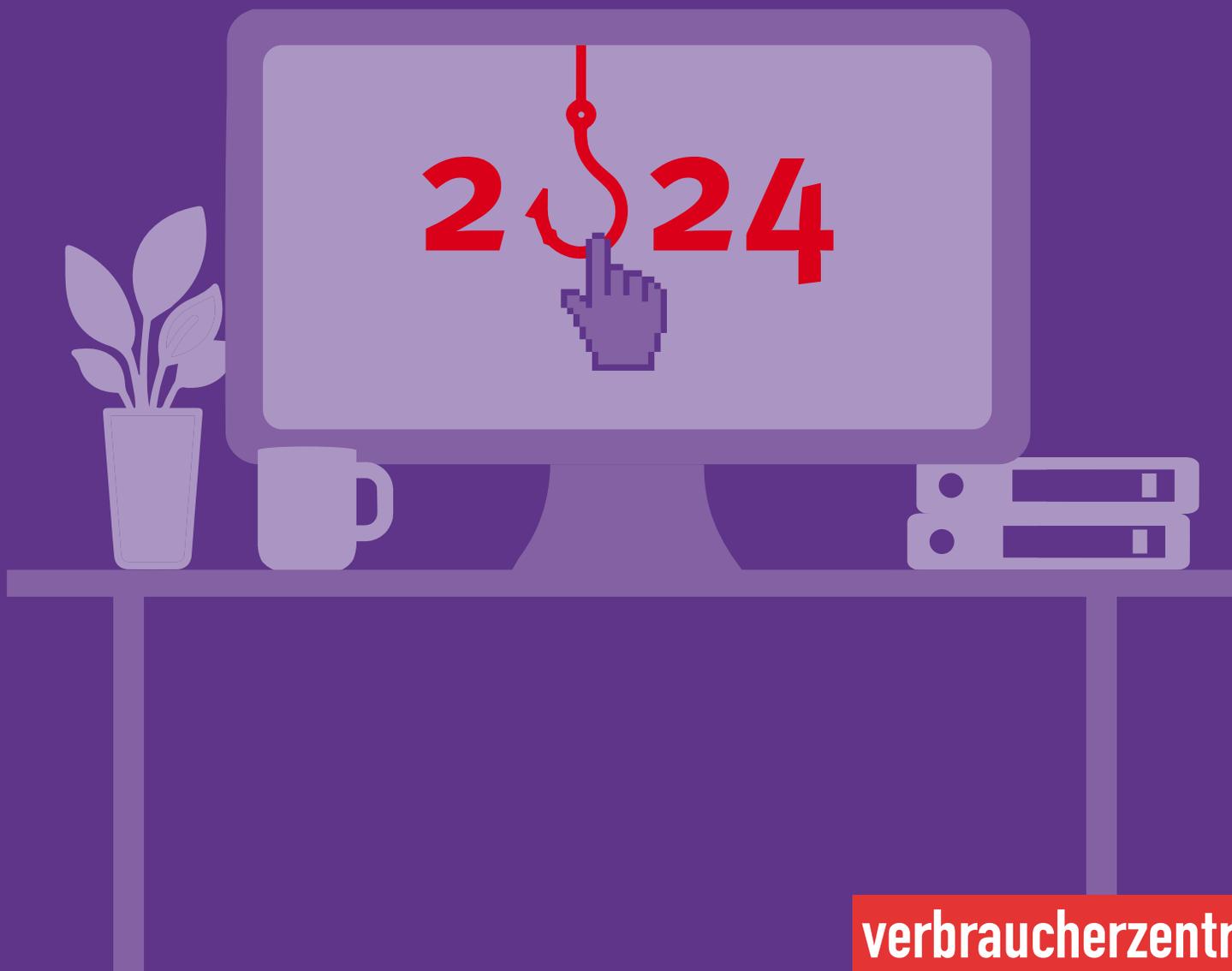


D
A
S
J
A
H
R



verbraucherzentrale
Bayern

**BERATUNG. INFORMATION. BILDUNG.
INTERESSENVERTRETUNG.**

Unsere Arbeit für die Verbraucher

Jahresbericht 2024

Verbraucherzentrale Bayern e. V.

INHALT

	GRUSSWORT THORSTEN GLAUBER 4
	Bayerischer Staatsminister für Umwelt und Verbraucherschutz
	DAS JAHR IN ZAHLEN 6
	Resonanz 2024 und Inhalte der Beratungen
	EREIGNISSE IM ÜBERBLICK 7
	Das beschäftigte Deutschland und die Welt
	RECHT UND DIGITALES 8
	Warnung und Abhilfe bei Abzocken und Betrugsmaschen 8
	Klagen und Abmahnungen 9
	Beteiligung an Gesetzgebungsverfahren 9
	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 10
	Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen 11
	FINANZEN UND VERSICHERUNGEN 12
	Beratungsthemen verdeutlichen Lücken in der Finanzbildung 12
	Private und gesetzliche Krankenversicherung 13
	Marktbeobachtung 13
	STATEMENT MARION ZINKELER 14
	Geschäftsführender Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern
	LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG 16
	Bundes- und bayernweite Marktchecks 16
	Verbraucherbildung 18
	ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT 19
	Nachfrage für Energieberatung kontinuierlich hoch 19
	Umweltbildung über Ausstellungen, Vorträge und Schulprojekte 20
	VERBRAUCHERBERATUNG 21
	Beratung – Individuell, unabhängig und verlässlich 21
	Verbraucherstimmen 23
	Hilfe für Geflüchtete, insbesondere aus der Ukraine 24
	MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT 25
	Erfolgreichste Pressemitteilung aller Zeiten 25
	Gezielte Social-Media-Arbeit 25
	Gemeinsamer Internet-Auftritt boomt weiter 25
	FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION 26



GRUSSWORT

von Thorsten Glauber,
Bayerischer Staatsminister für Umwelt
und Verbraucherschutz



Liebe Leserinnen und Leser,

die Digitalisierung prägt und verändert jeden Bereich unserer Leben. Vom Arztbesuch, über den Behördengang, bis zum Wocheneinkauf – unser Alltag verlagert sich zunehmend in den digitalen Raum.

Das bringt neben Vorteilen für uns als Verbraucherinnen und Verbraucher auch Risiken mit sich: Je größer unser digitaler Fußabdruck, desto größer die Chance, dass unsere Daten in Betrugsmaschinen landen. Auch vor irreführender Werbung, Fake-Shops und Dark Patterns müssen wir ständig auf der Hut sein. Als Verbraucher kann man hier leicht den Überblick verlieren – und mitunter großen finanziellen Schaden erleiden.

Als Verbraucherschutzminister ist es meine Aufgabe, gemeinsam mit Ihnen, die Verbraucherinnen und Verbraucher in Bayern fit für einen digitalisierten Alltag zu machen.

Darauf haben wir als Vorsitzland der Verbraucherschutzministerkonferenz 2024 einen Schwerpunkt gelegt. Bei dieser Arbeit sind Partner wie die Verbraucherzentrale Bayern unverzichtbar: Sie sind in den Beratungsgesprächen nah dran an den Trends und Herausforderungen, mit denen Verbraucher täglich konfrontiert sind. Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren zu Dauerthemen, stellen neue Tools, wie zum Erkennen von unseriösen Finanzprodukten, bereit, oder helfen bei Datenlecks.

Ihre Expertise aus der Praxis bringt die Verbraucherzentrale im Netzwerk Verbraucherbildung ein – und leistet damit wichtige Vorsorgearbeit!

Diese Alltagseinsichten sind auch in der Verbraucherbildung sehr wertvoll. Ihre Expertise aus der Praxis bringt die Verbraucherzentrale im Netzwerk Verbraucherbildung ein – und leistet damit wichtige Vorsorgearbeit! Denn nur wenn wir unsere Rechte und Pflichten kennen, können wir informierte, selbstbestimmte Entscheidungen treffen – und Fallstricken zuvorkommen.

Die Verbraucherzentrale Bayern ist unser Sicherheitsgarant im Netz: Sie setzen sich im Interesse der Verbraucher dafür ein, dass Recht und Gesetz eingehalten werden.

Auch im letzten Jahr gingen Sie gegen unlautere Praktiken durch Anbieter digitaler Services vor. Die aktuelle europäische Rechtslage bietet immer noch Schlupflöcher, um Schwachstellen von Verbraucherinnen und Verbrauchern auszunutzen. Hier braucht es kluge Lösungen, um die Lücken zu schließen!

Die digitale Welt entwickelt sich für Verbraucher rasant – mit diesen Veränderungen Schritt zu halten, ist keine einfache Aufgabe.

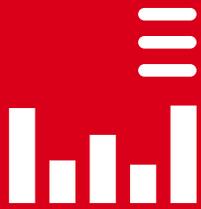
Die Verbraucherzentrale Bayern steht dennoch verlässlich, unabhängig und tagesaktuell mit Rat und Tat zur Seite. Ich danke Ihnen, dass Sie sich – in Beratungsstellen und online – für Bayerns Verbraucherinnen und Verbraucher stark machen und den digitalen Alltag sicher gestalten!



Ihr Thorsten Glauber, MdL

Bayerischer Staatsminister
für Umwelt und Verbraucherschutz

Die Verbraucherzentrale Bayern ist unser Sicherheitsgarant im Netz: Sie setzen sich im Interesse der Verbraucher dafür ein, dass Recht und Gesetz eingehalten werden.



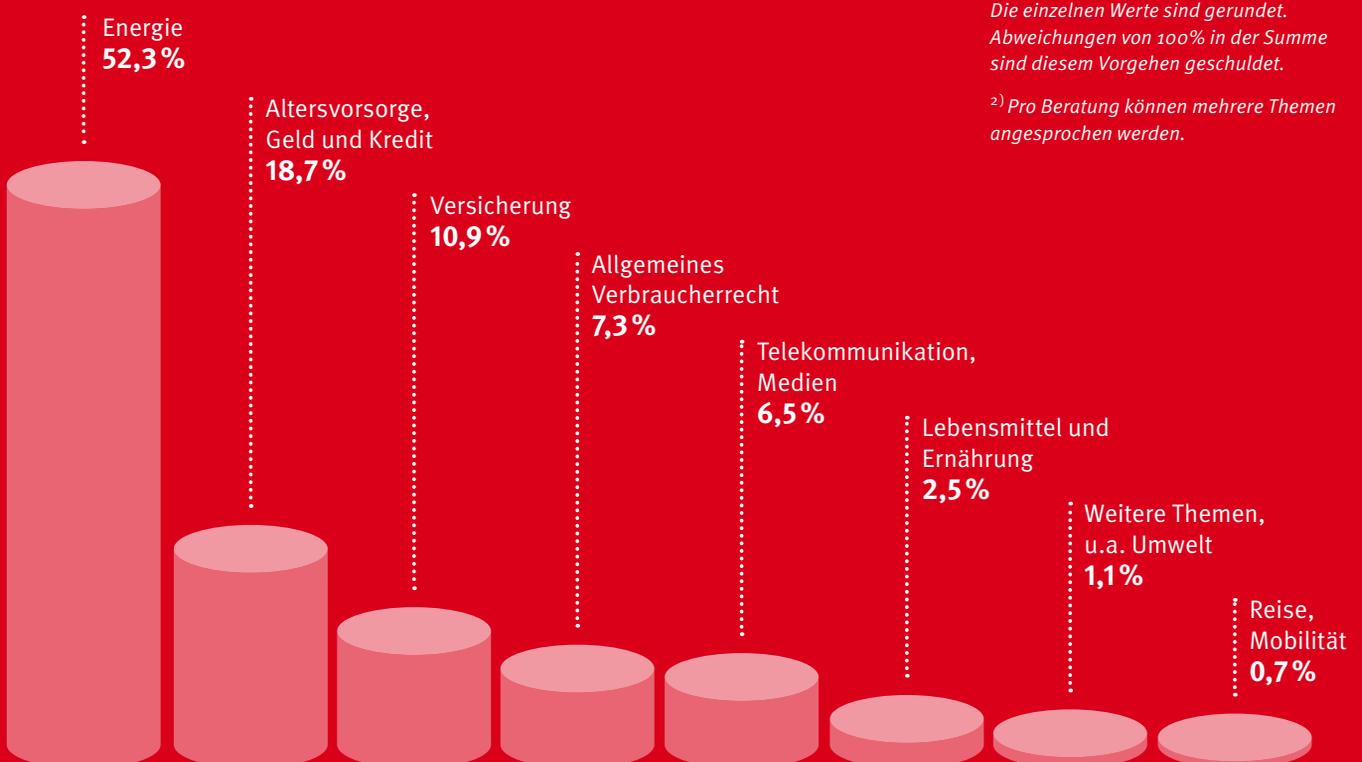
DAS JAHR IN ZAHLEN

RESONANZ 2024

Beratungen	38.704
Auskünfte (u. a. Kurzinfos, Verweise)	46.579
Teilnehmende an Veranstaltungen	77.105
Newsletter-Abonnenten	9.072
Internetkontakte (eindeutige Seitenansichten) ¹⁾	2.288.120

¹⁾ Die Zahl gibt die eindeutigen Seitenansichten auf www.verbraucherzentrale-bayern.de wieder.

INHALTE DER BERATUNGEN 2024 ²⁾





EREIGNISSE IM ÜBERBLICK

Januar

Das novellierte Gebäudeenergiegesetz (GEG) tritt in Kraft. Neue Heizungen müssen zu mindestens 65 Prozent mit erneuerbaren Energien betrieben werden. Parallel steigt der CO₂-Preis von 30 auf 45 Euro pro Tonne.

Die Strom- und Gaspreisbremsen endeten zum 31.12.2023.



Februar

Russlands Angriffskrieg gegen die Ukraine geht ins dritte Jahr. Die Verbraucherzentrale Bayern erweitert ihre kostenfreien Angebote für Geflüchtete aus der Ukraine und weiteren Ländern.

März

Die Umsatzsteuer auf Gas und Fernwärme steigt zum Monatsende wieder auf 19 Prozent. Sie wurde im Oktober 2022 auf sieben Prozent gesenkt, um die Folgen der Energiepreiskrise für die Verbraucher zu dämpfen.

April

Fake-Shops treten im Internet immer häufiger auf. Von 2020 bis 2023 erhöhte sich die Zahl der bundesweit erfassten Beschwerden auf rund 6.900, damit um das Sechsfache. Der Fakeshop-Finder der Verbraucherzentralen zeigt an, ob ein Shop seriös ist oder nicht.



Fakeshop-Finder



Mai

Das Digitale-Dienste-Gesetz tritt in Kraft und setzt den europäischen Digital Services Act (DSA) in deutsches Recht um. Ziel ist es, illegale und schädliche Online-Aktivitäten sowie die Verbreitung von Desinformationen zu verhindern.

Juni

An einigen Flüssen Bayerns kommt es nach heftigen Regenfällen zu Hochwassern. Davon Betroffene können sich kostenlos beraten lassen. Die Verbraucherzentrale Bayern setzt sich zudem für eine Pflicht-Elementarschadenversicherung ein.

August

Die bislang erfolgreichste Pressemitteilung der Verbraucherzentrale Bayern warnt vor Online-Seiten, die mit Reservierungen zum Münchner Oktoberfest betrügen. Die Meldung wird von 284 Medien aufgegriffen und erreicht 107,7 Millionen potenzielle Leser und Hörer.

Oktober

Die Verbraucherzentrale Bayern warnt vor der Kostenfalle unseriöser Coaching-Angebote in sozialen Medien. Versprochen wird der schnelle private oder berufliche Erfolg. Tatsächlich werden Verbraucher aber oft mit leeren Phrasen, aufgezeichneten Inhalten oder teuren Coaching-Paketen abgespeist.

November

Donald Trump wird am 5. November für eine zweite Amtszeit als US-Präsident gewählt.

Dezember

Am 16. Dezember verliert Bundeskanzler Olaf Scholz im Bundestag die Vertrauensfrage. Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier bestimmt den 24. Februar 2025 als Termin für vorgezogene Neuwahlen.



RECHT UND DIGITALES

WARNUNG UND ABHILFE BEI ABZOCKEN UND BETRUGSMASCHEN

Erschwerte Kündigung

Anbieter sind gesetzlich dazu verpflichtet, einen leicht zugänglichen Kündigungsbutton auf ihren Webseiten für ihre Kunden bereitzustellen. Trotzdem bauten viele **zusätzliche Hürden** ein, sodass eine Kündigung unnötig schwierig wird. Es wurde beispielsweise gefordert, dass der Kunde die Kündigung telefonisch bestätigt. **2024 mahnte die Verbraucherzentrale Bayern mehrere Anbieter ab, darunter Microsoft und Vodafone.**

Probleme mit Temu

Der chinesische Onlinehändler Temu sorgte weiter für Ärger. Er **lockte vor allem Jugendliche** mit extrem günstigen Preisen, aggressiver Werbung und spielerischen Kaufanreizen. Verbraucher ärgerten sich unter anderem über die **schlechte Qualität der Waren** und unerwartete **Zollgebühren oder Steuern**. Die Verbraucherzentrale Bayern warnte vor Temu in zahlreichen Interviews und auf ihrer Website.

Abzocke durch irreführende Online-Services

Einige Internetseiten erweckten den Eindruck, offizielle Angebote der Deutschen Post oder des Rundfunkbeitrags-services zu sein. Tatsächlich handelte es sich um Anbieter, die gegen Bezahlung Nachsendeaufträge oder Beitragsänderungen versenden. Die Verbraucherzentrale Bayern warnte auf ihrer Website vor diesen Abzocke-Angeboten, da diese Services kostenfrei genutzt werden können.

WARNUNGS-TICKER

Die Verbraucherzentrale Bayern weist auf ihrer Website regelmäßig auf neue Betrugsmaschen hin.



Der Warnungs-Ticker auf unserer Website



„Die Menge an unseriösen Anbietern und Betrügern im Netz nimmt kontinuierlich zu. Die Hürden und Gefahren für Verbraucher steigen entsprechend. Wir setzen diesem Trend sowohl mit Warnungen und praktischen Hilfen als auch mit Klageverfahren und Abmahnungen etwas entgegen“,

sagt Tatjana Halm, Referatsleiterin Recht und Digitales.

Unseriöse Zahnschienen-Anbieter

2024 häuften sich Beschwerden über Anbieter von Zahnschienen. Offensiv warben diese im Internet für eine Zahnbegradigung mittels transparenter Kunststoffschienen, sogenannter Aligner. Doch die Verträge waren oft kompliziert formuliert und die **Anbieter versuchten, das Widerrufsrecht auszuschließen**. Die Verbraucherzentrale Bayern warnte auf ihrer Website vor diesen unseriösen Angeboten.

Fake-Shops und Asien-Shops

Fake-Shops und asiatische Anbieter blieben ein Problem, besonders über Social Media. Hier kauften Verbraucher direkt über Plattformen ein, teilten ihre Erlebnisse und bewerteten Produkte. Unseriöse Shops nutzten das gezielt aus: Kunden erhielten immer wieder minderwertige Ware, die teuer nach Asien zurückgeschickt werden musste.

Außerdem fiel auf, dass sich diese **Shops häufig mit „.de“-Domains und einem deutschen Impressum tarnen** – das ist ein Trick. Erst bei der Retoure wird klar, dass der Anbieter aus China agiert. Die Verbraucherzentrale Bayern informierte auf dem Warnungsticker ihrer Website und empfahl die Nutzung des Fakeshop-Finders.

Interaktive digitale Informationsangebote

2024 wurden fünf neue interaktive Informationsangebote erstellt. Die digitalen Programme helfen Verbrauchern, jederzeit maßgeschneiderte Informationen zu erhalten und zusätzlich Online-Musterbriefe für die individuellen Anliegen zu erstellen. So ist zu rechtlichen Fragen eine schnelle und zielgerichtete Unterstützung möglich, beispielsweise **im Fall von Datenlecks, Ärger mit Veranstaltungstickets oder Pauschalreisen sowie schlechtem Kundenservice.**

KLAGEN UND ABMAHNUNGEN

Verstöße gegen Verbraucherschutzgesetze

26 Abmahnungen sprach die Verbraucherzentrale Bayern 2024 gegen Unternehmen aus, die gegen das Wettbewerbs-, AGB-Recht oder Verbraucherschutzgesetze verstoßen hatten. **Zwölf dieser Verfahren wurden erfolgreich** durch Abgabe entsprechender Unterlassungserklärungen abgeschlossen.

Zwölf Abmahnungen richteten sich gegen Unternehmen, die gegen eine Abo-Gebühr regelmäßige Lieferungen mit Produkten wie Schmuck, Parfum und Kontaktlinsen an Verbraucher sendeten. Keiner der Abo-Boxen-Anbieter hatte einen gesetzeskonformen Kündigungsbutton auf seiner Website. Die meisten Unternehmen besserten inzwischen nach.

Klageverfahren gegen Internet-Plattformen und Fitnessstudios

Die Verbraucherzentrale Bayern führte 2024 insgesamt **16 Unterlassungsklageverfahren** durch, davon fünf neu erhobene Klagen. Fünf Verfahren konnten erfolgreich abgeschlossen werden, unter anderem gegen die freenet.de GmbH, Ionos SE und Google Ireland Limited.

Die Verbraucherzentrale Bayern reichte außerdem Klagen gegen zwei Fitnessstudios ein, die unrechtmäßig die Preise erhöhten. Das Ziel der Verbraucherzentrale Bayern ist es, dieses Vorgehen zu stoppen und betroffene Kunden über die unzulässigen Preiserhöhungen zu informieren.

Erfolge gegen Meta und Viagogo

In einem **Verfahren gegen Meta Platforms Ireland Ltd.** erzielte die Verbraucherzentrale Bayern in der Berufung einen Schadensersatzanspruch wegen eines Datenschutzverstößes: **Meta wurde zur Zahlung von Schadensersatz verurteilt.**

Das Unternehmen Viagogo AG hielt sich nicht an das Urteil des OLG München, das den Verkauf von Eintrittskarten ohne Angabe der Verkäuferidentität untersagte. Dieses Urteil hatte die Verbraucherzentrale Bayern erstritten. Bei dem Ordnungsmittelverfahren zum Verstoß der Viagogo AG 2024 entschied das Gericht zugunsten der Verbraucherschützer.

KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ IN ZAHLEN

26 Abmahnungen

16 Unterlassungsklageverfahren

1 Schadensersatzklage

1 Ordnungsmittelverfahren

WAS IST EIN ORDNUNGSMITTELVERFAHREN?

Mit einem Ordnungsmittelverfahren werden Verstöße gegen bestehende Urteile sanktioniert. Verbraucherzentralen können diese Möglichkeit nutzen, um gegen Unternehmen vorzugehen, die sich nicht an ihre Gerichtsurteile halten.

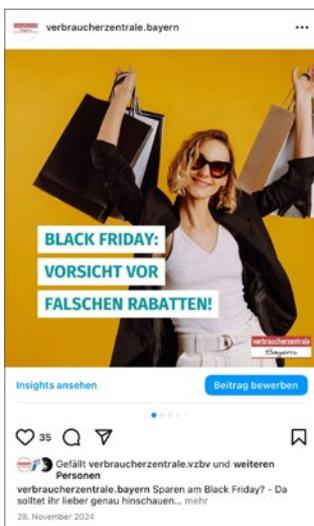
BETEILIGUNG AN GESETZGEBUNGSVERFAHREN

Die Verbraucherzentrale Bayern brachte sich auch 2024 aktiv bei gesetzgeberischen Verfahren ein, um den Verbraucherschutz zu stärken:

- **Evaluierung der DSGVO**
Die Experten schickten konkrete Verbesserungsvorschläge für die Datenschutzgrundverordnung an die Europäische Kommission. Der Fokus lag auf dem Tracking von Verbrauchern.
- **Zentrale Inkassoaufsicht**
In dieser Stellungnahme befürwortete die Verbraucherzentrale Bayern die Einführung einer zentralen Aufsichtsbehörde – dies wurde inzwischen umgesetzt.
- **Verbraucherstreitbeilegung**
Im Rahmen eines umfangreichen Fragebogens bezog die Verbraucherzentrale Bayern Stellung zum Referentenentwurf des „Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung von Streitbeilegungsverfahren“.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Seit 20 Jahren informieren die Verbraucherzentralen mit dem bundesweiten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) bei alltäglichen Problemen und Fragen. Anfangs mit Vorträgen, Flyern und Broschüren, bieten die Verbraucherzentralen heute zahlreiche digitale Hilfen: Legal Tech-Tools, Online-Artikel, Videos, Webinare und Spiele. Sie unterstützen Verbraucher dabei, ihre Rechte zu kennen und durchzusetzen. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV).



Instagram-Post vom 28. November 2024 anlässlich des Black Fridays

Start auf Instagram: Verbraucherinfos direkt aufs Handy
Was sind sichere Passwörter? Wie erkenne ich einen Fake-Shop? Und wie reagiere ich auf Inkasso-Schreiben? Neben dem Podcast „Die Verbraucherhelden“ und der **Video-Reihe „#gewusst wie“** finden Verbraucher seit 2024 auch auf dem **Instagram-Kanal der Verbraucherzentrale Bayern** regelmäßig Posts und Reels mit praktischen Tipps, Veranstaltungshinweisen und aktuellen Infos zu Verbraucherfragen.

Persönlicher Austausch ist wichtig

Neben digitalen Angeboten bleibt auch der persönliche Austausch wichtig. 2024 war das Team des Projekts auf mehreren Messen, Aktionsveranstaltungen und mit Vorträgen präsent. Auf der „**Internationalen Grünen Woche**“ (IGW) in Berlin, der „**Consumenta**“ in Nürnberg und bei einer „**Bike-Sharing-Promotion**“ informierten die Experten über nachhaltigen Konsum, Dark Patterns und Datenschutz.



Standbetreuung auf der IGW 2024

Aufgeklärt shoppen am Jahresende

Der Black Friday am 29. November war Anlass, um in einem Radiobeitrag auf die aktuellen Tricks und Fallen bei der Online-Schnäppchenjagd aufmerksam zu machen. Themen waren unter anderem das **Erkennen von Fake-Shops** und **künstlich erzeugte Rabatte**. Um eine starke Reichweite für das Thema zu erzeugen, arbeitete das Projekt-Team mit dem **Funkhaus Nürnberg**, dem **Radio-sender Hit Radio N1** und dem **BLR**, einem Zulieferer für bayerische Lokal-Radioprogramme, zusammen.

In einem Advertorial – einem redaktionellen Beitrag, der als Werbung gekennzeichnet ist – auf dem Online-Portal der Süddeutschen Zeitung konnten sich Leser umfassend über wichtige Aspekte rund um den Einkauf von Weihnachtsgeschenken informieren.

VERBRAUCHERSCHUTZ IN LÄNDLICHEN REGIONEN FÜR JUNGE MENSCHEN

Das vom BMUV geförderte Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“ ermöglichte es 2024, Jugendliche und junge Erwachsene besser vor unseriösen Anbietern zu schützen. Für Unternehmen ist die Zielgruppe der jungen Menschen besonders lukrativ. Diesen fällt es oft schwer, seriöse von unseriösen Angeboten zu unterscheiden. Um junge Verbraucher im ländlichen Raum zu erreichen, arbeitete das Projekt mit Jugendverbänden und Vereinen vor Ort zusammen. In Kooperation mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen erarbeitete das Team Inhalte zu digitalen Verbrauchertemen sowie zu finanzieller Vorsorge und nachhaltigem Konsum.

Bundesweite Zusammenarbeit und kreative Ideen

Anfang 2024 schlossen sich die Verbraucherzentralen dem Projekt an und organisierten eigene Veranstaltungen für junge Menschen. Ein Highlight war die **Preisverleihung des bundesweiten Ideenwettbewerbs „Landgemacht! Deine Ideen für den Verbraucherschutz“** im Juni in Berlin. Jugendliche und junge Erwachsene zwischen zwölf und 27 Jahren waren aufgerufen, kreative Verbraucherschutzmaßnahmen für den ländlichen Raum zu entwickeln. **Bundesministerin Steffi Lemke überreichte die Preise persönlich.** Den ersten Platz gewann die Idee für eine interaktive Lernplattform zum Thema Online-Handel. Alle prämierten Ideen werden im Projekt umgesetzt.

Digitale Beteiligung über Instagram

Ein zentraler Baustein des Projekts ist die aktive Einbindung junger Menschen. Der Instagram-Kanal des früheren Projekts **Jugend::Verbraucher::Dialog** wurde Anfang des Jahres in **@verbraucherschutz_togo** umbenannt und ging an die Verbraucherzentralen über. Eine neunköpfige Jugendredaktion erstellte eigene Beiträge zu wirtschaftlich-rechtlichen Themen.



*Mitglieder der Jugendredaktion 2024
(Präsenztreffen bei der Verbraucherzentrale Bayern in München)*



*Verbraucherschutz in
ländlichen Regionen
für junge Menschen*



*Bundesministerin Steffi Lemke mit den
Preisträgerinnen und Preisträgern des
Ideenwettbewerbs.*



FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

BERATUNGSTHEMEN VERDEUTLICHEN LÜCKEN IN DER FINANZBILDUNG

Laut der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) gibt es in Deutschland bei der Bevölkerung deutliche Lücken in der Finanzbildung. Klaren Handlungsbedarf sieht die OECD vor allem in den Themenbereichen langfristiges Sparen und Altersvorsorge, Beteiligung am Kapitalmarkt sowie verantwortungsvolles Nutzen von Krediten. Die Studie spiegelt auch die Erfahrungen der Arbeit der Verbraucherzentrale Bayern wider: Der Beratungs- und Informationsbedarf der bayerischen Verbraucher bleibt hoch – auch weil Betrüger fehlendes Wissen immer wieder gezielt ausnutzen.

Anlagebetrug im Netz erkennen

Handel mit Kryptowährungen, Forex und CFDs, Festgeldanlagen oder Schnäppchenimmobilien – zu solchen Investitionsmöglichkeiten preisen Handelsplattformen, Finanzvermittler und Finfluencer verlockende Angebote an. Doch allzu oft entpuppen sich diese als Betrug oder hochriskante Anlage mit Totalverlustrisiko. Um solche Maschen zu erkennen, hat die Verbraucherzentrale Bayern ein neues **Online-Tool** entwickelt: Der „**Fake-Check Geldanlage**“ hilft beim Umgang mit dubiosen Geldanlageangeboten.



Fake-Check
Geldanlage

ZAHLEN UND FAKTEN

Neben der persönlichen Beratung hat sich die Videoberatung als beliebter Beratungskanal für Finanzfragen etabliert.

5.700

Finanzberatungen (davon 28,7 Prozent per Video)

2.252

Beratungen zu Versicherungsfragen

574

Beratungen im Bereich Gesundheit



„Die Methoden von Anlage-Betrügern im Netz werden immer raffinierter. Der Gesamtschaden bei Verbrauchern beläuft sich jährlich auf viele Millionen Euro. Entsprechend wichtig ist Verbraucherbildung in Finanzbelangen, genauso wie unabhängige Finanzberatung und andere Unterstützungsangebote der Verbraucherzentrale Bayern“, sagt Sascha Straub, Referatsleiter Finanzdienstleistungen, Marktbeobachtung und Statistik.

Riester-Rente: Sparen hat sich nicht gelohnt

Immer mehr Riester-Verträge kommen in die Auszahlungsphase. Und viele Sparer sind enttäuscht darüber, wie wenig Kapital sich angesammelt hat. Grund für den geringen Betrag: Hohe Provisionen sowie Abschluss- und Verwaltungskosten. **2024 berieten die Finanzexperten der Verbraucherzentrale Bayern 1.033 Personen zu ihren Handlungsoptionen.** Bezeichnend ist: Viele hätten ihren Riester-Vertrag im Nachhinein so nicht abgeschlossen, wenn sie bei Vertragsabschluss transparent und ehrlich über die Konditionen informiert gewesen wären.

Betongold bleibt Thema

Die eigene Immobilie zu Geld machen, ohne ausziehen zu müssen? Das **Beratungsangebot „Immobilienverrentung“** klärte Ratsuchende über die Chancen und vor allem über die Risiken der verschiedenen Verrentungsmöglichkeiten auf. Besonders im Fokus: Der Teilverkauf. Diese Option wird Eigentümern deutlich öfter angeboten als das vorteilhaftere Seniorendarlehen ohne Tilgung.

PRIVATE UND GESETZLICHE KRANKENVERSICHERUNG

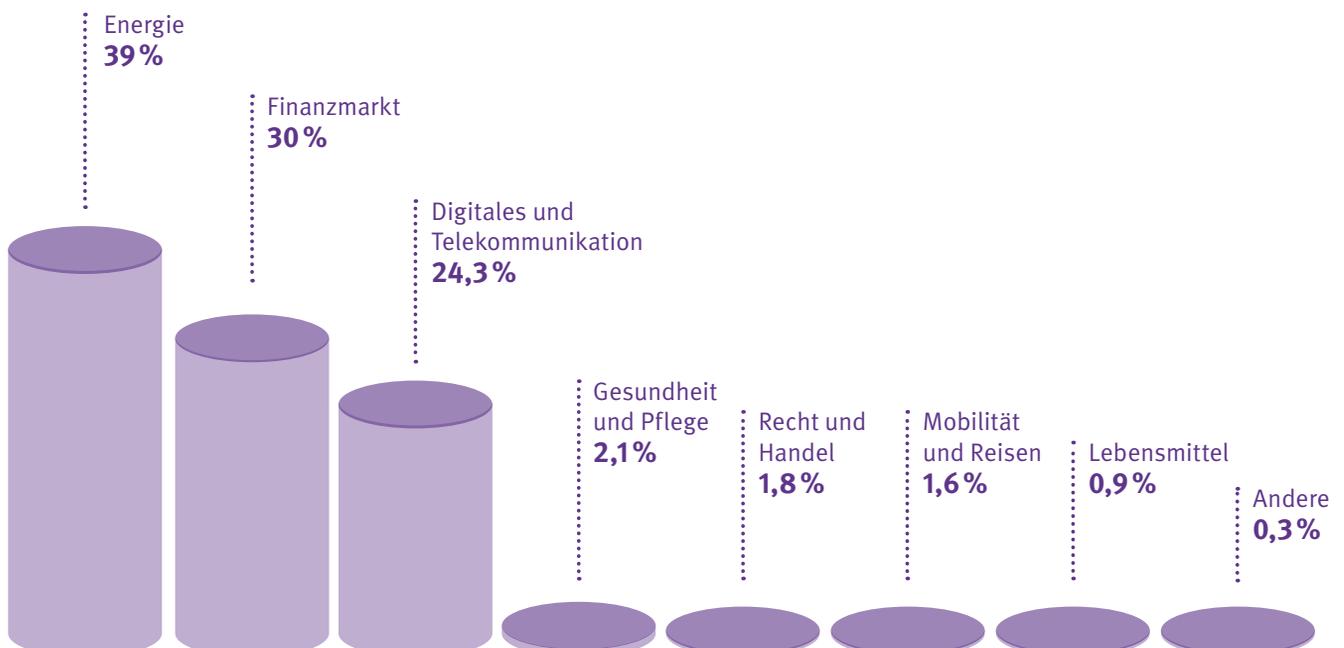
Private Krankenversicherungen erhöhen Beiträge

Im November kündigten zahlreiche private Krankenversicherungen ihren rund 5,8 Millionen Versicherten Beitragserhöhungen von durchschnittlich 18 Prozent an. Diese steigenden Kosten können sich viele insbesondere ältere Versicherte nicht leisten – und müssen ihren Versicherungsschutz reduzieren. Mittels **Spezialanalyse-Software** informierten Fachberater die Ratsuchenden über **Handlungsoptionen und Tarifalternativen**.

Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung

Kann ich in die gesetzliche Krankenversicherung zurückkehren? Diese Frage stellen sich unter anderem viele Selbständige, die in ein Angestelltenverhältnis wechseln wollen. Damit das klappt, müssen jedoch bestimmte Bedingungen erfüllt sein. In **über 400 Beratungen** klärten die Experten über die Voraussetzungen und mögliche Hindernisse auf.

Themenbereiche und Schwerpunkte der Marktbeobachtung 2024



MARKTBEOBSACHTUNG



Im Rahmen ihrer Marktbeobachtung nimmt die Verbraucherzentrale Bayern alle verbraucherrelevanten Lebensbereiche unter die Lupe und erkennt so früh strukturelle Probleme und Missstände.

Im Jahr 2024 erfasste die Marktbeobachtung **38.245 Anfragen und Beschwerden**. Davon wurden 2.367 besonders deutliche Fälle mit Zusatzinformationen an die Experten der Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) gemeldet, um Abhilfemaßnahmen zu initiieren. Diese Einzelfälle betrafen vor allem die Themenbereiche Energie, Finanzmarkt und Digitales (siehe Diagramm).

TOP BESCHWERDE-THEMEN

Digitales

Unberechtigte Forderungen von 1N Telecom

Energie

Überteuerte Angebote, Fake-Shops und Verzögerungen beim Zählerwechsel

Finanzen

IT-Ärger bei der Postbank, unseriöse Trading-Plattformen und Phishing



STATEMENT

*Dafür steht die Verbraucherzentrale
Wissenschaft und Recht zu
relevante Orientierung.*

von Marion Zinkeler,
Geschäftsführender Vorstand der
Verbraucherzentrale Bayern



Liebe Leserinnen und Leser,

die aktuelle Lage ist angespannt – auch in Bayern. Kriege, Klimakrise und wirtschaftliche Unsicherheiten prägen unseren Alltag. Bayerische Unternehmen stehen vor großen Herausforderungen und viele Menschen blicken mit Sorge in die Zukunft. Gerade jetzt ist es wichtig, Vertrauen in demokratische Institutionen zu stärken und die wirtschaftliche Erholung aktiv zu fördern.

Als Verbraucherzentrale Bayern verstehen wir uns als konstruktiven Partner in einem offenen Dialog mit Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Unser Ziel ist es, tragfähige und vertrauensvolle Lösungen zu finden – zum Wohle der Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch im Sinne einer wettbewerbsfähigen und nachhaltigen Wirtschaft.

Hier leisten wir einen wichtigen Beitrag. Wir informieren, beraten und vertreten die Interessen der Verbraucher faktenbasiert, unabhängig und rechtlich fundiert.

Mit unserer Expertise bringen wir uns aktiv in politische Entscheidungsprozesse ein. Dabei hinterfragen wir auch kritisch – selbst wenn es unbequem ist –, um gemeinsam Lösungen zu gestalten, die fair, transparent und zukunftsfähig sind. Wir sind eine verlässliche Stimme – das zeigt nicht zuletzt das anhaltend hohe Vertrauen der Bürger in unsere Arbeit, wie aktuelle Umfragen bestätigen.

Verbraucherzentrale Bayern: Wir verbinden zum Schutz der Verbraucher und geben

Manchmal wird uns vorgeworfen, wir seien „gegen die Wirtschaft“. Das Gegenteil ist der Fall. Ja, wir gehen entschieden gegen Unternehmen vor, die bewusst gegen geltende Regeln verstoßen – notfalls auch vor Gericht.

Dabei geht es uns nicht darum, anzuklagen oder anzuprangern, sondern darum, unfaire, intransparente und unlautere Methoden sowie Geschäftsmodelle vom Markt zu nehmen. Davon profitieren nicht nur Verbraucher, sondern auch all jene Unternehmen, die sich an Regeln halten. Klare und verständliche Rahmenbedingungen schaffen nicht nur einen fairen Wettbewerb, sondern können auch Bürokratie abbauen – denn eindeutige Vorgaben geben Unternehmen Sicherheit und vermeiden unnötige Komplexität. So entsteht zudem Raum für zukunftsorientierte Innovation, weil faire und nachhaltige Angebote nicht von fragwürdigen Praktiken verdrängt werden.

Unsere Haltung ist klar: Manipulation und Rechtsbruch dürfen sich nicht lohnen.

Die Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass Märkte transparent und gerecht funktionieren. Eine starke Verbraucherpolitik ist deshalb kein Hemmnis für die Wirtschaft – sie ist ihre Voraussetzung.

Mein besonderer Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Bayern sowie allen, die uns bei unserer Arbeit unterstützen.

Mit ihrer Kompetenz, ihrem Engagement und ihrem täglichen Einsatz tragen sie entscheidend dazu bei, dass Verbraucherschutz in Bayern nicht nur ein Schlagwort bleibt, sondern eine tragende Säule für Vertrauen, Fairness und wirtschaftliche Stabilität ist.

Marion Zinkeler

Ihre Marion Zinkeler
Geschäftsführender Vorstand der Verbraucherzentrale Bayern



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

BUNDES- UND BAYERNWEITE MARKTCHECKS

Unerwartet viel Zucker bei Bowls, Salaten und Veggie-Burgern

Vegane Burger, asiatische Bowls oder Superfood-Salate – das Angebot an vermeintlich gesundem Essen zum Mitnehmen wächst. Auch Fast-Food-Ketten greifen den Trend auf. Die Verbraucherzentrale Bayern hat den **Zucker-gehalt von 16 Produkten untersucht** und bei einigen überraschend viel Zucker gefunden.

Spitzenreiter war ein Salat mit 34 Gramm Zucker pro Portion, was etwa elf Zuckerwürfeln entspricht. Ein vermeintlich gesunder Snack für die Mittagspause enthält damit mehr zugesetzten Zucker als die Weltgesundheitsorganisation (WHO) als Tageshöchstmenge empfiehlt. Auch Burger und Sandwiches weisen mit bis zu 13,3 Gramm Zucker pro Portion hohe Werte auf.

DIE ERGEBNISSE:

- Obwohl 15 von 17 Anbietern auf ihren Webseiten Angaben zur Nährstoffzusammensetzung bereitstellten, waren diese oft schwer zu finden.
- Für Verbraucher war es meist äußerst mühselig, die Nährwerte verschiedener Speisen zu vergleichen.
- Nur bei etwa der Hälfte der getesteten Restaurants konnten sich Verbraucher im Servicebereich über die Nährwerte der Produkte informieren.

DIE FORDERUNG:

Die Verbraucherzentrale Bayern forderte eine **Kennzeichnungspflicht der Nährwerte in der Außer-Haus-Verpflegung**, konkret in der Systemgastronomie, in Mensen und Kantinen analog zu verpackten Lebensmitteln. Damit würde Verbrauchern eine bewusste Wahl erleichtert. Gleichzeitig könnte dies dazu beitragen, dass Anbieter gesündere Rezepturen entwickeln.

ZAHLEN UND FAKTEN

1.306 Beratungen

zu Lebensmittelqualität und Ernährung

183 Bildungsveranstaltungen

in Schulen mit 4.205 Teilnehmern

67 Vorträge

mit 2.866 Teilnehmern

437 Interviews

und Mediengespräche

28.870 Standbesucher

bei Aktionstagen und Messen



Die getesteten Gerichte

Marktcheck der Verbraucherzentralen ALGEN IM FOKUS: NÄHRSTOFFQUELLE MIT GESUNDHEITSRISIKO?

142
PRODUKTE

wurden im Marktcheck sowohl online als auch im stationären Handel erfasst:

10
FISCH-,
FLEISCH-,
WURSTERSATZ-
PRODUKTE

9
GETRÄNKE

23
GEWÜRZE,
SALZ

34
CONVENIENCE-
PRODUKTE

17
SNACKS

11
TEES

29
ALGEN-
MONOPRODUKTE

9
AUFSTRICHE,
SAUCEN,
PESTOS

Die Algenanteile lagen zwischen 0,2 und 100 %. Bei 44 Produkten gab es keine Angaben zum Algenanteil.

Bei 32 Produkten blieb unklar, welche Algenart verwendet wurde.

Von den 56 als jodreich identifizierten Produkten trugen 38 nicht alle notwendigen Angaben für einen sicheren Verzehr.

verbraucherzentrale

Infografik zum Marktcheck

Algenprodukte: Gesundheitsrisiko durch fehlende Kennzeichnung des Jodgehalts

Essbare Algen gelten als Trendlebensmittel und werden als nährstoffreiche und nachhaltige Zutat immer mehr geschätzt. Sie sind vielseitig einsetzbar – ob in Sushi, als Snack, in Salaten oder als pflanzliche Alternative zu Fisch.

Der bundesweite Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigte, dass Algenprodukte oft mangelhaft gekennzeichnet sind.

DIE ERGEBNISSE:

- 56 der 142 erfassten Produkte enthielten hohe Jodmengen.
- Bei 38 der 56 untersuchten jodreichen Algenprodukte fehlten wesentliche Angaben zum Jodgehalt, Warnhinweise und Verzehrempfehlungen.
- Angaben zur verwendeten Algenart und zum Algenanteil waren oft ungenau oder fehlten komplett.

DIE FORDERUNGEN:

Eine übermäßige Jodaufnahme kann die Schilddrüsenfunktion beeinträchtigen. Die Verbraucherzentralen forderten deshalb gesetzliche Regelungen für eine klare Kennzeichnung:

- Der Jodgehalt sollte in der Nährwertdeklaration der Produkte angegeben werden.
- Ab einer Menge von über 2.000 Mikrogramm Jod pro 100 Gramm Lebensmittel sollte ein Warnhinweis vorhanden sein.
- Verbraucher müssen sich an Empfehlungen zur maximalen Verzehrmenge orientieren können.
- Algenart und Algenanteil sollten auf der Verpackung klar ersichtlich sein.

Viel Unsicherheit bei Geschirr aus Bioplastik

Ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen untersuchte 48 Küchenutensilien aus nachwachsenden Rohstoffen wie Bambus, Rohrzucker oder Holzfasern. Die Produkte hatten erhebliche Mängel bei der Kennzeichnung und der Sicherheit.

DIE ERGEBNISSE:

- Viele Produkte waren mit allgemeinen Begriffen wie „Bioplastik“ oder „pflanzliche Rohstoffe“ gekennzeichnet – ohne genauere Angaben zur Zusammensetzung. Biokunststoffe sind nicht einheitlich definiert.
- Fünf Produkte enthielten Kunststoff-Holz-Gemische, die nicht mehr zugelassen sind.
- Fast alle Produkte trugen Hinweise zur Nutzung und Reinigung – allerdings oft nur auf der Verpackung, die nach dem Kauf entsorgt wird.
- Viele Hersteller warben mit Begriffen wie „umweltfreundlich“ oder „nachhaltig“, obwohl diese rechtlich nicht geregelt sind.

DIE FORDERUNGEN:

- Die genaue Zusammensetzung des Materials sollte auf dem Geschirr angegeben werden.
- Gesetzesverstöße müssen sanktioniert werden.
- Produkte sollten mit einheitlichen und dauerhaft sichtbaren Verwendungshinweisen gekennzeichnet sein.
- Es bedarf verbindlicher Aussagen für Nachhaltigkeitsversprechen auf gesetzlicher Ebene.



„Der Schutz der Verbraucher vor irreführender Werbung für Nahrungsergänzungsmittel reicht besonders im Direktvertrieb, Online- und Versandhandel sowie in den sozialen Medien nicht aus. Auch die zunehmende Influencer-Werbung bewerten wir sehr kritisch. Es braucht dringend eine strengere Regulierung und bessere Kontrolle dieser Vertriebswege“, sagt Jutta Saumweber, Referatsleiterin Lebensmittel und Ernährung.

VERBRAUCHERBILDUNG

Ausstellung: Da geht was über!

Verpackungsmaterialien und Küchengegenstände aus Kunststoff oder Silikon werden immer beliebter. Doch Stoffe aus diesen Materialien können in Lebensmittel übergehen. Das kann Gesundheitsrisiken mit sich bringen. Eine neue Ausstellung zeigte den richtigen Umgang mit verschiedenen Küchenutensilien und stellte Alternativen vor. 12.000 Besucher erlebten die Ausstellung erstmals auf der Consumenta in Nürnberg.

Alles Zucker – oder was?

Neuer Zuckerworkshop für Schüler

Die Experten der Verbraucherzentrale Bayern entwickelten einen **interaktiven Workshop, um Kinder und Jugendliche für die gesundheitlichen Risiken eines hohen Zuckerkonsums zu sensibilisieren**. Mit Spielen und Gruppenarbeiten gelang es, Wissen zu Nährwerttabellen und Werbeaussagen an weiterführende Schulen in München und Nürnberg zu bringen.

Gesund ernähren mit wenig Geld

Das bundesweite Verbundprojekt **„Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget – gemeinsam Ernährungsarmut begegnen“** (IN FORM-Projekt) startete im Mai 2024. Es unterstützt Verbraucher, die von Ernährungsarmut betroffen oder bedroht sind. Diese können lernen, sich auch mit wenig Geld gesund und nachhaltig zu ernähren. Um die Zielgruppen zu erreichen und das Projekt über die Laufzeit bis Mai 2027 hinaus zu verstetigen, werden Vor-Ort-Multiplikatoren eingebunden.

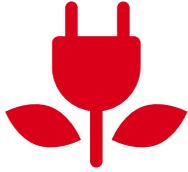
Im ersten halben Jahr baute die Verbraucherzentrale Bayern das Projektteam für München und Nürnberg auf. Die Projektkoordinatorin knüpfte Partnerschaften und bot erste Veranstaltungen an. Insgesamt fanden **37 Termine mit 1.180 Teilnehmern** statt, darunter Vorträge zum Thema **„Clever einkaufen im Supermarkt“** und praxisnahe Küchenworkshops für Obdachlose und Jugendliche.

Saisonale und regionale Lebensmittel im Radio

Seit Ende August 2024 arbeitet das Referat Lebensmittel und Ernährung mit dem Radiosender BR Schlager zusammen. Jeden Samstag erreicht die Sendung **„Wochenmarkt“** ab 9:45 Uhr ihre Hörer mit nützlichen Tipps und Ideen für den Einkauf. In der Rubrik steht jeweils eine Frucht, ein Gemüse, Kräuter oder Pilze im Fokus – vorzugsweise aus regionalem Anbau. So entstanden bis Jahresende 16 Beiträge.

Projektkoordinatorin Ursula Liersch bei einem Vortrag





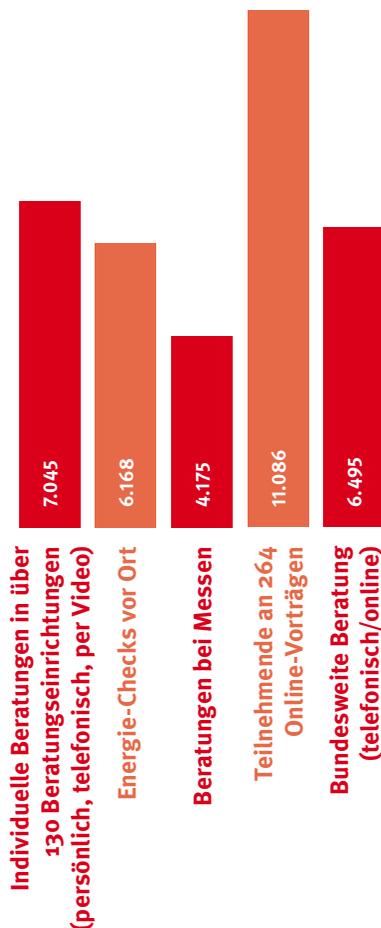
ENERGIE, UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

NACHFRAGE FÜR ENERGIEBERATUNG KONTINUIERLICH HOCH

Wie schon 2023 standen die Energieberatungen auch im Jahr 2024 ganz im Zeichen der Novellierung des Gebäudeenergiegesetzes. Besonders gefragte Themen waren: staatliche Fördermöglichkeiten, der Einsatz erneuerbarer Energien mit Wärmepumpe und Photovoltaik sowie die individuelle Heizkostenabrechnung. Die Zahl der Beratungen zum Thema baulicher Wärmeschutz stieg – wie in den letzten Jahren – kontinuierlich weiter.

34.969 Bürger nahmen im Jahr 2024 die Beratung der 186 Energieexperten der Verbraucherzentrale Bayern in Anspruch. Damit sank die Nachfrage im Vergleich zum Vorjahr um 8,5 Prozent. Die Ratsuchenden konnten die Form ihres Beratungsgespräch dabei nach individueller Präferenz wählen – digital, persönlich in einer Beratungsstelle oder zu Hause.

Die Beratungsformate 2024 im Überblick



„Die Digitalisierung ist ein zentraler Motor der Energiewende. Nur wenn digitale Lösungen transparent, sicher und verbraucherfreundlich sind, wird die Energiewende ein Erfolg für alle“, sagt Sigrid Goldbrunner, Referatsleiterin Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit.

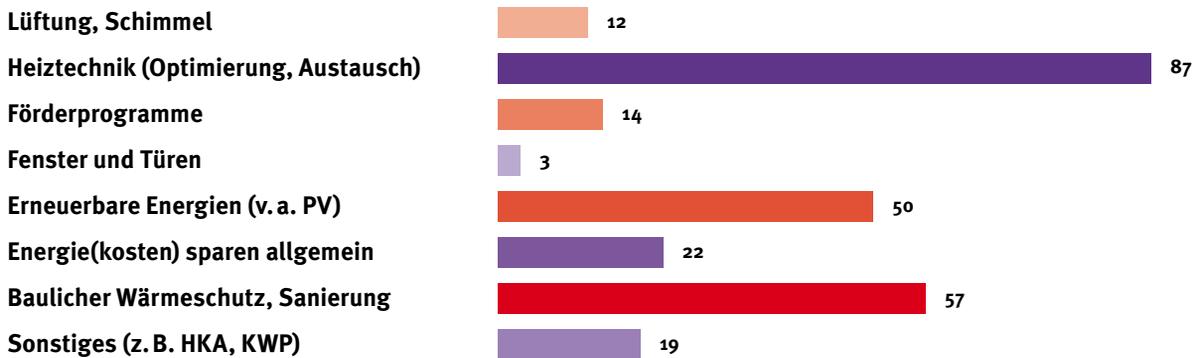
Thema Heizung weiter stark gefragt

Die 2024 veröffentlichte Broschüre „Welche Heizung passt zu mir?“ beantwortet die gängigen Fragen rund um die Heizungsmodernisierung und erleichtert die Entscheidungsfindung bei der Auswahl einer neuen Heizung. Die Broschüre wurde an die Kooperationspartner der Verbraucherzentrale Bayern verteilt und auf der Website zur Verfügung gestellt.



Broschüre zum Heizungswechsel

Anzahl der Vorträge nach Thema



Vorträge – große Reichweite und hohe Nachfrage

Im Jahr 2024 nahmen **11.086 Personen an 264 Vorträgen** der Energieberatung der Verbraucherzentrale Bayern teil. Auch hier zeigte sich deutlich der Informationsbedarf der bayerischen Bevölkerung zum Thema Heiztechnik: Über ein Drittel der Vorträge befasste sich mit den Themen Heizungsoptimierung und Heizungstausch.

Kostenlose Beratungen für vom Hochwasser Betroffene

Aufgrund von Unwetter und Starkregen kam es im Frühsommer 2024 in Süd- und Westbayern zu teilweise extremen Hochwasserlagen. Für Betroffene bot die Verbraucherzentrale Bayern in der Folge eine kostenlose Energieberatung vor Ort an. Insgesamt **186 Haushalte** nahmen dieses Angebot in Anspruch. 51 Prozent von ihnen ließen sich zur Eignung und Auswahl einer neuen klimafreundlichen Heizungsanlage beraten; bei 49 Prozent stand die Gebäudehülle im Mittelpunkt.

VERANSTALTUNGEN UND BESUCHER

Ausstellung „Rette die Welt ... zumindest ein bisschen“

15.200 Besucher an 8 Standorten

Infostand „Nimm den Mehrweg!“

5.702 Besucher bei 11 Einsätzen

Schulprojekt „Einfach anders konsumieren“

130 Besucher an 5 Terminen

Vorträge

449 Besucher bei 9 Vorträgen

Lehrerfortbildung

67 Besucher bei 4 Fortbildungen

UMWELTBILDUNG DURCH AUSSTELLUNGEN, VORTRÄGE UND SCHULPROJEKTE

Wanderausstellung unterwegs in Bayern

Von Garmisch-Partenkirchen über die Landesgartenschau in Kirchheim bis Kitzingen: Die interaktive Wanderausstellung „**Rette die Welt ... zumindest ein bisschen**“ war 2024 an acht Standorten zu sehen. Vor Ort informierten sich über **15.000 Besucher** zu alltagsorientierten Tipps rund um den Ressourcen- und Klimaschutz, darunter 102 Schulklassen mit rund 2.650 Schülern.

Ungebrochenes Interesse an Müllvermeidung

Doppelt so viele Besucher wie im Vorjahr besuchten den Infostand „**Nimm den Mehrweg!**“ im Jahr 2024. Während der acht Einsätze bei öffentlichen Veranstaltungen und Nachhaltigkeitstagen sowie bei drei Aktions- und Projektwochen in Schulen informierten sich **rund 5.700 Besucher**. Im Einsatz war der Infostand unter anderem im Freilandmuseum Oberpfalz und auf der Landesgartenschau in Kirchheim.

Vorträge zu Konsumgewohnheiten und Plastik

Auf große Nachfrage stießen die Vorträge „**Nimm den Mehrweg – Wege aus der Wegwerfgesellschaft**“ und „**Was hat mein Konsum mit der Klimakrise zu tun?**“. Sie sorgten für intensive Diskussionen unter den Teilnehmenden: Welche Möglichkeiten hat jeder Einzelne? Welche Eigenverantwortung braucht es? Und wo sind entsprechende Gesetze nötig, um dringend erforderliche Veränderungen schneller voranzubringen?

Lehrerfortbildung und Schulprojekt

„Einfach anders konsumieren“

Um die Lernwerkstatt „Einfach anders konsumieren“ stärker zu verbreiten, setzte das Expertenteam 2024 verstärkt auf den Einsatz von Lehrkräften als Multiplikatoren. Um diese entsprechend zu schulen, veranstaltete die Verbraucherzentrale Bayern vier Fortbildungen. Die Lernwerkstatt erreichte bei fünf Terminen 130 Schüler.



VERBRAUCHERBERATUNG



BERATUNG – INDIVIDUELL, UNABHÄNGIG UND VERLÄSSLICH

Der zunehmende Gebrauch von Online-Diensten und Service-Apps macht sich in der Verbraucherberatung bemerkbar. Die Anzahl der Ratsuchenden, die durch dubiose und unseriöse Internetfirmen geschädigt werden, wächst stetig. Gleichzeitig bleibt der Bedarf an Beratung zu klassischen Themen wie beispielsweise Verträgen mit Handwerkern und Fragen rund um die Garantie/Gewährleistung von gekauften Gütern bestehen.

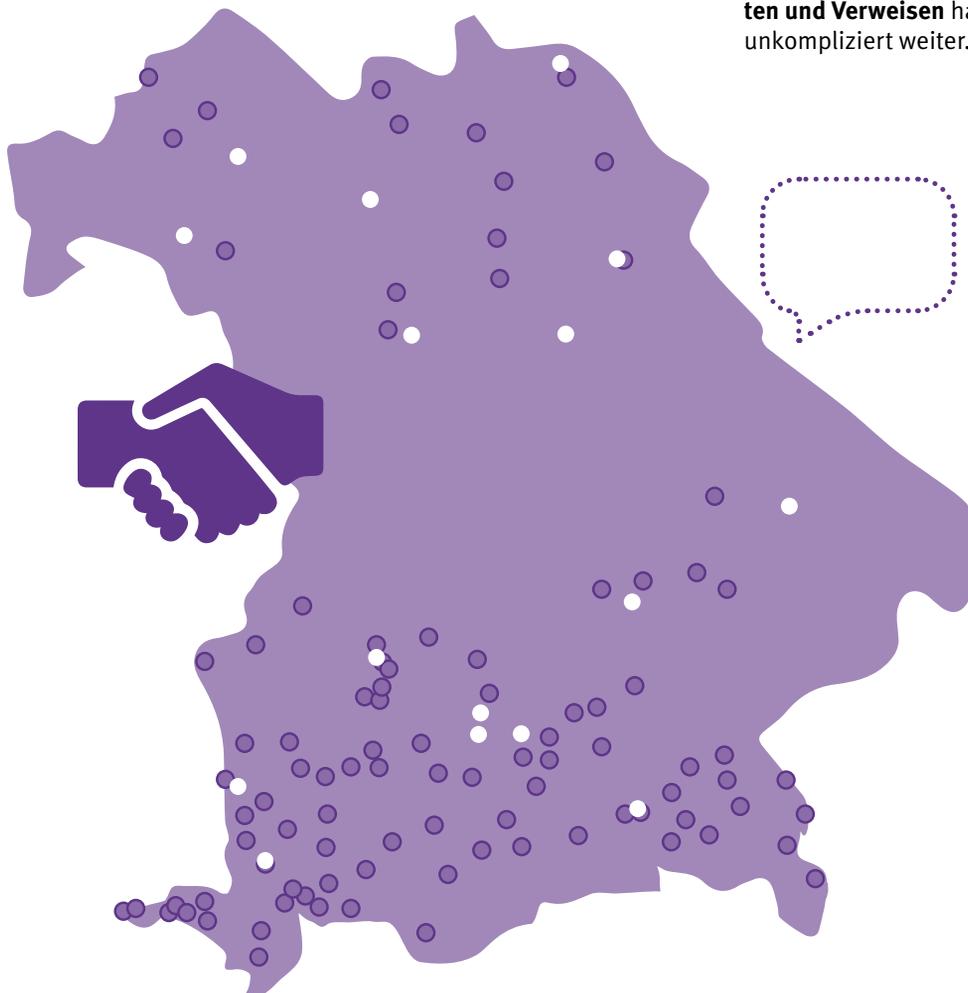
16 Beratungsstellen

Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg

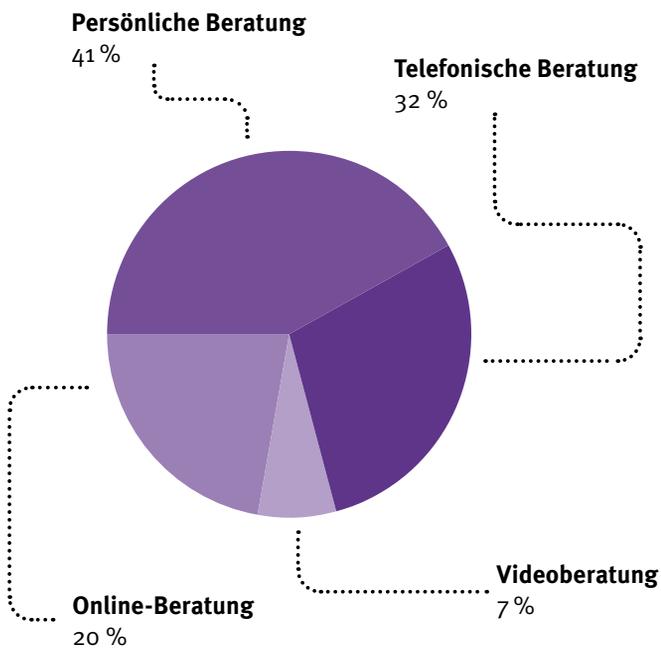
Der direkte Kontakt bleibt wichtig

2024 war die persönliche Beratung in einer Beratungsstelle vor Ort für über 40 Prozent der Verbraucher der bevorzugte Weg, um Hilfe bei individuellen Problemen zu erhalten. Aber auch die in den letzten Jahren etablierten Beratungswege über Telefon bzw. **Video und die Onlineberatung erfreuen sich großer Beliebtheit**. Ihr Vorteil liegt im Flächenland Bayern darin, dass viele Ratsuchende unabhängig von ihrem Wohnort schnell und unkompliziert eine passgenaue Beratung durch einen Fachexperten erhalten können.

Insgesamt standen die Experten im Jahr 2024 den Menschen in rund 9.100 Fällen mit einer Rechtsberatung zur Seite. Rechtliche Fragen zu Verträgen, Handwerkerrechnungen, Versicherungen oder Fake-Shops wurden am häufigsten behandelt. Bei vielen Fragen ist die Verbraucherzentrale Bayern kundiger Lotse und verweist an andere zuständige Stellen. Mit **über 26.000 Auskünften und Verweisen** halfen die Berater 2024 schnell und unkompliziert weiter.



- Beratungsstelle
- Energiestützpunkt



513 Rechtsvertretungen

In einzelnen Fällen übernimmt die Verbraucherzentrale Bayern auch eine weiterführende Rechtsvertretung von Ratsuchenden gegenüber Unternehmen. Im Jahr 2024 waren dies 513 Fälle. Die meisten Auseinandersetzungen betrafen, wie bereits im Jahr 2023, Verstöße gegen allgemeines Verbraucherrecht sowie verbraucherschädigende Praktiken in den Bereichen Telekommunikation und Internet.

Fall des Jahres

Für viele Anrufe und Besuche in den Beratungsstellen sorgte auch im Jahr 2024 die Firma **1N Telecom**: Diese war durch Schreiben aufgefallen, die vor allem an Kunden der Deutschen Telekom adressiert waren. Viele der vorwiegend älteren Betroffenen nahmen an, einem Tarifwechsel beim Bestandsanbieter, der Deutschen Telekom, zuzustimmen. Faktisch unterzeichneten sie aber einen neuen Vertrag bei der 1N Telecom. Versuche, diese Verträge rückgängig zu machen, mündeten in vielen Fällen in Inkassoforderungen der 1N Telecom wegen Vertragsbruchs. Diese Forderungen abzuwehren, **stellte selbst sehr erfahrene Beratende der Verbraucherzentrale vor große Herausforderungen**.

Über 860 Beratungen zum Rundfunkbeitrag

2024 erhielten rund 860 Personen in den Beratungsstellen Hilfe zum Thema Rundfunkbeitrag. Darüber hinaus nahmen mehr als 260 Ratsuchende zu dem Thema eine individuelle Rechtsvertretung in Anspruch. Auf der Website wurden die Informationen rund um das Thema Rundfunkbeitrag Anfang 2024 komplett überarbeitet und zielgruppenspezifisch aktualisiert. Damit erhielten Interessierte dort alle Informationen gebündelt, um sich selbstständig um ihre Anliegen kümmern zu können.



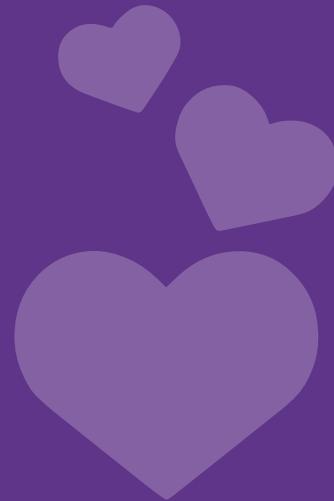
„Verbraucher fühlen sich bei rechtlichen Themen im Austausch mit Unternehmen, besonders im digitalen Zeitalter, oft überfordert. Wie wichtig hier vertrauensvolle Anlaufstellen und anbieterunabhängige Beratungsmöglichkeiten sind, zeigt das ungebrochene Interesse an unseren Angeboten“, sagt Felix Laufenberg, Referatsleiter Verbraucherberatung – Informations-, Qualitäts- und Wissensmanagement.



Die Landtagsabgeordneten Laura Weber (Bündnis 90/Die Grünen, Mitte) und Alexander Flierl (CSU, rechts) beim Aktionstag der Beratungsstelle Weiden am 20. April 2024



VERBRAUCHERSTIMMEN



„Herzlichen Dank erstmal für all Ihre Mühe!!! [...] Ich wünsche Ihnen weiterhin gutes Gelingen und bin froh, dass die Verbraucher eine so tolle Anlaufstelle mit so motivierten Mitarbeitern haben.“



„Ich möchte mich nochmal bei Ihnen von Herzen bedanken. Ohne Sie hätte ich die ganze Sache nicht zu Ende bringen können. Vor allem aber hätte ich mich niemals so beruhigen können wie nach Ihrem Anruf.“

„Dank Ihrer hilfreichen Tipps, die ich befolgt habe und [nachdem ich] einen entsprechenden Einschreibe-Brief an die Geschäftsleitung geschrieben habe, erhielt ich gestern die Nachricht in der Anlage, sogar mit dreimaliger Entschuldigung. Ich hoffe nun, dass diese Odyssee damit ein Ende hat und möchte mich noch einmal ganz herzlich für Ihre Hilfe bedanken!“



„Vielen herzlichen Dank für die rasche Bearbeitung der zweiten Zinsberechnung. Sie haben mir damit sehr geholfen. Nun weiß ich, wie ich in der Sache weiter verfahren soll! Von Herzen alles Gute für Sie und das gesamte Team der Verbraucherzentrale. Ohne die Verbraucherzentrale hätte ich dieses ganze Verfahren nie in die Wege geleitet und hätte auf das Geld verzichten müssen. Ich bin sehr froh und dankbar, dass es euch gibt!“

„Nochmals ganz herzlichen Dank für Ihre Unterstützung! Den Musterbrief habe ich leicht abgeändert an den VNR Verlag per Einschreiben geschickt. Daraufhin habe ich zunächst die Antwort bekommen, dass alle Forderungen gegen mich fallen gelassen werden und heute die Nachricht, dass sie mir sogar das bezahlte Geld wieder zurück überweisen. Vielen Dank für Ihre Hilfe, Ihre Fachkompetenz und Ihr Wissen!“



HILFE FÜR GEFLÜCHTETE, INSBESONDERE AUS DER UKRAINE

Zum dritten Mal stellte das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz der Verbraucherzentrale Bayern einen Sonderetat zur Verfügung, um geflüchtete Menschen im deutschen Verbraucheralltag zu unterstützen. Während sich die Angebote in den ersten Jahren ausschließlich an Geflüchtete aus der Ukraine wandten, öffneten sich im Jahr 2024 die Unterstützungsmaßnahmen auch für Geflüchtete anderer Herkunftsländer. Daneben verstärkte die Verbraucherzentrale Bayern die Zusammenarbeit mit Multiplikatoren und Kooperationspartnern.

Um bei den Zielgruppen das entstandene Vertrauen in die Verbraucherzentrale Bayern zu erhalten, wurden etablierte Maßnahmen zuverlässig fortgeführt. Dazu gehörten Vorträge mit Dolmetscher zu Themen des wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucheralltags ebenso wie die individuelle Beratung mit ukrainischer Übersetzung per Telefon oder E-Mail. Die hohe Zahl von 200 Beratungsanfragen im Jahr 2024 weist auf den nach wie vor großen Beratungsbedarf hin. Zusätzlich wurde das **Themenangebot auf der Website in ukrainischer Sprache erweitert** und bot Ratsuchenden gebündelt und rund um die Uhr Antworten zu oft gestellten Fragen.



Informationen
auf Ukrainisch



Informationen
für Helfende



Informationen
in verschiedenen
Sprachen

Neue Maßnahmen für eine erweiterte Zielgruppe:

Um Geflüchtete aus einer Vielzahl von Herkunftsländern ansprechen zu können, brachte die Verbraucherzentrale Bayern 2024 neue Maßnahmen auf den Weg:

- **Präsenzvorträge in einfacher Sprache**
Die Vorträge sind verständlich für alle Menschen mit Deutschkenntnissen auf A2-/B1-Niveau. **Mitarbeitende der Verbraucherzentrale Bayern wurden speziell geschult, frei in einfacher Sprache zu sprechen.** Die hohe Nachfrage sowie die Teilnahme von Menschen aus unterschiedlichsten Herkunftsländern zeigten, dass das Angebot sofort gesehen und angenommen wurde. Die Vorträge in einfacher Sprache zu wirtschaftlich-rechtlichen Themen sind in Bayern bislang einzigartig, das Feedback von Kooperationspartnern und Teilnehmenden durchweg positiv.
- **Fremdsprachige digitale Informationen**
Bedarfsorientierte Themen wurden auch in englischer, französischer, russischer und türkischer Sprache bereitgestellt. Neben Artikeln, Videos und Podcasts gaben Musterbriefe und Checklisten schnelle Hilfe im Verbraucheralltag.
- **Erhöhte Reichweite**
Die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und Multiplikatoren wurde ausgebaut und gestärkt. Die Institutionen verbreiteten die kostenlosen Angebote auf ihren Websites, Apps, über Newsletter und Flyer und erhöhten damit die Sichtbarkeit.



MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



ÜBERSICHT ZUR MEDIENARBEIT

6.513 Mal wurde die Verbraucherzentrale Bayern im Jahr 2024 in den beobachteten Medien erwähnt. Die Sichtbarkeit stieg somit erneut um rund 25 Prozent gegenüber 2023. Verantwortlich ist vor allem die weiter ausgebaut Kooperation mit der Nachrichtenagentur dpa. Auch der Trend zu sogenannten Zentralredaktionen, die mehrere Zeitungstitel bedienen, sorgt für höhere Verbreitungswerte. Im Radiobereich sind ähnliche Entwicklungen zu sehen.

Versicherungsexpertin Bettina Große im Interview mit der Tagesschau nach den Überschwemmungen im Juni 2024



6.513

Medienresonanz

Erfasste Beiträge in Print, Online, TV und Radio

406

Pressemitteilungen

Warnungen vor Abzocken, Auswirkungen von Gesetzesänderungen, Neues im Marktgeschehen

9.072

Newsletter-Abonnenten

Verbraucherwarnungen, Nutzwert-Artikel und Veranstaltungen

7

Medienkooperationen

u. a. mit der dpa, der Augsburger Allgemeinen, dem Münchner Merkur, der Memminger Zeitung und Bayern 2

ERFOLGREICHSTE PRESSEMITTEILUNG ALLER ZEITEN

Im Spätsommer jedes Jahres ist das Münchner Oktoberfest ein beliebtes Thema in den Medien. Die Verbraucherzentrale Bayern veröffentlichte 2024 ihre bislang erfolgreichste Pressemitteilung. Es ging um betrügerische Online-Seiten, die Reservierungen auf der Wiesen versprochen, oft aber nicht lieferten. Die Pressemitteilung wurde von 284 Medien aufgegriffen. **107,7 Millionen potenzielle Leser und Hörer wurden so erreicht.**

GEZIELTE SOCIAL-MEDIA-ARBEIT

Auf LinkedIn, dem wichtigsten Netzwerk für Berufstätige, ist die Verbraucherzentrale Bayern seit Mitte 2023 präsent und hat ihre Aktivitäten seitdem stetig ausgebaut. So vernetzt sich der Verbraucherschutz mit Meinungsbildnern und Entscheidern in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft in Bayern. **2024 wurden 37 Posts veröffentlicht.**

Der Instagram-Account der Verbraucherzentrale Bayern wuchs bis Jahresende um 126 Prozent auf **5.126 Follower**. Nahezu täglich erscheinen auf dem Kanal informative und aufklärende Posts für jüngere Zielgruppen: 2024 wurden 567 Beiträge inklusive Reels und Stories veröffentlicht.

GEMEINSAMER INTERNETAUFTRITT BOOMT WEITER

Knapp 2,3 Millionen (2.288.120) eindeutige Seitenaufrufe verzeichnete www.verbraucherzentrale-bayern.de im Jahr 2024. Gemeinsam mit der Seite www.verbraucherzentrale.de (56.328.914 eindeutige Seitenaufrufe), die die Verbraucherzentrale Bayern mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt, waren es **insgesamt 58.617.034 eindeutige Seitenaufrufe** auf dem Internet-Auftritt.

Immer mehr Newsletter-Abonnenten

Der monatlich erscheinende Newsletter blieb auch 2024 im Aufwärtstrend. Die Zahl der Abonnenten stieg bis Ende des Jahres auf 9.072 nach 7.825 Ende 2023. Der Themenmix aus Verbraucherwarnungen, nutzwertigen Artikeln und Veranstaltungsankündigungen kommt bei den Lesern gut an. In der Folge setzte sich das jahrelange organische Wachstum der Nutzerzahl fort. Die Anmeldung zum Newsletter ist auf der Startseite von www.verbraucherzentrale-bayern.de möglich.

Zur Newsletter-Anmeldung





FINANZEN, PERSONAL, ORGANISATION

FINANZEN 2024

EINNAHMEN

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz		5.270.000,02 €
Institutionelle Förderung ¹⁾	5.270.000,02 €	
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus		485.000,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft		498.777,88 €
Projekt „Ernährung“	400.320,00 €	
Projekt „Gut essen macht stark“	4.168,57 €	
Projekt „Ernährungsarmut“	94.289,31 €	
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz		1.024.092,33 €
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	339.350,00 €	
Projekt „Ländliche Räume“	684.742,33 €	
Kommunen²⁾		19.600,00 €
Zuweisung Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)		847.174,68 €
Projekt „Energieeinsparberatung“	536.313,00 €	
GbR Marktbeobachtung	310.861,68 €	
Eigene Einnahmen		587.807,27 €
Ratgeberverkauf, Veranstaltungen	36.939,17 €	
Beratungen	550.868,10 €	
Sonstige Einnahmen		131.241,10 €
Summe der Einnahmen		8.863.693,28 €

AUSGABEN

Personalkosten		6.372.416,44 €
Sachkosten		2.042.695,58 €
Geschäftsbedarf sowie Bücher und Zeitschriften	97.814,71 €	
Post- und Fernmeldeleistungen	72.822,07 €	
Dienstfahrzeuge	8.892,20 €	
Geräte, Ausstattung, Investitionen	293.125,64 €	
Bewirtschaftung der Räume	203.959,83 €	
Mieten	522.150,19 €	
Honorare für Sachverständige	100.122,54 €	
Reisekosten	67.147,76 €	
Fortbildung Mitarbeiter	28.007,74 €	
Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Ratgebereinkauf	391.169,30 €	
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungskosten	256.983,60 €	
Mitgliedsbeiträge	500,00 €	
Auszahlung an Zweitzuwendungsnehmer	198.948,30 €	
Summe der Ausgaben		8.614.060,32 €
Rückzahlungen		205.900,42 €
zzgl. Restbetrag des Prozesskostenbudgets		21.081,69 €
zzgl. Restbetrag des Digitalisierungsbudgets		1.038,17 €
zzgl. Restbetrag aus den Budgets Ukraine-Hilfe		4.064,00 €
Übertragung		17.548,68 €

¹⁾ inkl. der Budgets Prozesskosten, Digitalisierung, Ukraine-Hilfe

²⁾ nicht eingeschlossen: unbare Leistungen, z. B. die Zurverfügungstellung von Räumen

PERSONAL 2024

Mitarbeiter (Stand 31.12.2024)

Geschäftsstelle, Beratungsstellen (davon 55 in Teilzeit)	82
Tätig für Landes- und Bundesprojekte (davon 34 in Teilzeit)	36
Regelmäßig geringfügig Beschäftigte	9
Beschäftigte auf Honorarbasis (Institution sowie Projekte)	38
Gesamt	165

ORGANISATION (STAND 31.12.2024)

Vorstand & Verwaltungsrat	Mitgliedsverbände	Beirat
Vorstand Dipl. oec. troph. Marion Zinkeler Verwaltungsrat Vorsitzende Monika Schmid-Balzert <i>Deutscher Mieterbund, Landesverband Bayern e.V.</i> Stellvertretende Vorsitzende Ursula Rosner-Mehring <i>Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH Bayern e.V.</i> Christine Reitelshöfer <i>Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband</i> Rosemarie Weber <i>DHB-Netzwerk Haushalt, Ortsverband Augsburg e.V.</i> Angelika Wollgarten <i>Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V., Förderkreis Bayern</i>	Arbeiterwohlfahrt Landesverband Bayern e.V. Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V. – Förderkreis Bayern BUND Naturschutz in Bayern e.V. Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Bayern Deutscher Mieterbund Landesverband Bayern e.V. DHB-Netzwerk Haushalt Landesverband Bayern e.V. DHB-Netzwerk Haushalt Ortsverband Augsburg e.V. Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner- und Insolvenzberatung Bayern e.V. Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe, MdH Bayern e.V. Landfrauengruppe im Bayerischen Bauernverband	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz Ministerialrätin Dr. Barbara Sandmeier Bayer. Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Ministerialrätin Marion Kratzmair

16 Beratungsstellen

Amberg, Augsburg, Bamberg, Deggendorf, Germering, Gröbenzell, Hof, Kempten, Landshut, Memmingen, München, Nürnberg, Rosenheim, Schweinfurt, Weiden, Würzburg

135 Energieberatungsstützpunkte (Stand 31.12.2024)

Ahorn, Aichach-Friedberg, Altusried, Aschau im Chiemgau, Augsburg (Haunstetten), Augsburg (Hollbüro), Augsburg (Mieterverein), Augsburg (Schwabencenter), Augsburg (Stadt), Bad Brückenau, Bad Endorf, Bad Grönenbach, Bad Kissingen, Bad Reichenhall, Bad Rodach, Bad Tölz, Bad Wörishofen, Bayreuth (Landratsamt), Bayreuth (Rathaus), Berchtesgaden, Bernau am Chiemsee, Bobingen, Bodolz, Buch am Buchrain, Buchloe, Buxheim, Coburg (Rathaus), Coburg (Landratsamt), Dachau, Dillingen an der Donau, Dingolfing, Dorfen, Dörfles-Esbach, Ebersberg, Erlangen, Essenbach, Forstern, Freilassing, Furth, Fürth (Hard), Fürth (NordOst), Fürth (Oststadt), Fürth (Schwand), Fürth (SozZentrum), Fürth (Südstadt), Fürth (Stadt), Füssen, Garmisch-Partenkirchen, Geretsried, Gersthofen, Grassau, Großheirath, Grub am Forst, Günzburg, Haar, Hammelburg, Herrsching, Hof, Hohenbrunn, Immenstadt im Allgäu, Itzgrund, Karlstadt, Kaufbeuren, Kaufering, Kempten, Kitzingen, Kolbermoor, Königsbrunn, Kronach, Kulmbach, Landsberg am Lech, Lauertal, Laufen, Lechbruck, Legau, Lichtenfels, Lindau (Bodensee), Lindenberg im Allgäu, Markt Indersdorf, Markt Schwaben, Marktheidenfeld, Marktoberdorf, Marktredwitz, Meeder, Mellrichstadt, Miesbach, Mindelheim, München, Murnau am Staffelsee, Nesselwang, Neuhaus a.d.Pegnitz, Neu-Ulm, Oberasbach, Obergünzburg, Oberreute, Oberstaufen, Oberstdorf, Obing, Ottobeuren, Oy-Mittelberg, Pastetten, Pegnitz, Peiting, Penzberg, Pfaffenhausen, Pfronten, Reisbach, Rödental, Rosenheim, Sauerlach, Scheidegg, Seeg, Seßblach, Sonnefeld, Sonthofen, Starnberg, Stiefenhofen, Straubing, Straubing (Landratsamt), Straubing (Stadt), Taufkirchen (Vils), Traunreut, Traunstein (Rathaus), Traunstein (Energieagentur), Trostberg, Türkenfeld, Unterhaching, Wasserburg (Bodensee), Wasserburg (Inn), Weiden, Weilheim in Oberbayern (Landratsamt), Weilheim in Oberbayern (Rathaus), Weitraisdorf, Wertach, Winterrieden



ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BAYERN:

Die Verbraucherzentrale Bayern ist eine anbieter-unabhängige, überwiegend öffentlich finanzierte und gemeinnützige Organisation. Ziel ihrer Arbeit ist es, Verbraucherinnen und Verbraucher in Fragen des privaten Konsums zu informieren, zu beraten und zu unterstützen.

Beratung, Rechtsvertretung, Information und Bildung sind die Kernkompetenzen des Verbandes. Die Themen reichen von Verbraucherrecht, Altersvorsorge, Geld und Versicherungen bis hin zu Lebensmitteln und Ernährung, Klimaschutz und Energiesparen.

Ratsuchenden hilft die Verbraucherzentrale Bayern auf vielen Kanälen. Für Unterstützung vor Ort sorgt ein landesweites Netz an Beratungsstellen. Per Telefon, via Online-Anfrage und mit Video-Anruf ist die Verbraucherzentrale Bayern für alle Menschen in Bayern erreichbar. Digitale Formate wie Online-Seminare gehören zum festen Angebot.

Über die Beratung und Information hinaus vertritt die Verbraucherzentrale Bayern Verbraucher außergerichtlich gegenüber Anbietern. Verstoßen Unternehmen zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht, geht der Verband mit Abmahnungen und Klagen dagegen vor.

Eine aktive Pressearbeit, die umfangreiche Homepage, Social Media, kostenfreie Flyer, verschiedene Veranstaltungen und Vorträge sorgen für umfassende Verbraucherinformation.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Mozartstraße 9 • 80336 München
Tel.: (089) 55 27 94-0
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Redaktion: Angelika Barth, Jens Finger, Ella Priesnitz

Gestaltung & Produktion: LIQUID | Agentur für Gestaltung, Augsburg

Fotos: StMUV (S. 4), Verbraucherzentrale Bayern (S. 10, 11, 16, 18, 19, 22, 25), Marcus Schlaf (S. 8, 10, 14, 18, 19, 22)

Druck: Druckerei Walch, Augsburg

© Juni 2025, Verbraucherzentrale Bayern e. V.