

Die ersten 50 Jahre im Kurzüberblick

Ausführliche Informationen sind in unserer Online-Chronik <http://50jahre.verbraucher.de/> zu finden

Eckdaten der Gründung

Am 27.02.1959 gründen der Landfrauenverband Hessen-Nassau e.V., der Landfrauenverband Kurhessen e. V., der Hausfrauenverband Hessen e. V. sowie drei Einzelmitglieder, die ebenfalls Frauenverbänden angehören, in Frankfurt die Verbraucherzentrale Hessen.

Noch im selben Jahr werden in Frankfurt, Kassel und Wiesbaden die ersten Beratungsstellen eingerichtet.

Standorte der Geschäftsstelle

Gleich nach Gründung bezieht die Verbraucherzentrale Hessen ein Bürogebäude in der Schillerstraße /Ecke Biebergasse.

Am Ende des Jahres 1959 zieht die Verbraucherzentrale Hessen zum ersten Mal um und befindet sich nun gemeinsam mit der Verbraucherberatung Frankfurt am Main, die bis April 1959 in der Eppsteiner Straße 35 ansässig war, im ehemaligen Haus Metropole in der Großen Eschenheimer Straße 33.

1962 verlagert die Verbraucherzentrale Hessen ihre Geschäftsstelle in die Kaiserstraße 55, was die räumliche und personelle Erweiterung der Beratungsstelle Frankfurt ermöglicht.

1965 werden wieder die Umzugskisten gepackt, Geschäftsstelle und Beratungszentrum ziehen gemeinsam in die Berliner Straße 27.

Anfang Oktober 2000 schließlich ziehen das Beratungszentrum und die seit dem 1.6.1994 im Reuterweg 51 – 53 befindliche Geschäftsstelle gemeinsam in die Große Friedberger Str. 13 -7.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Heute hat die Verbraucherzentrale Hessen

64 festangestellte Mitarbeiter/innern auf circa 44,5 Stellen

16 geringfügig Beschäftigte

53 freie Mitarbeiter/innen:

Rechtsanwälte, Oecotrophologen, Energieberater (Dipl.-Ing., Architekten)

Struktur

Die Verbraucherzentrale Hessen ist ein eingetragener, gemeinnütziger Verein und wird von 21 Mitgliedsverbänden getragen.

Seit 2005 kann die Verbraucherzentrale Hessen auch Fördermitglieder (Mitglieder ohne Stimmrecht) aufnehmen. Das sind Privatpersonen, die die Verbraucherzentrale Hessen ideell und materiell unterstützen wollen. Mindestbeitrag 20 Euro im Jahr, Einladung zur Mitgliederversammlung und kostenloser Bezug der vierteljährlich erscheinenden Verbraucherzeitung. Zur Zeit hat die Verbraucherzentrale Hessen 82 Fördermitglieder.

Organe sind:

- Mitgliederversammlung, bestehend aus 21 Mitgliedsverbänden, tagt etwa 2x pro Jahr
- Verwaltungsrat bestehend aus sieben Personen, die von den Mitgliedsverbänden vorgeschlagen und von der Mitgliederversammlung gewählt werden; tagt etwa 4-6 mal pro Jahr
- Geschäftsführender Vorstand (rechtsgeschäftliche Vertretung des Vereins).

Angebot der Verbraucherzentrale Hessen heute

Heute stehen den hessischen Verbrauchern acht Beratungsstellen in Frankfurt, Kassel, Wiesbaden, Darmstadt, Rüsselsheim, Gießen, Fulda, Borken, Infotheken zur Selbstinformation sowie die Energieeinsparberatung in über 50 weiteren Gemeinden zur Verfügung.

Ergänzend dazu können sich Verbraucher telefonisch beraten lassen. Servicenummern informieren zu jeweils aktuellen Lebensmittelskandalen.

Auf der Internetseite www.verbraucher.de sind Informationen für Verbraucher kostenlos abrufbar.

Auch die vierteljährlich erscheinende Verbraucher*Zeitung* informiert kostenlos.

Mit Vorträgen, Lernwerkstätten und Schulungsangeboten zu Ernährung, Internetabzocke, Altersvorsorge, Gewinnspielen und vieles mehr, geht die Verbraucherzentrale zielgruppenorientiert in Berufsbildungswerke, Seniorentreffpunkte, Schulen und Kindergärten.

Sie wirkt mit in Schiedsstellen, verbraucherpolitischen Gremien und lokalen Arbeitsgemeinschaften von Kommunalpolitikern mit Sozial- und Umweltverbänden.

Mit Marktchecks und Verbraucherbefragungen werden Missstände eruiert und Forderungen an die Politik für mehr Verbraucherschutz belegt.

Abmahnungen und Musterklagen des Bundesverbandes Verbraucherzentrale werden durch Fallsammlungen unterstützt.

Entwicklung der Anfragen

Persönliche, schriftliche, telefonische und elektronische Verbraucherkontakte (Beratung, Information, Veranstaltungen) aus den Jahresgeschäftsberichten ab 1982, inklusive Internet (die Homepage www.verbraucher.de gibt es seit August 1997):

1982	277.100	1996	183.367
1983	233.600	1997	219.692
1984	246.100	1998	206.091
1985	253.500	1999	266.309
1986	239.900	2000	360.948
1987	238.200	2001	452.022
1988	225.700	2002	498.775
1989	215.200	2003	498.626
1990	217.800	2004	499.040
1991	213.600	2005	642.376
1992	<i>Fehlt</i>	2006	881.327
1993	246.870	2007	1.093.117
1994	253.574	2008	1.391.931
1995	219.560		

Beratungsthemen

Die Verbraucherzentrale Hessen berät private Endverbraucher in allen Bereichen des privaten Konsums, das heißt überall dort, wo Verbraucher es mit Anbietern aus der Wirtschaft zu tun haben.

Im Umkehrschluss bedeutet das, die Verbraucherzentrale Hessen berät nicht, wenn es um öffentlich-rechtliche Gebühren (z. B. GEZ, Wassergebühren), Sozialrecht oder um Rechtsfragen aus dem Erb-, Familien-, Unterhalts- oder Steuerrecht geht. Vereinbarungsgemäß überlassen wir die Beratungen zum Mietrecht unserem Mitgliedsverband, dem Deutschen Mieterbund.

Themenschwerpunkte in den verschiedenen Jahrzehnten

50iger Jahre

Die Fünfziger Jahre sind von den Erinnerungen an die Entbehrungen der Kriegsjahre und dem aufgrund des Wirtschaftswachstums ansteigenden Wohlstands geprägt. In dieser Zeit veröffentlicht Ludwig Erhard sein Buch „Wohlstand für alle“. Soziale Marktwirtschaft heißt das Zauberwort der Stunde. Der Staat soll einen ordnungspolitischen Rahmen schaffen, in dem sich Wettbewerb entwickeln kann, private Marktmacht durch Monopole und Kartelle jedoch verhindert wird.

Die Verbraucherzentralen tragen von Anfang an zur Sicherung des Wohlstandes bei, indem sie den Verbrauchern gezielt Informationen darüber liefern, wie sie mit dem vorhandenen Budget eine optimale Auswahl treffen können.

Schon in den Gründungsjahren übernimmt die Verbraucherzentrale Hessen verbraucherpolitische Aufgaben. So wird bereits nach dem offiziellen Gründungsfestakt mit Politikern und Vertretern unterschiedlicher Wirtschaftszweige über die Frage „Dient die Werbung dem Verbraucher?“ diskutiert.

In einer Resolution an den Bundesrat und das Hessische Ministerium für Wirtschaft und Verkehr fordert sie, dass Grundnahrungsmittel wie Milch- und Fleischerzeugnisse frei von Fremdstoffen bleiben sollten.

die ersten 50 jahre im kurzüberblick

60er Jahre:

Am 15. März 1962 formuliert John F. Kennedy die Grundrechte der Verbraucher, der Weltverbrauchertag erinnert bis heute daran. Eines dieser Rechte, die freie Wahl von Produkten und Dienstleistungen, setzt voraus, dass Verbraucher umfassend über die angebotenen Produkte informiert sind.

Entsprechend liegt der Schwerpunkt der Verbraucherberatung in den Sechziger Jahren auf der Produktberatung und Warenkunde. Das Spektrum ist breitgefächert, die Verbraucherzentrale Hessen informiert über die unterschiedlichen Elektro- und Haushaltsgeräte, exotische Früchte, gibt Tipps für den Lebensmittelkauf und klärt hinsichtlich Reklamationen bei unsachgemäßer Textilreinigung auf. Instrumente der Verbraucherarbeit sind nicht nur das persönliche Beratungsgespräch, sondern auch zahlreiche Ausstellungen oder Vorträge.

Auskommen mit dem Einkommen ohne Einbußen bei der Lebensqualität wird zum Beratungsthema.

1965 wird im Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) für die Verbraucherzentralen die Unterlassungsklage verankert. Auch die Verbraucherzentrale Hessen kann nun gegen Unternehmen vorgehen, wenn diese gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen.

Kurios aus heutiger Sicht:

Die Verbraucherzentrale Hessen veranstaltet mit der Industrievereinigung Chemiefaser Modenschauen und macht die Verbraucher mit den neuen Chemiefasern sowie deren Qualität und Pflege vertraut.

die ersten 50 jahre im kurzüberblick

70er Jahre:

Die seit 1969 amtierende Bundesregierung aus SPD und FDP erkennt die Notwendigkeit von Verbraucherschutz und Verbraucherbildung und legt 1971 ihren ersten Bericht zur Verbraucherpolitik vor. 1972 wird im Bundeswirtschaftsministerium ein Verbraucherbeirat gegründet, zahlreiche Gesetze und Novellen zum Schutz von Konsumenten werden erarbeitet und erlassen.

Für die Verbraucher ist in diesem Jahrzehnt Kostenbewusstsein das ganz große Thema. Die Verbraucher sehen sich mit drastisch steigenden Lebensmittelpreisen konfrontiert, weshalb die Verbraucherzentrale Hessen mehrere Veranstaltungen zum Thema Preissteigerungen durchführt, die Preisausschreibungen von Waren kontrolliert und die Verbraucher zu Ihrer Meinung in Bezug auf die „Klarheit der Kassenzettel“ befragt.

Die Verbraucherzentrale Hessen ermittelt die Kontogebühren von insgesamt 467 Geldinstituten. Die Ergebnisse werden in einer Broschüre veröffentlicht.

Oft birgt das Kleingedruckte in Verträgen Fallstricke für gutgläubige Menschen. Wortgewandt und in psychologischen Tricks geübt, schaffen Vertreter es immer wieder, arglosen Bürgern ihre Unterschrift abzurufen. Manche sind dabei finanzielle Verpflichtungen eingegangen, die im schlimmsten Fall zu Verschuldung und Existenzkrise führen können. Die Verbraucherzentrale Hessen warnt daher die Verbraucher wiederholt in den Medien, besonders vor Preisausschreiben, die als Lockmittel besonders beliebt und vielfach an Auftragserteilungen gekoppelt sind.

Zudem werden die Folgen der Energiekrise deutlich. Die Verbraucherzentrale Hessen leistet erstmals durch ihre unabhängige Energieberatung Aufklärungsarbeit, ökologische Fragen treten nahezu allen Bereichen des täglichen Lebens auf.

80er Jahre:

Einerseits wird der Lebensstandard der Deutschen höher, das Markenbewusstsein wächst und auch Arbeiter können sich ein Auto und Urlaub leisten. Andererseits aber sind viele Bürger durch die Wirtschaftskrise zu Beginn dieses Jahrzehnts von Arbeitslosigkeit betroffen.

Die drastischen Einschnitte in der Sozialpolitik bekommen besonders Rentner, kinderreiche Familien, allein stehende Mütter, Kranke und Arbeitslose zu spüren. Dennoch werden Kredite gesellschaftsfähig. Denn jeder möchte beim Konsumieren mithalten können.

Lebensmittelskandale erschüttern zunehmend das Vertrauen der Verbraucher in die Lebensmittelerzeuger. Der Körperkult kommt auf und treibt Konsumenten in Fitness-Studios.

Die Verbraucherzentrale Hessen beschreitet in den achtziger Jahren durch die Rechtsberatungsbefugnis juristisches Neuland und nimmt zunehmend Beratungen zu Finanzdienstleistungen in ihr Angebot mit auf.

Am 26. April 1986 ereignet sich im ukrainischen Kernkraftwerk Tschernobyl die bisher schwerste Umweltkatastrophe mit weltweiten Folgen. Der Atomreaktor des Blocks 4 explodiert und die aufsteigende radioaktive Wolke verseucht nicht nur die Region, sondern auch weite Teile Nord- und Mitteleuropas. Wind und Regen bringen die unsichtbare Gefahr auch nach Deutschland, in kürzester Zeit kommt es zu tausenden Anfragen besorgter Bürger. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen werden angesichts dieser Katastrophe zu wichtigen Anlaufstellen. Die Telefonleitungen sind überlastet und die Beraterinnen leisten unermüdlich Aufklärungsarbeit, sei es über die gesundheitlichen Folgen, Reisetornierungen oder die Kontamination von Lebensmitteln. Der Super-GAU führt zu einer enormen Sensibilisierung der Menschen in Umweltfragen, daher stellt die Verbraucherzentrale Hessen erstmals eine Umweltberaterin ein.

In einer gemeinschaftlichen Kampagne der Verbraucherzentralen und der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V. (AgV) werden die Verbraucher zum Boykott der FCKW-haltigen Spraydosen aufgerufen. An die Industrie wird appelliert, unproblematische Alternativen für die klimaschädlichen Treibgase zu entwickeln. Die Bundesregierung wird aufgefordert, deren Anwendung zu verbieten. Ergänzend zeigt die Verbraucherzentrale Hessen in allen Beratungsstellen die Ausstellung „FCKW – Vorsicht Spraydosen!“

90er Jahre:

Nach dem Mauerfall leistet die Verbraucherzentrale Hessen Pionierarbeit und unterstützt den Aufbau der Verbraucherberatung im benachbarten Thüringen. Bestimmendes Thema der Neunziger Jahre ist jedoch eine Struktur- und Finanzreform der Verbraucherverbände, die von der Bundesregierung angestoßen wurde und auf die Landesparlamente überging.

Von der Politik, die sich aus der Finanzierung zurückziehen möchte, wird in erster Linie mehr Eigenfinanzierung gefordert. Insgesamt ist der Reformprozess gewaltig: eine administrative Verschlinkung wird eingeleitet, sämtliche Beratungsbereiche werden überprüft und ebenso ausgebaut wie das Selbstinformationssystem. Die Medien dienen verstärkt als Multiplikatoren für Verbraucherinformationen.

„Entrechtet und falsch ernährt?“ Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Hamburg wird die Ernährungs-, Sozial- und Rechtssituation in Alten- und Pflegeheimen in Hamburg und Hessen untersucht. Die Ergebnisse sind zum Teil erschreckend. Die Verbraucherzentrale Hessen schickt entsprechende Forderungen an die Fraktionen von Bundes- und Landtag, um die Missstände zu beheben. Aufgrund dieser Erhebungen führt schließlich das Hessische Ministerium für Jugend, Familie und Gesundheit analytische Kontrollen in diesen Einrichtungen durch. Die Wissenschaftler der Universität in Gießen kommen gemeinsam mit dem Staatlichen Medizinal-, Lebensmittel- und Veterinäruntersuchungsamt in Mittelhessen zu etwas günstigeren Resultaten, aber die Hauptprobleme werden bestätigt.

Nach der Novellierung des Eichgesetzes prüft die Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem Hessischen Eichamt die praktische Umsetzung des Verbotes für das Mitwiegen von Verpackungen im Handel. Festgestellt wird, dass etwa ein Drittel der Händler ihre Waren immer noch brutto für netto verkaufen – also die Verpackung mitwiegen und damit die Verbraucher übervorteilen.

Zahlreiche Pauschalreisende stranden aufgrund der Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters an ihrem Urlaubsort und können die Heimreise nicht antreten. Die Bundesregierung hat die rechtzeitige Umsetzung einer entsprechenden Richtlinie der Europäischen Union versäumt. Nun droht ihr ein Musterprozess um Schadensersatz. Die Verbraucherzentrale Hessen hilft Betroffenen.

Aufgrund massiver Kürzungen der Zuwendungen des Bundeswirtschaftsministeriums sowie des Bundeslandwirtschaftsministeriums verliert die Verbraucherzentrale Hessen 1995 mehr als 40 Prozent der gesamten Bundesmittel. Die Haushaltsgeräteberatung wird eingestellt, der Verbraucher muss sich zu diesem Thema jetzt selbst in den Infotheken orientieren.

Allen finanziellen Engpässen zum Trotz: eine Untersuchung des Institutes für angewandte Verbrauchersforschung in Köln belegt generell die hohe Bera-

tungsqualität der Verbraucherzentralen und die Zufriedenheit der Ratsuchenden.

Im Januar 1996 fordern die Verbraucherzentrale Hessen und das Hessische Ministerium für Frauen, Arbeit und Sozialordnung im Rahmen einer Postkartenaktion mehr Schutz bei Gen-Lebensmitteln von den Abgeordneten der Europäischen Union. Im Mai findet zudem eine hessenweite Kampagne zum Thema „Neuartige und gentechnisch veränderte Lebensmittel“ statt.

Auf dem Höhepunkt der Rinderwahn/BSE-Krise richten die Verbraucherzentrale Hessen und das Hessische Ministerium für Frauen, Arbeit und Soziales im April ein gemeinsames Infotelefon ein.

Im Herbst 1996 gerät die Verbraucherzentrale Hessen in die bisher schwerste Krise seit ihrem Bestehen. Das Hessische Wirtschaftsministerium kürzt die Zuwendungen drastisch und übt sogar Kritik an der Geschäftsführung. In langen und schweren Verhandlungen beschließt der Landtag, die Kürzungen abzumildern und die Verbraucherzentrale Hessen verpflichtet sich, nur noch unabweisliche Ausgaben zu tätigen. Personal wird entlassen und die Geschäftsführung ab Dezember verschlankt. Ein Konkurs kann glücklicherweise abgewendet werden.

Das hessenweite, kostenpflichtige Verbrauchertelefon Recht, Geld und Versicherungen wird ab Oktober 1997 frei geschaltet.

Ab August 1997 ist die Verbraucherzentrale Hessen auch im Internet zu finden. Ihr Online-Portal entstand im Rahmen einer Diplom-Arbeit und gilt als das umfangreichste Internet-Verbraucherinformationsangebot in ganz Deutschland.

Im Januar 1998 fällt das Monopol der Deutschen Telekom, die Tarifvielfalt der verschiedenen Anbieter überfordert die Verbraucher. Expertenwissen ist vonnöten, um diesen Dschungel zu lichten. Die Verbraucherzentrale Hessen berät umfassend unter anderem zu den unterschiedlichen Tarifmodellen sowie Abrechnungstakten und erläutert Fachbegriffe wie Call-by-Call, Preselection oder Least-Cost-Router. In den Rechtsberatungen holen sich die Verbraucher in erster Linie Hilfe bei überhöhten Telefonrechnungen und nach dem Abschluss überteuerter Mobilfunkverträge, mit denen sie letztlich ein „fast geschenktes“ Handy subventionieren.

Die Jahre 2000 bis 2009:

Die Verbraucher sehen sich mit den Folgen der Marktliberalisierung und Deregulierung unter anderem in den Bereichen Telekommunikation, Energie und Postwesen konfrontiert. Zudem werden die Sozialsysteme reformiert, der Staat zieht sich aus der Fürsorge für die Bürger zurück. Mehr Eigenverantwortung bei der persönlichen Daseinsvorsorge wird verlangt, ohne in ausreichendem Maße für das dafür notwendige Grundwissen zu sorgen.

Die Anbieter reagieren rasch mit vielfältigen und immer neuen Produkten auf die veränderte Marktsituation. Hilfestellung bei der Beurteilung des Anbieter-, Angebots- und Tarifdschungels wird daher unverzichtbar und stellt andere Anforderungen an die Verbraucherzentrale Hessen. Neben der Beratung zu Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, gesunder Ernährung und Lebensmittelsicherheit sowie Energiesparen, gewinnen die Bereiche Alters-, Pflege- und Risikovorsorge, aber auch Orientierungshilfen für die liberalisierten Energie- und Telekommunikationsmärkte an Bedeutung. Auch der Klimawandel rückt stärker in den Fokus der Verbraucherschützer, denn die bisherigen Informations- und Beratungsangebote für einen verantwortlichen und nachhaltigen Konsumstil werden erweitert.

Highlights in der Beratung:

Kerosinzuschlag

War zu Beginn dieses Jahrtausends ein Thema in der Telefonberatung.

Veranstalter und Airlines dürfen den Preis für eine Pauschalreise bzw. einen Flug nach der Buchung nur erhöhen, wenn sie sich dieses Recht vertraglich vorbehalten haben. Entsprechende Preisänderungsklauseln finden sich zwar in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der meisten Anbieter, sind aber häufig unwirksam. So muss der Reiseveranstalter bei Vertragsschluss auf die AGB deutlich hinweisen und dafür sorgen, dass der Kunde sie zur Kenntnis nehmen kann – zum Beispiel indem er diesem vor der Unterschrift einen Katalog mit den vollständigen Vertragsklauseln aushändigt. Findet der Reisende die Bedingungen dagegen erstmals auf der Buchungsbestätigung vor oder kann er sie nur im Reisebüro (komplett) einsehen, sind sie gar nicht erst Vertragsinhalt geworden. Ein nachträgliches Drehen an der Preisschraube ist dann nicht erlaubt. Das gilt auch bei einzeln gebuchten Flügen, wo der Fluggast das Ticket mit den Beförderungsbedingungen normalerweise erst nach der Buchung erhält.

Teurer darf die Reise im Nachhinein nur werden, wenn vorher klar ist, wie der neue Preis genau berechnet wird. Beinhaltet die Preisänderungsklausel bloß einen Verteilungsmaßstab oder gar allgemeine Floskeln, ist sie ungültig. Schwammige Klauseln, mit denen Reiseveranstalter Zuschläge auf ihre Kunden abwälzen wollten, wurden bereits vom Bundesgerichtshof und einigen Oberlandesgerichten gekippt: BGH, Urteile vom 19.11.02, Az. X ZR 253/01 (Bucher Reisen) 1, X ZR 243/01 (Alltours) 2; OLG Frankfurt, Urteil v. 03.06.02, Az. 1 U 55/01 (NUR Touristic = Neckermann); OLG Düsseldorf, Urteil v. 22.11.01, Az. 6 U 29/01 (LTU Touristik); OLG Celle, Urteil v. 24.10.02, Az. 11 U 331/01 (TUI).

Nicht für alle Leistungen sind Preiszuschläge erlaubt. Neben gestiegenen Beförderungskosten für Kerosin und Sprit dürfen Reiseanbieter nur höhere Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren und geänderte Wechselkurse auf den Kunden umlegen. Waren die Mehrkosten zur Zeit der Buchung vorhersehbar, kann man die Zahlung verweigern.

Internetabzocke

Ist ein ganz aktuelles Thema, seit 2005 ein Dauerbrenner mit zunehmender Tendenz. Umfrage der Verbraucherzentralen im Herbst 2007. Die Ergebnisse der Umfrage wurden gemeinsam mit der Parlamentarischen Staatssekretärin aus dem BMELV, Frau Ursula Heinen, am 20.11.2007 in Frankfurt der Öffentlichkeit präsentiert.

An der Umfrage beteiligten sich 6.658 Verbraucher. Nach dem Besuch von Seiten wie routenplan.de, haushaufgabenhilfe.de, oder lebenserwartung.de wurden sie mit Forderungen von durchschnittlich 120 € konfrontiert. Die Internetseiten wirken auf den ersten Blick wie seriöse Datenbanken. Schlagworte wie „gratis“ oder „kostenlos“ lenken von den versteckten Kostenhinweisen ab.

50% der Befragten wurde ein Abonnement mit einer Laufzeit von bis zu zwei Jahren untergeschoben. Die andere Hälfte der Befragten sollte einmalig für eine Dienstleistung wie Berechnung der Lebenserwartung oder Erstellung eines Stammbaumes bezahlen. 10% der Befragten haben die Rechnungen direkt bezahlt. Zahlungsverweigerer bekamen Druck: 57% erhielten aggressive Mahnungen, bei 31% wurden Inkassobüros, bei etwa 20% ein Rechtsanwalt eingeschaltet. Die Ergebnisse sind unter <http://www.verbraucher.de/telekomm/index.html> veröffentlicht.

Das Problem vermeintlich kostenloser Angebote im Internet besteht weiterhin. Aktuelles Beispiel: opendownload.de suggeriert, dass hier gängige Software kostenlos heruntergeladen werden kann wie bei open office. Die Rechnung kommt postwendend. Wichtig: Es kommen immer wieder neue Internetseiten mit neuen Modellen hinzu, so dass wir immer nur im Nachhinein darauf aufmerksam machen können.

Fakt ist: obwohl es klare Regeln zu Anbieterkennzeichnung gibt, verstoßen manche dagegen. Die Verstöße können nicht verfolgt werden, wenn die Anbieter ihren Sitz im Ausland haben.

Unlautere Telefonwerbung

Das Thema ist ein Dauerbrenner.

Eine vom 29. Mai bis 3. Juli 2006 durchgeführte nicht repräsentative Online-Umfrage der Verbraucherzentralen ergab, dass sich 95% der Verbraucher durch unerwünschte Werbung sehr belästigt fühlen. Als besonders unangenehm wird die Werbung per Telefon empfunden. 94% der Befragten wurde durch solche Anrufe belästigt. Die Mehrheit der Anrufe kam von Automaten, Call-Centern und Finanzdienstleistern.

Die Umfrage mündete in eine Gesetzesinitiative:

Entwurf eines Gesetzes zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen vom 31.10.2008, BT-Drucksache 16/10734. Aktueller Stand: Das Gesetz wurde am 26.3.2009 vom Bundestag verabschiedet, muss aber noch den Bundesrat passieren und steht dort für den 15.5.09 auf der Tagesordnung. Das Gesetz tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

Kritik der Verbraucherzentralen an diesem Gesetz:

Positiv: Am Telefon geschlossene Verträge über Zeitschriftenabos, Wett- und Lotteriedienstleistungen können künftig widerrufen werden. Auch darf bei Werbanrufen der Anrufer seine Nummer nicht mehr unterdrücken. Verstöße gegen das Verbot belästigender Werbung – bereits im UWG geregelt – können künftig mit bis zu 50.000 € Bußgeld geahndet werden, Verletzungen des Verbots der Rufnummernunterdrückung mit bis zu 10.000 €.

Negativ: Telefonwerbung würde nur dann unattraktiv, wenn durch den unerwünschten Anruf eines Anbieters überhaupt kein Vertrag zustande käme und sich dieses Geschäftsmodell nicht mehr lohnt. Diese Chance wurde verpasst. Unklar ist auch noch, ob die angedrohten Bußgelder Wirkung zeigen. Das hängt davon ab, ob der Anbieter überhaupt erkennbar und eine Verfolgbarkeit der Tat gesichert ist.

„Heiße Telefone“:

BSE, Gammelfleisch,

Tsunami (seriöse Spendenorganisationen, Verweis an das Deutsche Zentralinstitut für soziale Fragen – DZI - Spendensiegel),

Finanzkrise (Einrichtung von zwei zusätzlichen Hotlines, gefördert vom Land Hessen und Bund, beide befristet bis Ende 2008; an der bundesweiten Hotline kam gerade mal jeder 10. Anrufer durch, obwohl diese 12 Stunden am Tag im Mehrschichtbetrieb von den Finanzexperten aller 16 Verbraucherzentralen besetzt war).