 000 000	2 000 000	2 000 000	**1 820 000**	-9 %
Sonderdruck Print-Exemplare (10 Ausgaben)	10 000	10 000	10 000	**8 000**	-20 %
Downloads über Homepage	1 091	1 155	529	**373**	-29 %

MESSEN, AUSSTELLUNGEN UND AKTIONSTAGE

Art der Veranstaltung	2019	2020	Vorjahr
Messen	19	**7**	-63 %
Ausstellungen	63	**24**	-62 %
Aktionstage	85	**11**	-87 %

VERBRAUCHERKONTAKTE

Art der Veranstaltung	2019	2020	Vorjahr
Messen	44 790	**12 804**	-71 %
Ausstellungen	16 815	**5 526**	-62 %
Aktionstage	8 740	**1 640**	-81 %
	70 345	**19 970**	-72 %

CORONABEDINGT ABGESAGTE VERANSTALTUNGEN

Art der Veranstaltung	Anzahl
Vortrag	194
Seminar / Workshops	16
Praxiskurs Sonstiges	36
Online-Seminar	2
Messe	5
Lehrfahrt / Betriebsbesichtigung	2
Kochvorführung	18
Kochkurs	78
Ausstellung (unbetreut)	5
Ausstellung (betreut)	3
Aktionstag	19
	378

TEIL EINES NETZWERKS

Auch im Verbraucherschutz gilt es zu netzwerken, sich mit den verschiedenen Verbänden auszutauschen, Informationen zu sammeln und zu teilen. Man muss miteinander sprechen, um etwas zu bewegen. Von daher beteiligt sich der VSB gerne an runden Tischen, Allianzen und Projekten.

VERBANDSGREMIEN AUF LANDES- UND BUNDESEBENE

- Veranstaltungen des KDFB und VSB

MITGLIEDSCHAFTEN

- 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
- Frauenforum KAB Augsburg
- KATE Umwelt und Entwicklung e.V.
- Ökopakt Bayern
- Umweltbildung.Bayern
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV)

INTERESSENVERTRETUNG IN FACHGREMIEN

- Bayernwerk Beirat
- Bündnispartner „Wir retten Lebensmittel“ des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
- Beirat im enable-Cluster an der TU-München (Kompetenzcluster der Ernährungsforschung)
- „Jury 100 Genussorte in Bayern“ (StMELF)
- KErn – Kompetenzzentrum für Ernährung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten, Beirat
- Kommunale Unfallversicherung Bayern (KUVB), München
- Koordinierungskreis „Qualitätssicherung in der Ernährungsberatung und Ernährungsbildung in Deutschland“
- Partner im Bündnis für Prävention, Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

ZUSAMMENARBEIT

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

BERATUNGSSTELLEN IN BAYERN

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

63739 **Aschaffenburg**, Dalbergstraße 15,
Tel. 06021 3301218
aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de

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

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

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

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

91301 **Forchheim**, Nürnberger Straße 15, Tel. 09191 64689
forchheim@verbraucherservice-bayern.de

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

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

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

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

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

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

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

97070 **Würzburg**, Theaterstraße 23, Tel. 0931 305080
wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de

Landesgeschäftsstelle
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.
80335 München, Dachauer Str. 5/V
Tel. 089 51518743, Fax 089 51518745
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern

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

IMPRESSUM

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

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

Telefon: 089 51518743, Fax: 089 51518745
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern

Redaktion
Dr. Leyla Sedghi (verantwortlich)
Ute Mowitz-Rudolph

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

Design
Worm und Linke, München

Druck
Senser-Druck Gmbh, Augsburg
Klimaneutral gedruckt auf 100% Recyclingpapier.

Bildnachweis
S.8 © thejokercze - stock.adobe.com, S.11 © Kontextlab,
S.14 © Bits and Splits - stock.adobe.com, S.22 © Michael Worm,
S.30, S.38, S.40, S.42, S.43, S.44 © Freepik - Freepik.com,
S.46 © iuricazac - stock.adobe.com
Alle weiteren Bilder: © VerbraucherServie Bayern,
Illustrationen: © Michael Worm

gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz

Bayerisches Staatsministerium für
Ernährung, Landwirtschaft und Forsten