

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKE STANDARDS FÜR GESUNDE UND NACHHALTIGE LEBENSMITTEL

Mit einem Umbau der Landwirtschaft und der Lebensmittelproduktion können Verbraucherinnen und Verbraucher Lebensmittel nach hohen Tierhaltungs-, Umwelt- und Arbeitsschutzstandards zu fairen Preisen erhalten.

ZWEI DRITTEL DER VERBRAUCHER SIND BEREIT, IHRE ESSGEWOHNHEITEN ZUM SCHUTZ VON UMWELT UND KLIMA ZU ÄNDERN.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Bilder von überfüllten Schweine- oder Geflügelställen, Lebensmittelskandale, Berichte über inakzeptable Arbeitsbedingungen auf Schlachthöfen: Immer wieder wird deutlich, dass Arbeitnehmerschutz, Tierschutz und Verbraucherschutz bei der Lebensmittelproduktion unterlaufen werden. Die Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland wünscht sich bessere Haltungsbedingungen für landwirtschaftliche Nutztiere und eine faire und nachhaltige Landwirtschaft. Die meisten Verbraucher sind bereit, mehr dafür zu bezahlen. Verbraucher wollen aber sicher sein, dass der Mehrpreis auch tatsächlich zu mehr Tierwohl und Nachhaltigkeit bei der Lebensmittelproduktion führt.²

So kann's gehen:

Lebensmittel müssen **nach hohen Tierhaltungs-, Umwelt- und Arbeitsschutzstandards zu fairen Preisen** erzeugt werden können. Insbesondere für einkommensschwache Verbrauchergruppen müssen steigende Lebensmittelpreise abgedeckt werden. Gesetzliche Vorgaben müssen dafür sorgen, dass Landwirtschaft klimaverträglicher wird und mehr zum Erhalt der Artenvielfalt beiträgt. Darüber hinaus braucht es **höhere gesetzliche Standards** in der Nutztierhaltung, eine **bessere Kontrolle** und ein **aussagekräftiges Tierwohllabel**. Wenn die Politik Tierhaltungsbetriebe mit staatlichen Fördergeldern beim Umbau unterstützt, muss die Auszahlung an eine messbar bessere Tiergesundheit und ein Tierwohl-Monitoring gekoppelt werden.

1 BEUC, One bite at a time: Consumers and the transition to sustainable food, 2020, https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-042_consumers_and_the_transition_to_sustainable_food.pdf

2 <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/umfrage-verbraucher-wuerden-fuer-tierschutz-mehr-zahlen>

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzbv | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | Lebensmittel@vzbv.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKE PRODUKTE AUS VERANT- WORTUNGSVOLLER HERSTELLUNG

Unternehmen müssen durch ein Lieferkettengesetz gesetzlich verpflichtet werden, bei der Herstellung ihrer Produkte Mindeststandards zum Schutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und der Umwelt einzuhalten.

91 PROZENT DER VERBRAUCHER SEHEN ES ALS AUFGABE DER POLITIK, NACHHALTIGEN KONSUM DURCH EFFEKTIVERE REGULIERUNG ZU VEREINFACHEN.¹

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. Die Orientierung für Verbraucher im Siegeldschungel ist jedoch schwer. Aktuell gibt es über 1.000 verschiedene Siegel auf dem Markt, die Nachhaltigkeitseigenschaften ausloben. Dabei ist der Begriff „nachhaltig produziert“ nicht einheitlich definiert. Verbraucher sollten sich darauf verlassen können, dass bei der Produktion Mindeststandards bei Menschen- und Arbeitnehmerrechten sowie beim Umweltschutz eingehalten werden. Einzelne Verbraucher können über Konsumententscheidungen keinen Missstand berichtigen, den Unternehmen durch ihre Produktion verantworten.

So kann's gehen:

Alle Branchen, egal ob Textilien oder Lebensmittel, brauchen **klare und verbindliche staatliche Kriterien** dafür, was unter arbeits- und menschenrechtlich sowie ökologisch verantwortlicher Produktion zu verstehen ist. Dazu gehören etwa Mindeststandards zur umweltverträglichen Rohstoffgewinnung oder Arbeitsschutzstandards. Diese Sorgfaltspflichten der Unternehmen müssen rechtsverbindlich in einem **Lieferkettengesetz** verankert werden. Dabei müssen **alle Sektoren** und die **gesamte Wertschöpfungskette** umfasst werden. Ein **nationales Gesetz muss eine Vorlage für ein ehrgeiziges europäisches Lieferkettengesetz darstellen**, das Rechtssicherheit im EU-Binnenmarkt schafft und nachhaltige Lieferketten sicherstellt. Ein Lieferkettengesetz reduziert weltweite Ungerechtigkeit, sorgt für gleiche Rahmenbedingungen für alle Unternehmen und schafft Vertrauen in die Anbieter.

¹ Infratest Dimap: Lieferkettengesetz – KW 37/2020. Eine Umfrage von infratest dimap im Auftrag von Germanwatch e.V., 2020, https://lieferkettengesetz.de/wp-content/uploads/2020/09/infratest-dimap_Umfrage-Lieferkettengesetz.pdf

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzvb | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzvb) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzvb | Nachhaltigerkonsum@vzvb.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKER KLIMASCHUTZ ZU FAIREN PREISEN

Die Energiewende muss durch einen kostengünstigen Ausbau der erneuerbaren Energien, mehr Anstrengungen bei der Energieeffizienz und bessere Teilhabemöglichkeiten für Verbraucherinnen und Verbraucher vorangebracht werden. Der Strompreis für private Haushalte muss sinken.

DER STROMPREIS FÜR VERBRAUCHER HAT SICH IN DEN LETZTEN 20 JAHREN MEHR ALS VERDOPPELT.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

In Deutschland zahlen die privaten Verbraucherinnen und Verbraucher mit die höchsten Strompreise in der Europäischen Union (EU).² Insbesondere für einkommensschwache Haushalte mit alten stromfressenden Haushaltsgeräten in schlecht isolierten Häusern stellen die hohen und steigenden Strompreise ein Problem dar. Der hohe Strompreis blockiert zudem die Sektorkopplung von Strom, Wärme und Verkehr. Dabei wird zum Beispiel Strom aus erneuerbaren Energien für die Wärmeversorgung von Gebäuden oder für Elektroautos eingesetzt. Das bremst die Energiewende in den Bereichen Gebäude und Verkehr.

So kann's gehen:

Die **Kosten der Energiewende müssen gerechter verteilt werden**. Die Einnahmen aus der CO2-Bepreisung und aus dem Konjunkturpaket der Bundesregierung zur Absenkung der EEG-Umlage müssen verwendet werden, um den Strompreis zu senken. Zudem müssen Industrieausnahmen abgeschafft oder steuerlich finanziert werden. Die Stromsteuer muss auf das von der EU vorgeschriebene Minimum reduziert werden. Zu einer verbraucherfreundlichen Energiewende gehört auch der **kostengünstige Aus- und Umbau** der Stromnetze. Dabei muss gelten: bessere Netzauslastung vor Netzausbau. Für Verbraucher muss es **einfacher werden, bei der Energiewende mitzumachen**. Die Regeln für Mieterstrom und für Solaranlagenbetreiber müssen vereinfacht werden. Energieeffizienzmaßnahmen für selbst genutztes Wohneigen-
tum und Mietwohnungen müssen noch stärker gefördert werden.

¹ Strompreis 2019: 30,46 Ct/kWh; 2020: 31,71 Ct/kWh, https://www.bdew.de/media/documents/201013_BDEW-Strompreisanalyse_Juli_2020-Haushalte_und_Industrie.pdf

² Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Electricity_price_statistics/de

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzvb | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzvb) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzvb | Energie@vzvb.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



STARKE KINDER UND JUGENDLICHE DURCH VERBRAUCHERBILDUNG

Verbraucherbildung muss bundesweit gefördert und in den Lehr- und Bildungsplänen aller Schulformen verankert werden, damit Kinder und Jugendliche fit für den Konsumalltag werden.

70 PROZENT DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER FINDEN, DASS THEMEN DER VERBRAUCHERBILDUNG IM SCHULUNTERRICHT ZU KURZ KOMMEN.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Ob beim Surfen im Netz oder während des täglichen Einkaufs – Kinder und Jugendliche treffen im Alltag auf eine Fülle von Konsummöglichkeiten. Wie sie mit Werbebotschaften, Betrugsmaschen oder dem digitalen Fingerabdruck umgehen und sich schützen können, wissen viele nicht. Trotzdem steht Verbraucherbildung noch längst nicht in allen Bundesländern und Schulformen auf dem Stundenplan. Unternehmen wissen dies genau und versuchen immer öfter, diese Lücke zu ihrem eigenen Vorteil zu schließen und ihre Logos über Unterrichtsmaterialien und Projekttage im Klassenzimmer zu positionieren. Der Übergang zur Werbung ist dabei fließend.

So kann's gehen:

Kinder und Jugendliche müssen in der Schule lernen, ihre Konsumententscheidungen kompetent, informiert und im Bewusstsein der Folgen zu treffen. **Verbraucherbildung** muss daher **prüfungsrelevant in allen Schulformen** verankert werden, und zwar **bundesweit**, am besten mit einem ausgewiesenen Ankerfach und/oder fachübergreifend. Die Bundesregierung muss dafür sorgen, dass **Verbraucherbildung praxisnah und frei von wirtschaftlicher Beeinflussung Dritter** an Schulen und Bildungseinrichtungen umgesetzt werden kann. Dafür muss die Bundesregierung die bestehenden rechtlichen Grundlagen nutzen. Außerdem muss ein **flächendeckendes Angebot an Aus- und Fortbildungen für Lehrkräfte und Multiplikatoren** aufgebaut werden.

¹ Repräsentative Umfrage von Emnid im Auftrag des vzbv, Oktober 2016, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-vermissen-lebensnahen-schulunterricht>

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzbv | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | Verbraucherbildung@vzbv.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKE UND BEZAHLBARE PFLEGE

Die Soziale Pflegeversicherung muss reformiert und ein dauerhafter Steuerzuschuss eingeführt werden, um die Beitragszahler zu entlasten. Gleichzeitig müssen die Leistungen für Pflegebedürftige regelgebunden und jährlich angepasst werden, damit Preissteigerungen ausgeglichen und so die steigenden Eigenanteile begrenzt werden.

73 MILLIONEN PFLEGEVERSICHERTE PROFITIEREN, WENN DIE LEISTUNGEN DER PFLEGEVERSICHERUNG REGELMÄSSIG ANGEPASST WERDEN.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

In Deutschland leben circa 3,4 Millionen pflegebedürftige Menschen.² Weil die Kosten für die pflegerische Versorgung ständig steigen, die Leistungen der Pflegeversicherung aber nicht, müssen Verbraucher immer mehr aus eigener Tasche zahlen. In der stationären Langzeitpflege sind dies mittlerweile 2.015 Euro pro Monat.³ Viele Pflegebedürftige sind deshalb auf zusätzliche Sozialhilfeleistungen angewiesen. Hinzu kommt: Einseitige Preiserhöhungen und ausufernde Zusatzeleistungen gehören zum Alltag vieler Pflegebedürftiger. Sie dürfen mit solchem Vertragsärger nicht alleingelassen werden.

So kann's gehen:

Damit Verbraucher im Pflegefall ausreichend versorgt werden, müssen die **Leistungssätze** für gesetzlich Versicherte in der Pflegeversicherung **regelmäßig angepasst werden**. Der vzbv fordert eine automatisierte, jährliche Angleichung der Leistungen an die tatsächliche Kostenentwicklung nach eindeutig festgelegten Kriterien, wie Bruttolohn- und Preisentwicklung. Die Soziale Pflegeversicherung muss **zusätzlich mit Steuermitteln unterstützt** werden, um Beitragssteigerungen zu begrenzen. Langfristig gilt es, die Frage einer nachhaltigen und solidarischen Pflegeversicherung im Blick zu behalten. Damit Verbraucher ihre Rechte zukünftig auch selbst besser wahrnehmen können, müssen unabhängige Pflegerechtsberatungsangebote geschaffen und gefördert werden.

¹ BMG, Pflegeversicherung, Zahlen und Fakten — Soziale Pflegeversicherung, Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und der sozialen Pflegeversicherung (SPV) nach Altersgruppen und Geschlechtern am 1.7.2019, https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3-Downloads/Statistiken/Pflegeversicherung/Versicherte/2019_Versicherte.pdf

² Statistisches Bundesamt, 3,4 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2017, 2018, <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Tabellen/pflegebeduerftige-pflegestufe.html>

³ https://www.vdek.com/presse/daten/f_pflegeversicherung.html

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzbv | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | Gesundheit@vzbv.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKER SCHADENERSATZ DURCH NEUE EU-VERBANDSKLAGE

Die neue europäische Verbandsklagerichtlinie muss so umgesetzt werden, dass Verbraucherverbände Schadenersatz und andere Leistungen einklagen können. So kommen Verbraucherinnen und Verbraucher einfach zu ihrem Recht und zu ihrem Geld.

BÜRGER WÜRDEN AB EINEM DURCHSCHNITTLICHEN STREITWERT VON 1.840 EURO KLAGEN.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Verbraucherinnen und Verbraucher klagen selten ihre Rechte ein, wenn sie durch den Rechtsverstoß eines Unternehmens in geringen Summen geschädigt wurden. Beispiele dafür gibt es viele: unrechtmäßige Gebühren bei Banken oder für das Selbstausdrucken von Tickets oder sogar Gebühren, weil ein Telekommunikationstarif nicht genutzt wurde. Bislang können Verbraucherverbände in Massenschadensfällen lediglich eine Feststellung der Unrechtmäßigkeit vor Gericht durchsetzen. Alternativ müssten Verbraucher einzeln klagen, was Geld und Mühe kostet. Gerade, wenn die individuellen Schäden eher überschaubar sind, lohnt sich das für den Einzelnen kaum. Unrechtmäßige Gewinne bleiben so bei den Unternehmen.

So kann's gehen:

Der Erfolg der Musterfeststellungsklage gegen VW hat gezeigt, dass viele Verbraucher lieber gemeinsam mit einem Verband klagen, als einzeln vor Gericht zu streiten. Mit der reformierten EU-Verbandsklagerichtlinie wird es für Verbraucherverbände möglich, Schadenersatz für eine Vielzahl von betroffenen Verbrauchern einzuklagen. Der vzbv fordert eine **verbraucherfreundliche Umsetzung der EU-Verbandsklagerichtlinie** ins deutsche Recht, um Rückzahlungen direkt an Verbraucher durchzusetzen. Hierfür sind in Deutschland weitreichende Reformen erforderlich, die die Bundesregierung angehen muss. Maßgabe für den vzbv ist dabei, ein für alle Beteiligten **praxistaugliches und möglichst unkompliziertes Verfahren** zu etablieren. Dabei muss der Gesetzgeber auch die erst kürzlich in Deutschland eingeführte **Musterfeststellungsklage integrieren und reformieren**, die neben der neuen EU-Verbandsklage weiter Bestand haben muss.

¹ Roland Rechtsreport 2020, https://www.roland-rechtsschutz.de/media/roland-rechtsschutz/pdf-rr/042-presse-pressemitteilungen/roland-rechtsreport/roland_rechtsreport_2020.pdf

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vz bv | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | Recht-und-Handel@vzbv.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKE ALTERSVORSORGE MIT DER EXTRARENTE

Ein öffentlich organisiertes Standardprodukt ergänzend zur gesetzlichen Rente ermöglicht Verbraucherinnen und Verbrauchern eine kostengünstige und renditestarke private Altersvorsorge.

73 PROZENT DER VERBRAUCHER STIMMEN ZU, DASS DER STAAT EIN STANDARDPRODUKT FÜR DIE PRIVATE ALTERSVORSORGE ORGANISEREN SOLLTE, IN DAS VERBRAUCHER ZUSÄTZLICH ZUR GESETZLICHEN RENTE EINZAHLEN KÖNNEN.¹

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. Die dringend benötigte Absicherung für ein gutes Leben im Alter fehlt somit bei vielen.

So kann's gehen:

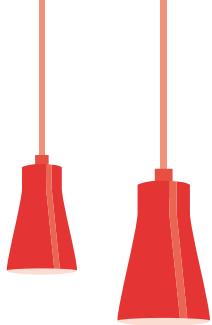
Mit dem vom vzbv erarbeiteten Konzept der **Extrarenten** erhalten Verbraucher eine private Vorsorge, die **freiwillig, fair und einfach** ist und ihnen mehr Geld im Alter bringt. Verbraucher werden über ihren Arbeitgeber automatisch in die Extrarente einbezogen. So entfallen die Kosten für den Vertrieb. Auch Selbstständige können in die Extrarente proaktiv einzahlen. Die Anlage der Gelder wird bei der Extrarente über die öffentliche Hand durch Ausschreibungen statt über gewinnorientierte Unternehmen organisiert. So sinken die Kosten für die Verwaltung massiv. Allein **durch die geringeren Kosten fällt die spätere Rente für Verbraucher deutlich höher aus** als bei heute üblichen Angeboten.

¹ Repräsentative Umfrage von KantarEmnid im Auftrag des vzbv, April 2019, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/vzbv-stellt-extrarente-vor>

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzbv | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | Finanzmarkt@vzbv.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKER SCHUTZ VOR KOSTENFALLEN

Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch angebahnten Verträgen über Dauerschuldverhältnisse, verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten für Vertragsverlängerungen schützen Verbraucherinnen und Verbraucher vor ungewollten Verträgen.

19 PROZENT DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER HATTEN INNERHALB VON 24 MONATEN EINEN VERTRAG, DEN SIE SO IN DER FORM GAR NICHT ABSCHLIESSEN WOLLTEN.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Verbraucherinnen und Verbraucher sind in ihrem Alltag mit vielfältigen Kostenfallen konfrontiert. Diese sind nicht nur ärgerlich, sondern kosten sie auch Geld. Wenn ein Anbieter nach einem Telefonat eine Rechnung über einen angeblichen Vertragsabschluss verschickt oder die Rechnung ganz andere Summen enthält als telefonisch besprochen, ist es für Verbraucher schwer, aus solchen Verträgen wieder herauszukommen. Hinzu kommt, dass das Kündigen von Verträgen den Verbrauchern oft schwer gemacht wird. Besonders ärgerlich ist es für Verbraucher, wenn sich Verträge automatisch verlängern, weil der Anbieter eine Kündigung per E-Mail angeblich nie erhalten hat. Der Aufwand, den Verbraucher bislang betreiben müssen, um eine fristgerechte Kündigung nachweisen zu können, steht in keinem Verhältnis zur Einfachheit von Vertragsabschlüssen.

So kann's gehen:

Verbraucher müssen künftig besser vor ungewollten Vertragsabschlüssen geschützt werden. Notwendig wäre hier die **Einführung einer allgemeinen Bestätigungslösung für alle telefonisch geschlossenen Verträge**. Damit wäre künftig klar: Nur, wenn Verbraucher nach einem Telefonat schriftlich oder in Textform bestätigen, müssen sie auch bezahlen. Daneben müssen Verbraucher künftig **Verträge sicherer und einfacher kündigen** können. Dafür bedarf es einer automatischen Eingangsbestätigung bei allen Kündigungen oder Widerrufen per E-Mail und eines Kündigungs-Buttons, um Verträge mit einem Klick kündigen zu können.

¹ Repräsentative telefonische Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, November 2020, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/handy-strom-oder-zeitung-jeder-fuenfte-hat-ungewollte-vertrage-o>

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKER ÖPNV UND NEUE MOBILITÄTSDIENSTLEISTUNGEN

Alle Haushalte in Deutschland müssen mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder innovativen Mobilitätsangeboten wichtige Bedarfseinrichtungen erreichen sowie ihre Mobilität mit wenigen Klicks organisieren können.

TÄGLICH FINDEN 34 MILLIONEN FAHRTEN IM ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHR STATT.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Der öffentliche Verkehr ist für Millionen Menschen Hauptverkehrsmittel. Die Nutzung wird ihnen jedoch nicht immer leicht gemacht. Unklare Tarif- und Beförderungsbedingungen, Verspätungen oder Betriebsausfälle gehören für Verbraucher zur Tagesordnung. Für viele Menschen ist der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) daher noch immer keine Alternative zum Auto. Wenn ein attraktiver Nahverkehr fehlt, kann dies gerade in dünner besiedelten Gebieten zur Abkopplung von Regionen oder bestimmter Bevölkerungsgruppen führen. Zudem sind Mobilitäts-Apps, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher alle zur Verfügung stehenden Verkehrsmittel mit wenigen Klicks nutzen können, nicht vorhanden.

So kann's gehen:

Alle Haushalte in Deutschland müssen an den ÖPNV oder öffentlich zugängliche Verkehrsmittel angeschlossen werden, um die wichtigsten Bedarfseinrichtungen wie Ärzte oder Supermärkte auch ohne Auto erreichen zu können. Der ÖPNV muss insgesamt attraktiver werden, indem verbindliche Angebots- und Qualitätsziele nutzerfreundlich festgelegt und umgesetzt werden. Um innovative Mobilitätsangebote rechtssicher etablieren zu können, muss das Personenbeförderungsgesetz reformiert werden.

¹ Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur: Verkehr in Zahlen 2018/2019, 2019, https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Publikationen/G/verkehr-in-zahlen_2018-pdf.pdf?__blob=publicationFile

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzvbv | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzvbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzvbv | Mobilitaet@vzvbv.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKER SCHUTZ AUF REISEN

Starke Passagierrechte und eine wirksame Absicherung bei Unternehmensinsolvenzen schützen Verbraucherinnen und Verbraucher und sichern einen fairen Wettbewerb auf dem Beförderungsmarkt. Die verbraucherunfreundliche Vorkasseregelung bei Flügen und Reisen muss verändert werden.

MIT RUND 55 MILLIONEN PERSONEN, DIE EINE REISE VON MINDESTENS FÜNF TAGEN UNTERNOMMEN HABEN, LAG DIE ZAHL DER UR-LAUBSREISENDEN IN DEUTSCHLAND IM JAHR 2019 SO HOCH WIE NIE ZUVOR.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Chaos ist eine häufige Zustandsbeschreibung im Flug- und Bahnverkehr. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen viele Verspätungen, Ausfälle, unzuverlässige Informationen oder Verlust von Gepäckstücken erleiden. Zudem wird es ihnen unnötig schwer gemacht, die Ansprüche nach der Fluggastrechte- oder Bahngastrechte-Verordnung gegenüber den Anbietern durchzusetzen. So wie beispielsweise Frau F. aus Bayern, deren Flug storniert wurde. Sie beantragte die Rückerstattung bei der Fluggesellschaft. Daraufhin hat die Verbraucherin nach einiger Zeit eine E-Mail mit einem Gutschein bekommen, der innerhalb von zwölf Monaten einzulösen sei. Auf diese E-Mail kann nicht geantwortet werden. Ein versuchter Kontakt über die Chat-Funktion bleibt unbeantwortet. Hinzu kommt, dass das Vorkasse-Geschäft das eigentliche Prinzip „Zahlung bei Lieferung“ zum Nachteil der Verbraucher außer Kraft setzt. Flüge und Pauschalreisen müssen bei Buchung oft monatelang im Voraus bezahlt werden. Verbraucher haben bereits bei vielen Airline-Insolvenzen sämtliche Vorauszahlungen verloren, nicht nur bei den spektakulären wie etwa bei Air Berlin und NIKI.

So kann's gehen:

Der vzvb setzt sich dafür ein, das **Schutzniveau bei den Fluggast- und Fahrgastrechten zu erhalten und auszubauen**, um Zuverlässigkeit und Qualität im Reisebereich zu stärken. Die **Vorkasse-Regelung** bei Flugbuchungen muss **verbraucherfreundlich geändert werden**. Um die Marktüberwachung zu stärken, müssen das **Kraftfahrtbundesamt**, das **Luftfahrtbundesamt**, die **Bundesnetzagentur** und das **Eisenbahnbundesamt** mit einem **gesetzlichen Auftrag zum Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen** verpflichtet werden.

¹ Statista, <https://de.statista.com/themen/1342/reiseverhalten-der-deutschen/>

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzvb | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzvb) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzvb | Mobilitaet@vzvb.de

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale
Bundesverband

STARKE VERBRAUCHERRECHTE BEI ZU GERINGER INTERNETGESCHWINDIGKEIT UND INTERNETAUSFÄLLEN

Wenn die vertraglich vereinbarte und die tatsächliche Internetgeschwindigkeit voneinander abweichen oder die Versorgung mit Telefon und Internet gestört ist, sollten Verbraucherinnen und Verbrauchern starke Verbraucherrechte und Entschädigungsmöglichkeiten unkompliziert zur Verfügung stehen.

70 PROZENT DER VERBRAUCHER ERHIELTEN IM DOWNLOAD NUR MINDESTENS DIE HÄLFTE DER VERTRÄGLICH VEREINBARTEN MAXIMALEN DATENÜBERTRAGUNGSRATE – ÜBER ALLE BANDBREITEKLASSEN UND ANBIETER HINWEG.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Verbraucherinnen und Verbraucher haben seit Jahren das Problem, dass sie nicht die Bandbreite bekommen, die vertraglich mit ihrem Telekommunikationsanbieter vereinbart wurde. Der aktuelle Jahresbericht zur Breitbandmessung der Bundesnetzagentur spiegelt die seit Jahren bestehende Problematik eindrücklich. Laut einer Umfrage des vzvb aus dem Jahr 2019 wünschen sich eine große Mehrheit der Verbraucher (76 Prozent) bei zu geringer Bandbreite die Möglichkeit, ihren Internetvertrag außerordentlich zu kündigen oder monatlich weniger zu bezahlen.² Auch dass das Internet zu Hause ausfällt, ist ein bekanntes Problem. Wenn das regelmäßig und über Stunden, Tage oder sogar Wochen passiert, werden gerade in der Corona-Krise, in der viele von zu Hause arbeiten, diese Probleme alltagsbestimmend.

So kann's gehen:

Wenn die vertraglich vereinbarte und die tatsächliche Datenübertragungsrate von einander abweichen, sollte Verbrauchern ein **Sonderkündigungs- und Minderungsrecht** zustehen. Verbraucher sollten kostenfrei wählen können, ob sie das Sonderkündigungs- oder Minderungsrecht in Anspruch nehmen möchten. Daneben sollten **Versorgungsausfälle** des Telefon- und Internetanschlusses, die vom Verbraucher nicht selbst verschuldet sind, **innerhalb kürzester Zeit von Telekommunikationsanbietern behoben werden müssen**. Sofern dies nicht möglich ist, müssen die Anbieter verpflichtet werden, Verbraucher für die Dauer des Ausfalls **automatisiert zu entschädigen**.

¹ Jahresbericht zur Breitbandmessung der Bundesnetzagentur 2020, https://download.breitbandmessung.de/bbm/Breitbandmessung_Jahresbericht_2018_2019.pdf

² https://www.vzvb.de/sites/default/files/downloads/2020/01/28/busumfrage_versorgungsprobleme.pdf

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzvb | #StarkeVerbraucher

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzvb) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzvb | Digitales@vzvb.de