VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

47,8 Mio.* Online-Shopper profitieren, wenn Algorithmen für die Bewertung von Verbrauchern keine Geheimnisse mehr sind.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in die digitale Welt stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER VOR DISKRIMINIERUNG IN DER DIGITALEN WELT SCHÜTZEN: BEWERTUNGSKRITERIEN FÜR VERBRAUCHER OFFENLEGEN, ALGORITHMEN FÜR AUFSICHTSBEHÖRDEN NACHVOLLZIEHBAR MACHEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Viele Informationen und Angebote für Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet werden von Computern gesteuert: etwa die Ergebnisauswahl von Bewertungs- oder Vergleichsportalen oder auch Ergebnisse und Preise beim Online-Shopping. Auf welcher Datenbasis diese Entscheidungen getroffen werden, welche Algorithmen also dahinterstecken, ist meist unbekannt. Unternehmen verweigern den Einblick in diese Prozesse, oftmals mit Verweis auf ihre Geschäftsgeheimnisse. Diese Intransparenz birgt die Gefahr, dass Verbraucher diskriminiert werden: Aufgrund des Alters, des Geschlechts oder der Herkunft werden möglicherweise Angebote verweigert oder höhere Preise verlangt. Auch könnten Verbraucher leicht manipuliert werden. Und: Algorithmen bestimmen nicht nur in der digitalen Welt Angebote und Preise, sondern beispielsweise auch beim Scoring für die Kreditvergabe.

So kann's gehen:

Prozesse im Verbraucheralltag, die durch Algorithmen gesteuert werden, müssen transparent und nachvollziehbar werden. Verbraucher müssen verstehen können, nach welche Kriterien Entscheidungen über Informationen, Angebote oder Preise getroffen werden und welche Konsequenzen daraus folgen. Sie müssen wissen, welche Daten einbezogen und wie sie gewichtet werden. Nur so können sich Verbraucher gegen Diskriminierung wehren.

Um für mehr Transparenz und Sicherheit zu sorgen, braucht es außerdem einen Algorithmen-TÜV. Auch wenn Algorithmen unter das Geschäftsgeheimnis fallen, muss es für Aufsichtsbehörden möglich sein, die verwendeten Algorithmen und die daraus resultierenden Ergebnisse und Entscheidungen überprüfen zu können.

* Quelle Vorderseite: Statistisches Bundesamt, Gesamtzahl der Verbraucher, die 2015 über das Internet einkauft haben

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | digitales@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

33,9 Mio.* Verbraucher profitieren, wenn klar definiert ist, was „nachhaltig“ bei Produkten bedeutet.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in nachhaltige Produkte stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER BEIM NACHHALTIGEN KONSUM UNTERSTÜTZEN: STAATLICHE MINDESTANFORDERUNGEN FÜR SOZIAL UND ÖKOLOGISCH VERANTWORTUNGSVOLLE PRODUKTION ETABLIEREN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher legen Wert darauf, dass Kleidung, Lebensmittel oder Elektrogeräte nicht auf Kosten der Umwelt oder der Menschen, die sie herstellen, produziert werden. Aktuell gibt es über 1.000 verschiedene Siegel auf dem Markt, die Nachhaltigkeitseigenschaften ausloben. Dabei ist der Begriff „nachhaltig produziert" nicht einheitlich definiert und die Orientierung für Verbraucher im Siegeldschungel schwer. Hinzu kommt, dass einige Auslobungen schlicht beschönigend und rein werblich motiviertes „Green Washing" sind.

So kann's gehen:

Alle Branchen, egal ob Textilien oder Lebensmittel, brauchen klare und verbindliche staatliche Kriterien dafür, was unter sozial und ökologisch verantwortungsvoller Produktion zu verstehen ist. Dazu gehören etwa Regeln zur umweltverträglichen Rohstoffgewinnung oder Arbeitsschutzstandards. Für Bio-Lebensmittel gibt es etwa die bewährte EG-Öko-Verordnung, die Mindeststandards für die ökologische Produktion vorschreibt. Nur wenn diese Standards eingehalten werden, dürfen Produkte das grüne Blatt mit den Eurosternen tragen und als „biologisch erzeugt" bezeichnet werden. Auch für die soziale und ökologische Dimension anderer Produkte müssen staatliche Mindestanforderungen geschaffen werden. Verbraucher sollten beim Kauf auf einen Blick erkennen können, ob beispielsweise die neue Winterjacke diese Mindeststandards einhält.

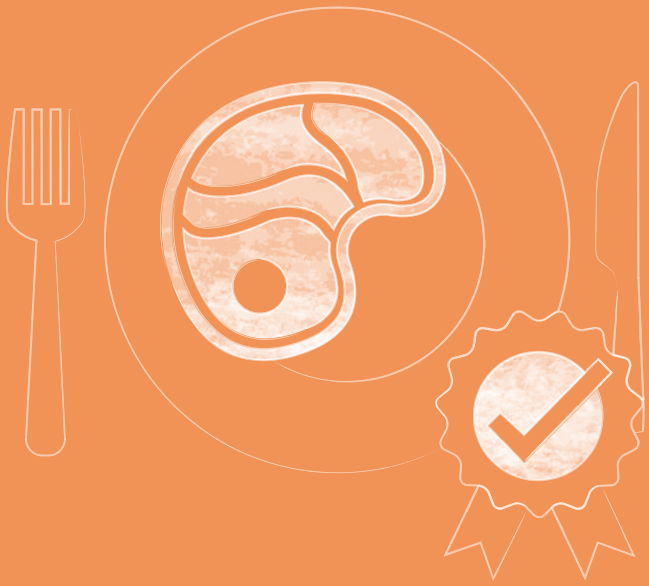
* Quelle Vorderseite: Anzahl der Verbraucher, für die es beim Kauf wichtig ist, dass Unternehmen sozial und ökologisch verantwortlich handeln; Umfrage der VUMA Arbeitsgemeinschaft, 2017

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | nachhaltigerkonsum@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband



74,1 Mio.* Verbraucher profitieren, wenn sie an einem einheitlichen Siegel erkennen, ob Fleisch aus Haltung mit höheren Tierschutzstandards stammt.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in verlässliche Lebensmittelkennzeichnung stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHERN ZU MEHR VERTRAUEN BEIM LEBENSMITTELEINKAUF VERHELFEN: STAATLICHES TIERWOHLLABEL EINFÜHREN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist kaum zu erkennen, ob die Tiere, die sie essen, gut gelebt haben. Es gibt für Fleisch bislang keine einheitliche Kennzeichnung zur Haltungsform wie bei Eiern oder ein einheitliches Siegel wie bei Bio-Produkten. 64 Prozent der Verbraucher aber wären laut einer repräsentativen Umfrage des vzbv bereit, mehr für Fleisch aus artgerechter Tierhaltung zu bezahlen. Dann wollen sie aber auch verlässlich wissen, dass das Geld bei den Tieren ankommt und sie besser gehalten werden.

So kann's gehen:
Ein staatliches Tierwohllabel kann diese Marktlücke schließen. Verbraucher könnten damit auf einen Blick erkennen, ob das Fleisch auf ihrem Teller aus einer Haltung mit höheren Tierschutzstandards stammt. Die Qualitätsstandards sollten sich an den Anforderungen des Labels des Deutschen Tierschutzbundes orientieren. Dieses sieht ein zweistufiges Label mit einer Einstiegs- und einer Premiumstufe vor. Im Rahmen einer nationalen Kommunikationskampagne muss das Label bei Verbrauchern bekannt gemacht werden.
Darüber hinaus sollte eine EU-weite, verbindliche Haltungskennzeichnung eingeführt werden, damit Verbraucher jedes tierische Produkt einer bestimmten Haltungsform zuordnen können. Die Bundesregierung muss sich auf europäischer Ebene dafür starkmachen. Im Rahmen einer nationalen Nutztierstrategie muss sie außerdem dafür sorgen, dass der gesetzliche Mindeststandard für die Haltung aller Nutztiere angehoben wird.

* Quelle Vorderseite: Gesamtbevölkerung abzüglich Veganer/Vegetarier (AWA 2016, ifd Allensbach/Umfrage)

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | lebensmittel@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

8,3 Mio.* Schüler profitieren, wenn sie in der Verbraucherbildung mehr über Finanzen, Datenschutz oder Ernährung lernen.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in gute Bildung fürs Leben stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER VON KLEIN AUF FIT FÜR DEN ALLTAG MACHEN: DAS KOOPERATIONSVERBOT ABSCHAFFEN UND VERBRAUCHER-BILDUNG FÖRDERN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Ob beim Surfen im Internet, beim Umgang mit dem Taschengeld oder beim schnellen Snack in der Mensa – Kinder und Jugendliche müssen wissen, worauf sie im Alltag achten sollten. Schule muss dafür vorbereiten und aufzeigen, wie sich Konsumentscheidungen auf Klima, Energie und Umwelt auswirken. Allerdings finden 70 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher, dass Schüler im Unterricht nicht genug über Alltagsthemen lernen (Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Oktober 2016). Verbraucherbildung steht noch nicht in allen Bundesländern auf dem Stundenplan. Unternehmen versuchen, mit Bildungsangeboten in diese Lücke zu stoßen und mit Unterrichtsmaterialien und Projekttagen Kinder und Jugendliche anzusprechen. Der Übergang zur Werbung ist dabei fließend. Das Kooperationsverbot im Bildungsbereich zwischen Bund und Ländern verhindert außerdem, dass eine bundesweite Qualitätsstruktur für eine unabhängige Verbraucherbildung geschaffen wird.

So kann's gehen:

Verbraucherbildung muss bundesweit in allen Schulformen verankert werden – und zwar prüfungsrelevant. Die Abschaffung des Kooperationsverbots zwischen Bund und Ländern würde es ermöglichen, die Länder bei ihren Bildungsaufgaben zeitlich unbegrenzt zu unterstützen und zu fördern – und bundesweit einheitliche Standards zu verankern. Damit Verbraucherbildung nicht zur Werbeveranstaltung verkommt, müssen Unterrichtsmaterialien externer Anbieter, etwa Unternehmen oder Wirtschaftsverbänden, unabhängig geprüft werden. Der Materialkompass Verbraucherbildung des Verbraucherzentrale Bundesverbands ist eine solche unabhängige Bewertungsplattform für Lehrmaterialien, die verstetigt werden muss.

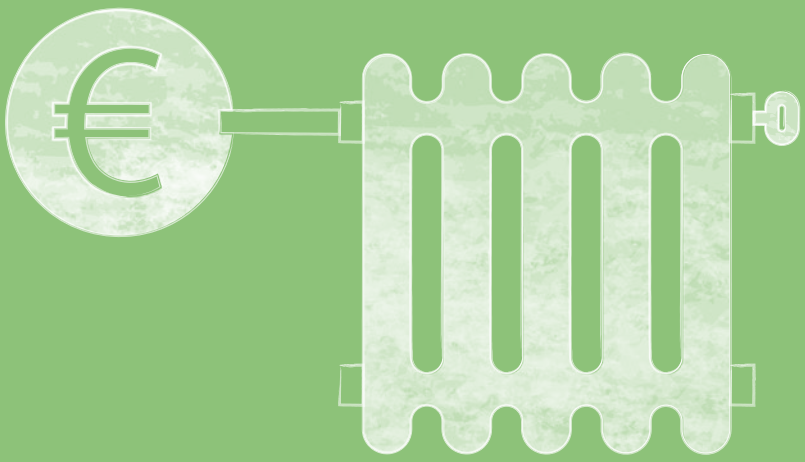
* Quelle Vorderseite: Statistisches Bundesamt, Schüler an allgemeinbildenden Schulen 2016

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | verbraucherbildung@vzbv.de
www.verbraucherbildung.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband



40,8 Mio.* Haushalte profitieren, wenn sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise an Verbraucher weitergegeben werden und Energie günstiger wird.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in angemessene Energiepreise stärken

Der vzbv fordert:

MEHR KOSTENGERECHTIGKEIT FÜR VERBRAUCHER BEI DER ENERGIEWENDE DURCHSETZEN: SINKENDE ROHSTOFF- UND GROSSHANDELSPREISE FÜR STROM UND GAS AN DIE VERBRAUCHER WEITERGEBEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Die Großhandelspreise für Strom und Gas sind in den vergangenen Jahren deutlich gefallen. Doch die Energiepreise für Verbraucherinnen und Verbraucher gehen seit Jahren meist nach oben. Wie kann das sein? Ein Grund: Die Kosten der Energiewende werden durch die EEG-Umlage einseitig auf die Haushaltskunden umgelegt. Hinzu kommt, dass viele Energieversorger die gesunkenen Großhandelspreise nur halbherzig an ihre Kunden weitergeben. Während jahrelang die steigenden Preise auch mit den gestiegenen Einkaufspreisen gerechtfertigt wurden, profitieren Verbraucher andersherum nicht von sinkenden Großhandelspreisen. Deshalb zahlen Verbraucher unter dem Strich drauf.

So kann's gehen:

Die Kosten der Energiewende müssen gerechter verteilt werden. Auch große Industrieunternehmen müssen einen angemessenen Beitrag leisten: Die Ausnahmen bei den Netzentgelten sollten ersatzlos gestrichen werden. Bei der EEG-Umlage müssen die Privilegien für Großverbraucher auf ein angemessenes Niveau zurückgefahren werden. Der vzbv fordert außerdem einen stärkeren Wettbewerb auf den Endkundenmärkten. Strom- und Gasversorger sollten verpflichtet werden, gesunkene Kostenbestandteile vollständig an ihre Kunden weiterzugeben. Dafür muss ein behördliches Monitoring eingeführt werden.

* Quelle Vorderseite: Statista, Anzahl der Haushalte in Deutschland

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | energie@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

14,7 Mio.* Eigentümer profitieren, wenn energetische Sanierungen selbst genutzter Immobilien steuerlich gefördert werden.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in die Energiewende stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER AN DER ENERGIEWENDE BETEILIGEN: ENERGETISCHE SANIERUNGSMASSNAHMEN STEUERLICH FÖRDERN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
40 Prozent der CO2-Emissionen in Deutschland entstehen im Gebäudesektor, hauptsächlich durch den Energieverbrauch für Raumwärme und Warmwasser. In vielen Kellern stehen alte Gas- und Ölheizungen. Eine energetische Sanierung mit dem Einbau neuer Heizungssysteme und besserer Dämmung lohnt sich für Eigentümerinnen und Eigentümer meist nur langfristig. Ausreichende finanzielle Anreize fehlen, obwohl die Bundesregierung zum Ziel hat, dass pro Jahr zwei Prozent der Gebäude saniert werden sollen. Bislang werden weniger als ein Prozent des Gebäudebestands im Jahr saniert. Eigentümer können einen Beitrag zur Energiewende leisten, werden aber zu wenig unterstützt.

So kann's gehen:
Damit die Energiewende ein Erfolg wird, müssen die Verbraucher mehr beteiligt werden. Ein Steuerbonus zur Absetzung der energetischen Sanierungskosten wäre ein wichtiger Anreiz für Hauseigentümer, die Gebäudesanierung voranzutreiben. Konkret sollten zunächst Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und zum Einsatz erneuerbarer Wärme in selbstgenutzten Wohngebäuden gefördert werden, die vor 1995 erbaut wurden. Die steuerliche Förderung sollte über zehn Jahre laufen, progressionsunabhängig durch Abzug von der Steuerschuld. Das Fördervolumen müsste mindestens 1,5 Milliarden Euro pro Jahr betragen. Die Voraussetzungen für den steuerlichen Abzug sollten am CO2-Gebäudesanierungsprogramm ausgerichtet werden. Da die Sanierung meist mit einer vermehrten Eigennutzung von erneuerbaren Energien verbunden ist, können Verbraucher verstärkt als Prosumenten an der Energiewende teilhaben.

* Quelle Vorderseite: Berechnung vom vzbv; selbst genutzte Wohneinheiten, die vor 1995 errichtet wurden, auf Basis von Zahlen des Statistischen Bundesamts, des Instituts Wohnen und Umwelt GmbH und des Bayerischen Landesamts für Statistik

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | energie@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

35,4 Mio.* Verbraucher profitieren, wenn es ein einfaches Non-Profit-Standardprodukt für die Altersvorsorge gibt.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in die Altersvorsorge stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHERN EINE EFFIZIENTE ALTERSVORSORGE ERMÖGLICHEN: EIN NON-PROFIT-ALTERSVORSORGEPRODUKT EINFÜHREN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
Die gesetzliche Rente allein wird für viele Verbraucherinnen und Verbraucher im Alter nicht reichen. Zusätzliche private Vorsorge ist daher unausweichlich. Das Problem: Viele Anlageprodukte sind zu teuer und werfen gleichzeitig zu wenig Rendite ab. Verbraucher verlieren dadurch bares Geld. Nicht wenige Verbraucher verharren im Nichtstun, da sie den komplexen Produktvergleich scheuen oder kein Vertrauen in den provisionsgesteuerten Finanzvertrieb haben. Vielen fehlt somit die dringend benötigte Absicherung für ein gutes Leben im Alter.

So kann's gehen:
Durch ein neues Basisprodukt für die Altersvorsorge (Non-Profit-Vorsorgefonds) soll Verbrauchern die Möglichkeit geboten werden, eine einfache und kosteneffiziente kapitalgedeckte Altersvorsorge aufzubauen. Für dieses Vorsorgemodell sollte ein Opt-Out-Modell vorgesehen werden: Verbraucher würden über ihren Arbeitgeber automatisch in das Non-Profit-Produkt einzahlen, könnten aber auf Wunsch das Produkt ablehnen. Auch nicht abhängig Beschäftigte sollen das neue Produkt nutzen können.
Ein solcher Vorsorgefonds würde keine eigenen Gewinninteressen verfolgen. Abschluss- und Vertriebsfolgeprovisionen fielen nicht an. Die Management- und Verwaltungskosten wären auf das unbedingt Erforderliche begrenzt.

* Quellen Vorderseite: Anspruchsberechtigte sozialversicherungspflichtige Versicherte, Beamte und Richter, Bezieher einer Erwerbsminderungsrente, Versicherte in der Alterssicherung der Landwirte; Bundesagentur für Arbeit, Statistisches Bundesamt, Deutsche Rentenversicherung, Sozialversicherung für Landwirtschaft

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | finanzen@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

45,8 Mio.* Verbraucher profitieren von einer besseren Beratung, wenn Provisionen bei der Finanzanlageberatung verboten werden.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in eine bedarfsgerechte Beratung stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER BEDARFSGERECHT BERATEN: PROVISIONEN IN DER FINANZANLAGENBERATUNG UND BEI FINANZVERGLEICHSPORTALEN VERBIETEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist es kaum möglich, die Qualität von Finanzdienstleistungen verlässlich einzuschätzen. Um zu erkennen, welche Produkte für sie geeignet sind, benötigen sie eine individuelle Beratung. Das Problem: Die Qualität der Anlageberatung in Deutschland ist nachweislich schlecht. Das belegen der jüngste Test der Stiftung Warentest (vgl. Finanztest 2/2016, S. 32-36) und eine Auswertung des Marktwächters Finanzen aus dem Jahr 2015 (vgl. Marktwächter Finanzen 2015, „Erhalten Verbraucher bedarfsgerechte Anlageprodukte?“). Die schlechte Beratung hat spürbare Folgen für Verbraucher: Mindererträge, zu hohe Kosten oder unnötige Produktwechsel. Kernursache der häufig unpassenden Empfehlungen der Berater: Bei Banken, Sparkassen und Finanzvermittlern erhalten Verbraucher keine unabhängige Beratung, die Berater verdienen über Provisionen am Verkauf der Produkte mit. Im schlimmsten Fall bekommen Verbraucher so nicht das Produkt, das am besten zu ihnen passt – sondern das, mit dem der Vermittler am meisten verdient.

So kann’s gehen:

Wenn Berater nicht mehr finanziell vom Produktverkauf abhängig sind, können sie Verbraucher ihrem tatsächlichen Bedarf entsprechend beraten – unabhängig und auf Honorarbasis. Deswegen fordert der vzbv ein gesetzliches Verbot von Provisionen, Margen und anderen Vertriebsanreizen in der Finanzanlageberatung und bei Finanzvergleichsportalen. Die bisherigen Bemühungen, Provisionen in der Beratung transparent zu machen, haben die Beratungsqualität nicht verbessert. Erst wenn die Vergütung vom Produktverkauf entkoppelt ist, ist der Weg frei für eine Finanzberatung, die die Bedürfnisse der Verbraucher in den Mittelpunkt stellt.

* Quelle Vorderseite: Verbraucher mit Beratungsbedarf bei der Anlageberatung, Umfrage des Bankenverbands 2013: Ich habe mich in den letzten zwei, drei Jahren bei meiner Bank beraten lassen.

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | finanzen@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

45,5 Mio.* gesetzlich Versicherte profitieren, wenn die Krankenversicherung wieder zu gleichen Teilen von Arbeitgebern und Arbeitnehmern gezahlt wird.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in eine bezahlbare gesetzliche Krankenversicherung stärken

Der vzbv fordert:

GESETZLICH KRANKENVERSICHERTE VOR STEIGENDEN KOSTEN SCHÜTZEN: ZUR PARITÄTISCHEN FINANZIERUNG DER GESETZLICHEN KRANKENVERSICHERUNG ZURÜCKKEHREN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
Versicherte in der gesetzlichen Krankenversicherung zahlen zurzeit einen durchschnittlichen Zusatzbeitrag von 1,1 Prozent – Tendenz steigend. Der allgemeine Beitragssatz für die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) liegt seit 2015 bei 14,6 Prozent des Bruttoeinkommens. Seitdem ist der Arbeitgeberbeitrag bei 7,3 Prozent gesetzlich festgeschrieben und damit gedeckelt. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zahlen ebenfalls 7,3 Prozent – plus Zusatzbeitrag. Alle Ausgabensteigerungen in der Versorgung müssen allein die Versicherten über Zusatzbeiträge bezahlen. Angesichts der Kostenentwicklung im Gesundheitswesen werden diese stetig steigen und viele Verbraucherinnen und Verbraucher überfordern.

So kann's gehen:
Gesetzlich Versicherte müssen finanziell entlastet und der Preiswettbewerb der gesetzlichen Krankenkassen muss entschärft werden. Um im Wettbewerb mit anderen Kassen zu bestehen und Ausgaben zu vermeiden, versuchen die Krankenkassen, Ausgaben zu vermeiden und ihre Zusatzbeiträge möglichst niedrig zu halten. Sinnvoller ist es aber, den Wettbewerb um mehr Service- und Versorgungsqualität zwischen den Krankenkassen zu steigern. Die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der GKV ist aus Verbrauchersicht unerlässlich. Die Kosten müssen zukünftig wieder gerecht verteilt und von Arbeitgebern und Arbeitnehmern zu gleichen Teilen bezahlt werden.

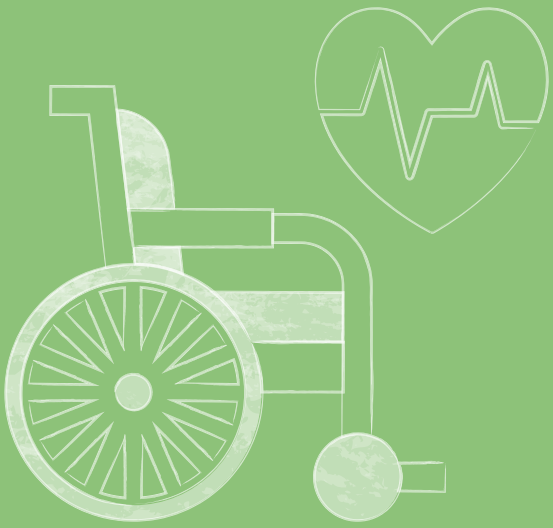
* Quelle Vorderseite: Bundesministerium für Gesundheit, Mitglieder in der gesetzlichen Krankenversicherung ohne freiwillig Versicherte und Empfänger von Arbeitslosengeld I oder II, Januar 2017

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | gesundheit@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband



70,7 Mio.* Pflegeversicherte profitieren, wenn die Leistungen der Pflegeversicherung regelmäßig angepasst werden.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in eine bezahlbare Pflege im Alter stärken

Der vzbv fordert:

PFLEGEBEDÜRFTIGE VERBRAUCHER FINANZIELL ENTLASTEN: PFLEGEVERSICHERUNGSLEISTUNGEN REGELMÄSSIG ANPASSEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Bei festgestellter Pflegebedürftigkeit erhalten gesetzlich Versicherte Leistungen aus der Sozialen Pflegeversicherung (SPV) – allerdings nur bis zu einer bestimmten Höhe. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen immer mehr aus eigener Tasche dazu bezahlen, denn: Die Kosten für Pflegeleistungen steigen seit Jahren, etwa durch höhere Löhne. Gleichzeitig wurden die Leistungssätze der SPV nicht regelmäßig angepasst. Die Leistungen der SPV für die einzelnen Versicherten stagnierten zwischen 1995 und 2008. Danach erfolgten zwar Anpassungen – etwa durch gestiegene Geldleistungen aus der Versicherung für ambulante oder stationäre Pflege. Die bisherigen Erhöhungen konnten allerdings die jahrelangen Versäumnisse ohne Anpassung der Leistungen nicht ausgleichen. Für zukünftige Leistungsanpassungen ist zudem lediglich alle drei Jahre ein Prüfauftrag der Bundesregierung vorgesehen.

So kann's gehen:

Damit Verbraucher im Pflegefall ausreichend versorgt werden und nicht in eine finanzielle Schieflage geraten, müssen die Leistungssätze der Sozialen Pflegeversicherung regelmäßig angepasst werden. Der vzbv fordert eine gesetzliche Regelung, die eine automatische, jährliche Angleichung der Leistungen an die tatsächliche Kostenentwicklung nach eindeutig festgelegten Kriterien (Bruttolohnentwicklung, Preisentwicklung) vorschreibt. In der Vergangenheit unterlassene Erhöhungen müssen bei den nächsten Anpassungen zusätzlich nachgeholt werden.

Daneben muss auch die Pflegerechtsberatung finanziell gestärkt und ausgebaut werden. Pflegebedürftige Verbraucher und ihre Angehörigen benötigen eine unabhängige, niedrigschwellige und qualitativ hochwertige Rechtsberatung, um sich im Leistungsgeflecht der Sozialen Pflegeversicherung zurechtzufinden.

* Quelle Vorderseite: Bundesministerium der Gesundheit, Versicherte der Sozialen Pflegeversicherung 2015

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin

Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | gesundheit@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

19 Mio.* Haushalte profitieren, wenn schnelles Internet für alle verfügbar ist.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in die flächendeckende Breitbandversorgung stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHERN EINEN SCHNELLEN INTERNETZUGANG ERMÖGLICHEN: FLÄCHENDECKENDE BREITBANDVERSORGUNG BIS 2018 MIT MINDESTENS 10 MEGABIT SICHERSTELLEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Webseiten brauchen ewig, um zu laden, der Videostream ruckelt, eine schnelle Internetverbindung ist gar nicht zu bekommen – vor allem im ländlichen Raum bestehen nach wie vor erhebliche Versorgungslücken mit Breitbandinternet. Trotzdem hält die Bundesregierung an ihrem hochgesteckten Ziel fest, flächendeckende Versorgung von 50 MBit/s bis 2018 sicherzustellen. Bislang liegt es in weiter Ferne: Wie das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur berichtete, standen in Deutschland Mitte 2016 noch nicht einmal 6 MBit/s flächendeckend zur Verfügung. Ein Teil der Bevölkerung hat gar keinen Zugang zum Internet. Kein einziges der Breitbandziele, welche die wechselnden Regierungen seit 2009 festgesetzt haben, ist bislang erreicht worden.

So kann's gehen:

Statt immer neue Zielvorgaben für höhere Bandbreiten vorzugeben, muss endlich eine flächendeckende Grundversorgung mit einem funktionalen Internetzugang für alle Verbraucherinnen und Verbraucher sichergestellt werden. Der vzbv fordert, bis 2018 flächendeckend eine Bandbreite von mindestens 10 MBit zu gewährleisten. Langfristig muss der steigende Bedarf für höhere Übertragungsgeschwindigkeiten dynamisch angepasst werden. Die flächendeckende Mindestgeschwindigkeit sollte sich danach richten, welche Bandbreite von der Mehrzahl der Teilnehmer bereits genutzt wird (mindestens 50 Prozent der Anschlüsse). Die Grundversorgung könnte durch eine Umlage finanziert werden oder durch einen Fonds, in den die Unternehmen einen geringen Prozentsatz ihres Umsatzes einzahlen. Mit den Gewinnen aus den Ballungsräumen könnte so die Versorgung in der Fläche finanziert werden.

* Quelle Vorderseite: Bundesnetzagentur, Breko - Haushalte ohne Internetanschluss und mit Anschlüssen mit weniger als 10 MBit

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | digitales@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

36,2 Mio.* Autofahrer profitieren, wenn es klare Regeln für Sicherheit und Datenschutz beim automatisierten Fahren gibt.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in die Zukunft der Mobilität stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER BEIM VERNETZTEN UND AUTOMATISIERTEN FAHREN SCHÜTZEN: REGELN FESTLEGEN UND GESELLSCHAFTLICHE DEBATTE INITIIEREN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
Autos parken selbst ein, bremsen automatisch und bringen Menschen fahrerlos von A nach B – viele Neuerungen durch das automatisierte Fahren versprechen mehr Sicherheit und Komfort für Verbraucherinnen und Verbraucher. Gleichzeitig sind noch viele Fragen offen und Verbraucher sind skeptisch: Wer haftet, wenn das Auto beim eigenständigen Einparken einen Kratzer in einen anderen Wagen macht oder mit Autopilot einen Unfall baut? Dürfen Fahrer die Zeit für anderes nutzen? Welche Daten werden von den digitalen Steuerungssystemen gespeichert und wer hat darauf Zugriff? Wie kann das Auto vor Manipulation von außen geschützt werden?

So kann's gehen:
Von klaren Regeln profitieren nicht nur Autofahrer, sondern alle Verkehrsteilnehmer. Oberste Maxime für neue Technologien wie hochautomatisiertes Fahren muss sein: Solange das Auto noch nicht ganz ohne Fahrer auskommt, darf der Fahrer nicht mit Überwachungspflichten überfordert werden. Beim hoch- und vollautomatisierten Fahren muss die Verantwortung vom Fahrer und Halter sukzessive zum Hersteller verschoben werden. Hersteller müssen dafür sorgen, dass der Fahrer jederzeit über die Automatisierungsstufe und die damit verbundenen Regeln informiert ist. Der Verbraucher darf sein informationelles Selbstbestimmungsrecht nicht verlieren. Datenschutz und IT-Sicherheit sind die Schlüsselfaktoren, damit Verbraucher der Automatisierung vertrauen. Die Einhaltung der Datenschutzvorschriften muss bei der Zulassung und bei regelmäßigen Überprüfungen von unabhängigen Stellen kontrolliert werden. Dazu müssen die zuständigen Kontrollbehörden Zugang zu Software und Algorithmen des Fahrzeugs haben.

* Quelle Vorderseite: Kraftfahr-Bundesamt, Bestand der Fahrerlaubnisse 2016

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | mobilitaet@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

82,8 Mio.* Verbraucher profitieren, wenn Handelsabkommen die höchsten Verbraucherschutzstandards festschreiben.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen in einen verbraucherfreundlichen Freihandel stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHER VOM FREIHANDEL PROFITIEREN LASSEN: GOLDSTANDARDS FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ IM FREIHANDEL SCHAFFEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Neue Mode aus New York oder Delikatessen aus Asien – Verbraucherinnen und Verbraucher freuen sich über mehr Auswahl durch internationale Märkte. Gleichzeitig wollen sie sicher sein, dass die Produkte bekannten Verbraucherschutzstandards entsprechen. Handelsabkommen, die weitreichende Regeln für den Welthandel schaffen sollen, werden von vielen Verbrauchern als Bedrohung für diese Standards und den staatlichen Gestaltungsspielraum gesehen. Gleichzeitig kann Freihandel gut sein für Verbraucher, denn weniger Zollschranken ermöglichen Kunden mehr Auswahl zu günstigeren Preisen.

So kann's gehen:

Die EU-Kommission muss Verbraucherschutz als Ziel in Handelsabkommen festschreiben. Sollte es bei Schiedsgerichtsverfahren bleiben, dürfen diese nicht Verbraucherschutzstandards betreffen. Ein geregelter Austausch zwischen den zuständigen Behörden der Handelspartner, etwa bei der Lebensmittelsicherheit, ist sinnvoll. Dies darf aber nicht dazu führen, dass die jeweils zuständigen Behörden in ihrer Entscheidungs- und Regulierungshoheit beschränkt werden. Der Anspruch muss sein, globale Regeln zu schaffen, Vertrauen in die Globalisierung zurückzugewinnen und fairen Wettbewerb zu fördern. Beispielsweise muss eine verbraucherfreundliche Produktkennzeichnung explizit verankert werden. 70 Prozent der Verbraucher wollen eine Herkunftskennzeichnung für Fleisch (Eurobarometer Nr. 389, 2012). Eine solche Kennzeichnung hat allerdings schon zu Handelsstreitigkeiten geführt. Die Bundesregierung muss rote Linien im Sinne der Verbraucher ziehen. Handelsabkommen müssen hohe Standards setzen – für den Schutz von Umwelt-, Arbeitnehmer- und Verbraucherinteressen.

* Quelle Vorderseite: Bundeswahlleiter, Gesamtbevölkerung in Deutschland 2016

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | recht-und-handel@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

2,4 Mio.* Halter manipulierter Dieselautos profitieren beispielsweise, wenn bei Massenschäden zentrale Rechtsfragen in einer Musterfeststellungsklage geklärt werden.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen stärken, dass Verbraucher zu dem Geld kommen, das ihnen zusteht

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHERN ZU DEM GELD VERHELFEN, DAS IHNEN ZUSTEHT: MUSTERVERFAHREN ZUR VERBINDLICHEN FESTSTELLUNG VON ZAHLUNGSANSPRÜCHEN EINFÜHREN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
Das Auto hält nicht, was es verspricht, oder der Gaspreis wurde unrechtmäßig erhöht: Verbraucherinnen und Verbraucher tun sich häufig schwer, ihr Geld zurückzubekommen, wenn sie durch einen Verbraucherrechtsverstoß eines Unternehmens geschädigt werden. Verbraucherverbände können zwar gerichtlich durchsetzen, dass das Unternehmen einen Verstoß für die Zukunft zu unterlassen hat. Das heißt aber nicht, dass die geschädigten Verbraucher ihr Geld zurückbekommen. Dazu müsste jeder Verbraucher einzeln klagen und erneut nachweisen, dass das Unternehmen gegen Verbraucherrecht verstoßen hat. Kaum ein Verbraucher führt einen solchen Rechtsstreit. Unternehmen profitieren von der Unsicherheit der Verbraucher, denn sie können die wirtschaftlichen Vorteile aus ihrem rechtswidrigen Verhalten häufig behalten. Das kann so nicht bleiben.

So kann's gehen:
Wenn Unternehmen durch eine rechtswidrige Handlung zahlreiche Verbraucher schädigen, muss es möglich sein, alle zentralen Rechtsfragen in einem einzigen Verfahren zu klären. Das ist die Idee der Musterfeststellungsklage. Sie verhindert, dass Forderungen der geschädigten Verbraucher verjähren, und gibt allen Betroffenen Klarheit und Rechtssicherheit. Ein Verbraucherverband könnte dann beispielsweise eine Musterklage gegen eine Preiserhöhungsklausel oder eine unzulässige Motorensoftware bis zum Europäischen Gerichtshof führen. Tausende Verbraucher könnten sich dieser Musterklage anschließen. Dadurch verhindern sie, dass ihre Forderung verjährt. Und wenn das Urteil rechtskräftig ist, können sie sich verbindlich darauf berufen und ihre individuelle Entschädigung einklagen.

* Quelle Vorderseite: Volkswagen AG, vom Rückruf betroffene Dieselfahrzeuge

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | recht-und-handel@vzbv.de

VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!

verbraucherzentrale
Bundesverband

82,8 Mio.* Verbraucher profitieren, wenn die Marktwächter mit ihrem Früh-warnsystem schwarze Schafe aufspüren.

Verbrauchern Sicherheit geben – Vertrauen durch eine zuverlässige Marktbeobachtung stärken

Der vzbv fordert:

VERBRAUCHERERFAHRUNGEN BEI DER MARKTBEOBACHTUNG BERÜCKSICHTIGEN: MARKTWÄCHTER FINANZIELL STABILISIEREN UND AUSBAUEN

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?
Komplexe Produkte, intransparente Strukturen und ständige technische Entwicklungen stellen Verbraucherinnen und Verbraucher bei vielen Alltagsentscheidungen vor Probleme – sei es bei Finanzdienstleistungen, in der digitalen Welt oder bei der Energieversorgung: Finanzinformationen sind oft kompliziert und gehen am Informationsbedarf von Verbrauchern vorbei, Buchungs- und Vergleichsportale zeigen häufig nicht den günstigsten Preis, globale Konzerne sammeln persönliche Daten, ohne geltende Datenschutzregeln einzuhalten, oder der vom neuen Stromversorger zugesagte Bonus wird nicht ausgezahlt. Dabei den Durchblick zu behalten und seriöse von unseriösen Angeboten zu unterscheiden, ist für viele Verbraucher nicht leicht.

So kann's gehen:
Die Marktwächter der Verbraucherzentralen analysieren die Märkte aus Verbrauchersicht, erkennen Probleme und tragen dazu bei, Missstände abzustellen. In einem Frühwarnnetzwerk werden besondere Fälle aus jährlich über einer Million Verbraucherberatungen bundesweit ausgewertet. Die Marktwächter warnen Verbraucher, geben ihre Erkenntnisse an (Aufsichts-)Behörden und Politik weiter, treten mit Anbietern in den Dialog und setzen Verbraucherrechte vor Gericht durch. Ziel ist ein fairer Wettbewerb auf Augenhöhe. Die Ergebnisse der Marktwächter Finanzen und Digitale Welt zeigen seit 2015, dass das neue System wirkt. Der Marktwächter Energie befindet sich im Aufbau. Für eine dauerhafte Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht ist es wichtig, die Marktwächter langfristig zu fördern und zu institutionalisieren – und auf weitere wichtige Verbrauchermärkte auszuweiten.

* Quelle Vorderseite: Bundeswahlleiter, Gesamtbevölkerung in Deutschland 2016

www.verbraucher-zaehlen.de | www.twitter.com/vzbv | #VerbraucherZählen

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Markgrafenstraße 66 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de