

DEUTSCHLAND

1. Institutionen der Verbraucherpolitik	2
1.1. MINISTERIUM ZUSTÄNDIG FÜR VERBRAUCHERPOLITIK	2
1.2. STAATLICHE INSTITUTIONEN	3
1.3. NATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN	6
1.4. NATIONALE VERBRAUCHERRÄTE / VEREINIGUNGEN VON VERBRAUCHERORGANISATIONEN ODER ANDERE INTERESSENVERTRETUNGEN.....	8
1.5. VERBRAUCHERMEDIEN.....	8
1.6. RECHTSHILFE: GERICHTE UND SCHLICHTUNGSSTELLEN.....	9
1.7. EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM.....	12
1.8. INSTITUTIONEN DER SELBSTREGULIERUNG.....	13
2. Verbraucherpolitik.....	13
2.1. VERBRAUCHERVERBÄNDE.....	13
2.2. UMSETZUNG / RECHTSDURCHSETZUNG	14
2.3. INFORMATION UND BILDUNG.....	14
2.4. INFORMATIONSSAMMLUNG UND FORSCHUNG	14

1. Institutionen der Verbraucherpolitik

1.1. MINISTERIUM ZUSTÄNDIG FÜR VERBRAUCHERPOLITIK

Das **Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)** ist zuständig für Verbraucherpolitik, Verbraucherschutz und allgemeine Angelegenheiten der Verbraucherinformation.

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Ministerin: Ilse Aigner

Adresse: Postfach 14 02 70, DE-53107 Bonn

Telefon: +49 (0)228 99 529 0

Telefax: +49 (0)228 99 529 4262

E-mail: poststelle@bmelv.bund.de

Internet: www.bmelv.de

Es ist insbesondere zuständig für

- den gesundheitlichen Verbraucherschutz sowie den Täuschungsschutz im Bereich der Lebensmittel, Futtermittel, kosmetischen Mittel und anderen Bedarfsgegenständen einschließlich des zugehörigen Kennzeichnungsrechts, Zusammensetzung und Kennzeichnung von Tabakerzeugnissen,
- Ernährungspolitik, insbesondere die Ernährungsaufklärung,
- den Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher einschließlich Grundsatzfragen der Verbraucherinformation.

Fragen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes werden vom BMELV dabei im Wesentlichen als mitberatende Querschnittsaufgabe wahrgenommen. Federführend zuständig ist es in diesem Bereich insbesondere für das Verbraucherinformationsgesetz und die Zusammenarbeit im grenzüberschreitenden Verbraucherschutz. Die meisten Verbraucherrechte und Regelungen zu Informations- und Kennzeichnungspflichten der Anbieter hingegen sind in Gesetzen niedergelegt, die in der Fachzuständigkeit anderer Bundesministerien stehen.

Beispielsweise fußen verbraucherpolitische Maßnahmen oder Verbraucherrechte

- auf Regelungen des Bürgerlichen Rechts (z. B. Vertragsrecht) und des Handels- und Wirtschaftsrechts (z. B. Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Urheberrechtsgesetz, Versicherungsvertragsrecht, Fahrgastrechte), die dem **Justizministerium** unterliegen,
- auf Regelungen und Maßnahmen im Bereich der Wettbewerbs- und Preispolitik, der Telekommunikationspolitik oder der Energiepolitik, die dem **Wirtschaftsministerium** unterliegen.
- in der allgemeinen Produkt- und Gerätesicherheit, die dem **Arbeitsministerium** unterliegt.
- auf Regelungen des Finanz- und Kapitalmarktrechts, die dem **Finanzministerium** unterliegen.

Kontakte:

- **Bundesministerium der Justiz**
Ministerin: Sabine Leutheusser-Schnarrenberger
Adresse: Mohrenstraße 37, DE-10117 Berlin
Telefon: +49 (0)30 18 580 0
Telefax: +49 (0)30 18 580 9525
E-mail: poststelle@bmj.bund.de
Internet: www.bmj.bund.de
- **Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie**
Minister: Rainer Brüderle
Adresse: Scharnhorststr. 34-37, DE-10115 Berlin
Postanschrift: 11019 Berlin
Telefon: +49 (0)30 18 615 0
Telefax: +49 (0)30 18 615 7010
E-mail: info@bmwi.bund.de
Internet: www.bmwi.bund.de
- **Bundesministerium für Arbeit und Soziales**
Ministerin: Dr. Ursula von der Leyen
Adresse: Wilhelmstraße 49, DE-10117 Berlin
Postanschrift: 11017 Berlin
Telefon: +49 (0)30 18 527 0
Telefax: +49 (0)30 18 527 1830
E-mail: info@bmas.bund.de
Internet: www.bmas.de
- **Bundesministerium der Finanzen (BMF)**
Minister: Dr Wolfgang Schäuble
Adresse: Wilhelmstraße 97, DE-10117 Berlin
Telefon: +49 (0)30 18 682 0
Telefax: +49 (0)30 18 682 3260
E-mail: buergerreferat@bmf.bund.de
Internet: www.bundesfinanzministerium.de

1.2. STAATLICHE INSTITUTIONEN

In Deutschland als föderalem Staat erfolgt die Gesetzgebung im Rahmen der verfassungsmäßigen Kompetenzen im Bereich des Verbraucherschutzes in aller Regel durch den Bund. Für den Vollzug der Gesetze sind jedoch die 16 Länder verantwortlich, so dass es in Deutschland keine zentrale Aufsichtsbehörde im Bereich des Verbraucherschutzes gibt. Darüber hinaus sind neben staatlichen Institutionen insbesondere (staatlich geförderte) private Organisationen auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes tätig.

Im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes obliegt die Durchsetzung privater bürgerlicher Rechtsansprüche z. B. bei Sachmängeln gekaufter Produkte grundsätzlich dem betroffenen Verbraucher selbst, d. h. er muss dies ggf. vor den Gerichten einklagen und es gibt keine staatliche Durchsetzungsbehörde, die das für ihn übernimmt. Dagegen geschieht

die Durchsetzung des Schutzes von Sicherheit und Gesundheit der Verbraucher z. B. bei Lebensmitteln durch staatliche Behörden.

Praktisch bedeutet das, dass beispielsweise die Gewerbeaufsicht, die den Vollzug von Vorschriften zur Produktsicherheit überwacht, den jeweiligen Länderregierungen untersteht und nicht der Bundesregierung. Koordiniert werden diese Tätigkeiten in verschiedenen Gremien und für bestimmte Bereiche technisch über ein Internet gestütztes Informations- und Kommunikationssystem (ICSMS: www.icsms.org). Entsprechendes gilt z. B. auch für den Bereich der Lebensmittel und Futtermittel.

Einige grundlegende Angelegenheiten können jedoch auf Landesebene nicht wirkungsvoll geregelt werden.

Zum Schutz der **wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher** werden insbesondere folgende Bundeseinrichtungen tätig:

- Das **Bundeskartellamt** überwacht die Einhaltung des Kartell- und Wettbewerbsrechts. Es ist eine selbständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.
- Die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** übt als staatliche Behörde die Aufsicht über alle in Deutschland zugelassenen Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, Versicherungen und den Wertpapierhandel aus. Verbrauchern bietet sie zahlreiche Informationen zu Finanzthemen und informiert über Schlichtungsmöglichkeiten. Sie ist eine selbstständige Anstalt des öffentlichen Rechts und unterliegt der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesministeriums der Finanzen.
- Die **Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen** überwacht u. a. die Einhaltung von verbraucherschützenden Regelungen z. B. nach dem Telekommunikationsgesetz oder der Postdienstleistungsverordnung und verfügt gegebenenfalls Maßnahmen. Die Bundesnetzagentur ist eine selbstständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.
- Das **Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)** ist auf der Grundlage der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz und des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes Bestandteil eines Netzwerkes europäischer Behörden zur Bekämpfung grenzüberschreitender Verstöße gegen Verbraucherrechte. Das BVL ist eine selbstständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

In Bezug auf den **gesundheitlichen Verbraucherschutz** sowie den Täuschungsschutz wird auf das Länderprofil Deutschland:

http://ec.europa.eu/food/fvo/country_profiles/CP_germany.pdf verwiesen. In diesem Bereich sind insbesondere folgende Bundeseinrichtungen tätig:

- Das **Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR)** ist die wissenschaftliche unabhängige Einrichtung Deutschlands, die Gutachten und Stellungnahmen zu Fragen der Sicherheit von Lebensmitteln, Stoffen (z.B. kosmetischen Mitteln) und anderen Bedarfsgegenständen

erarbeitet und über mögliche Risiken informiert. Es gehört als selbständige Anstalt des öffentlichen Rechts zum Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

- Das **Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)** nimmt insbesondere hoheitliche Aufgaben im Bereich des Risikomanagements und Zulassungsaufgaben für Stoffe und Produkte wahr, die Risiken gesundheitlicher Art bergen können und mittelbar oder unmittelbar mit der Lebensmittelsicherheit in Zusammenhang stehen. So ist das BVL beispielsweise nationale Kontaktstelle für das europäische Schnellwarnsystem im Bereich der Lebensmittelsicherheit, übernimmt Koordinierungsaufgaben für einen bundeseinheitlichen Vollzug der Lebensmittelüberwachung und hat hoheitliche Aufgaben bei der Zulassung von Pflanzenschutzmitteln, Tierarzneimitteln und gentechnisch veränderten Organismen. Das BVL ist eine selbstständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.
- Die **Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)** hat mit ihrer Zuständigkeit für die Geräte- und Produktsicherheit auch eine wichtige Funktion für den Verbraucherschutz. Die BAuA ist der deutsche Knotenpunkt für das gemeinschaftliche System der EU zum raschen Informationsaustausch in Bezug auf Verbraucherprodukte, die ein ernstes Risiko für die Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher darstellen. Die BAuA ist eine nichtrechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts und gehört zum Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.
- Das **Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)** ist zuständig für die Zulassung von Arzneimitteln, die Registrierung von homöopathischen Arzneimitteln, die Risikobewertung von Arzneimitteln und Medizinprodukten (etwa Herzschrittmacher, Computertomographen, Implantate) sowie die Überwachung des legalen Verkehrs mit Betäubungsmitteln und Grundstoffen.
Das BfArM untersteht als selbständige Bundesoberbehörde dem Bundesministerium für Gesundheit.

Kontakte:

- **Bundeskartellamt**
Adresse: Kaiser-Friedrich-Str. 16, DE-53113 Bonn
Telefon: +49 (0)228 9499 0
Telefax: +49 (0)228 9499 400
E-mail: info@bundeskartellamt.bund.de
Internet: www.bundeskartellamt.de
- **Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**
Adresse: Postfach 8001, DE-53105 Bonn
Telefon: +49 (0)228 14 0
Telefax: +49 (0)228 14 8872
E-mail: Poststelle@BNetzA.de
Internet: www.bundesnetzagentur.de

- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**
Adresse: Postfach 1253, DE-53002 Bonn
Telefon: +49 (0)228 4108 0
Telefax: +49 (0)228 4108 1550 (Bonn)
+49 (0)228 4108 123 (Frankfurt)
E-mail: poststelle@bafin.de
Internet: www.bafin.de
- **Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR)**
Adresse: Thielallee 88/92, DE-14195 Berlin
Telefon: +49 (0)30 8412 0
Telefax: +49 (0)30 8412 4741
E-mail: poststelle@bfr.bund.de
Internet: www.bfr.bund.de
- **Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)**
Adresse: Postfach 1564, DE-38005 Braunschweig
Telefon: +49 (0)531 21497 0
Telefax: +49 (0)531 21497 299
E-mail: poststelle@bvl.bund.de
Internet: www.bvl.bund.de
- **Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)**
Adresse: Postfach 17 02 02, DE-44061 Dortmund
Telefon: +49 (0)231 9071 0
Telefax: +49 (0)231 9071 2454
E-mail: poststelle@baua.de
Internet: www.baua.de
- **Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)**
Adresse: Kurt-Georg-Kiesinger-Allee 3 DE-53175 Bonn
Telefon: +49 (0)228 99-307-0
Telefax: +49 (0)228 99-307-5207
E-mail: poststelle@bfarm.de
Internet: <http://www.bfarm.de>

1.3. NATIONALE VERBRAUCHERORGANISATIONEN

Es gibt keine offizielle Aufstellung aller nationalen oder auf Landesebene aktiven Verbraucherorganisationen. Verbraucherorganisationen bedürfen für die Aufnahme ihrer Tätigkeit in Deutschland keiner staatlichen Zulassung. Faktisch werden neben den aus dem Bundeshaushalt geförderten bundesweit tätigen Verbraucherorganisationen "Verbraucherzentrale Bundesverband e. V." (vzbv), "Stiftung Warentest" und „DIN Verbraucherrat“ mindestens die 42 Mitglieder der Dachorganisation "Verbraucherzentrale Bundesverband e.V." (vzbv) als Verbraucherorganisationen bzw. verbraucherpolitisch orientierte Vereinigungen angesehen. Daneben bestehen weitere Verbraucherorganisationen wie zum Beispiel die "Verbraucherinitiative e. V."

Der "Verbraucherzentrale Bundesverband e. V." (vzbv), der mit jährlichen institutionellen Zuwendungen des Bundes in Höhe von rd. 8,7 Millionen Euro zu etwa 90 Prozent seines Haushaltes gefördert wird, ist eine Nichtregierungsorganisation, die als Dachorganisation für die 16 Verbraucherzentralen in den Ländern sowie 26 weiteren verbraucherpolitisch orientierten Verbänden agiert. Er vertritt die Interessen der Verbraucher in der Öffentlichkeit und gegenüber Politik, Verwaltung, Unternehmen, Wirtschaft und Zivilgesellschaft auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Zu seinen Aufgaben gehört unter anderem auch der kollektive Rechtsschutz durch Verbandsklagen, die Entwicklung von Standards für die Verbraucherberatung sowie die berufliche Weiterbildung für die Mitgliedsorganisationen.

Die 16 Verbraucherzentralen in den Ländern und der Verbraucherzentrale Bundesverband bilden gemeinsam ein integriertes System der Beratung, Information, Rechtsdurchsetzung und politischen Interessenvertretung. Die Beratung der Verbraucher erfolgt in einem Netzwerk von ca. 190 Beratungsstellen mit insgesamt rund 4 Millionen individuellen Verbraucherkontakten p. a. Alle Beratungsstellen können zurückgreifen auf eine Datenbank von Beratungsstandpunkten (d. h. Musterantworten für typische Problemfälle). Die Erarbeitung der Beratungsstandpunkte wird vom Bundesverband koordiniert und unterliegt einem einheitlichen Qualitätsmanagement. Parallel werden die individuellen Beratungsvorgänge in einer zentralen Datenbank erfasst. Dies bildet die Grundlage, um einerseits systematisch gegen wiederkehrende Rechtsverstöße vorgehen zu können und um andererseits ein genaues empirisches Bild über bestehende Verbraucherprobleme erhalten zu können. Auf dieser Grundlage kann die politische Interessenvertretung des Verbraucherzentrale Bundesverbands aufbauen.

Die individuelle Verbraucherberatung ist regional organisiert und wird insbesondere von den 16 Verbraucherzentralen in den Ländern wahrgenommen, die aus den jeweiligen Länderhaushalten finanziell gefördert werden. In Deutschland werden die verbraucherpolitische Interessenvertretung bzw. die persönliche (Rechts-)Beratung von Verbrauchern bei individuellen Problemen einerseits und die Durchführung von Waren- und Dienstleistungstests andererseits durch institutionell unterschiedliche Organisationen wahrgenommen. Die im Jahr 1964 gegründete privatrechtlich verfasste Stiftung Warentest hat die Aufgabe, anhand von Tests die Öffentlichkeit über die Qualität und Umweltverträglichkeit von Waren und Dienstleistungen zu unterrichten. Außerdem soll sie allgemeine Informationen über optimale private Haushaltsführung sowie über gesundheits- und umweltbewusstes Verhalten liefern. Die Stiftung Warentest erwirtschaftet rd. 88 Prozent ihres jährlichen Ertragsvolumens von etwa 50 Millionen Euro durch den Verkauf ihrer Publikationen, z. B. die Zeitschriften "test" und "FinanzTest". Daneben erhält sie eine jährliche Zuwendung des Bundes als Ausgleich dafür, dass sie zur Wahrung ihrer Anbieterunabhängigkeit auf Einnahmen durch Werbeanzeigen in ihren Publikationen verzichtet.

Kontakte:

- **Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. – vzbv**
Adresse: Markgrafenstrasse 66, DE-10969 Berlin
Telefon: +49 (0)30 258000
E-mail: info@vzbv.de
Internet: www.vzbv.de

- **Stiftung Warentest**
Adresse: Lützowplatz 11-13, DE-10785 Berlin
Telefon: +49 (0)30 2631 0
Telefax: +49 (0)30 2631 2727
E-mail: E-mail@stiftung-warentest.de
Internet: www.test.de
- **Die VerbraucherInitiative e.V.**
Adresse: Elsenstraße 106, DE-12435 Berlin
Telefon: +49 (0)30 53 60 73 3
Telefax: +49 (0)30 53 60 73 45
E-mail: mail@verbraucher.org
Internet: www.verbraucher.org

1.4. NATIONALE VERBRAUCHERRÄTE / VEREINIGUNGEN VON VERBRAUCHERORGANISATIONEN ODER ANDERE INTERESSENVERTRETUNGEN

Der mit jährlich etwa 900 000 Euro überwiegend aus dem Bundeshaushalt geförderte, im Jahr 1974 gegründete Verbraucherrat (VR) des Deutschen Instituts für Normung e. V. (DIN) – ein selbständiger Ausschuss des DIN-Präsidiums - vertritt die Interessen der „nicht gewerblichen Letztverbraucher“ in der internationalen, europäischen und nationalen Normung in den Gremien des DIN. Der VR setzt sich aus fünf unabhängigen und ehrenamtlich tätigen Mitgliedern zusammen, die sich aus Verbraucherorganisationen bzw. aus verbrauchernahen Prüf- und Forschungseinrichtungen rekrutieren. Er arbeitet mit den Normenausschüssen zusammen und wird in seiner Tätigkeit von der zur Zeit aus 9 Mitarbeitern bestehenden Geschäftsstelle des VR unterstützt, die ihrerseits sich des Sachverständigen von etwa 70 ehrenamtlichen Verbrauchervertretern bedient, die vom VR für bestimmte Projekte benannt werden.

Verbraucherrat (VR) des DIN

Adresse: Burggrafenstraße 6, DE-10787 Berlin
Telefon: +49 (0)30 2601 0
Telefax: +49 (0)30 2601 1231
Internet: www.verbraucherrat.din.de

1.5. VERBRAUCHERMEDIEN

- Rubriken in regionalen and überregionalen Zeitungen und Zeitschriften; spezielle Zeitschriften wie beispielsweise die Magazine der Stiftung Warentest („test“ und „Finanztest“) sowie andere Publikationen wie z. B. „Öko-Test“, „Guter Rat“
- verschiedene politische und wirtschaftliche Magazine in ARD, ZDF und diversen anderen Fernseh- und Rundfunksendern.

1.6. RECHTSHILFE: GERICHTE UND SCHLICHTUNGSSTELLEN

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_germany_en.htm

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_en_ccb_en.pdf

- Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen für **Finanzdienstleistungen**:

Beschwerden **gegen Banken**, die in Deutschland zugelassen sind, können an die Ombudsleute bzw. Schlichtungsstellen desjenigen Bankenverbandes gerichtet werden, dem das Kreditinstitut angehört. Für alle Banken, die keinem der Bankenverbände angehören, ist die Deutsche Bundesbank zuständig; die BaFin informiert über das Verfahren sowie die Ansprechpartner

(http://www.bafin.de/cln_109/nn_723250/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/OmbudsBeschwerde/ombudsbeschwerde_node.html?_nnn=true)

Ansprechpartner sind:

- o **Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Adresse: Postfach 11 12 32, DE-60047 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)69 2388 1907

Telefax: +49 (0)69 2388 1919

Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.php

- o **Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB - Kundenbeschwerdestelle**

Adresse: Postfach 11 02 72, DE-10832 Berlin

Telefon: +49 (0)30 81 92 2 95

Telefax: +49 (0)30 81 92 2 99

Internet: www.voeb.de

- o **Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V.**

Adresse: Postfach 04 03 07, DE-10062 Berlin

Telefon: +49 (0)30 1663 3166

Telefax: +49 (0)30 1663 3169

Internet: www.bankenverband.de

- o **Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken (BVR)**

Adresse: Postfach 30 92 63, DE-10760 Berlin

Telefon: +49 (0)30 20 21 0

Telefax: +49 (0)30 20 21 1900

Internet: www.bvr.de

- o **Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen**

Adresse: Postfach 7448, DE-48040 Münster

Telefon: +49 (0)511 926 6099

Internet: www.lbs.de

- **Verband der privaten Bausparkassen e.V. - Kundenbeschwerdestelle**
Adresse: Postfach 30 30 79, DE-10730 Berlin
Telefon: +49 (0)30 59 00 91 500
Telefax: +49 (0)30 59 00 91 501
Internet: www.bausparkassen.de

- Im **Sparkassenbereich** gibt es mehrere regionale Schlichtungsstellen, zentrale Anlaufstelle ist:
 - **Deutscher Sparkassen- und Giroverband - Kundenbeschwerden**
Adresse: Charlottenstr. 47, DE-10117 Berlin

- Bei Streitigkeiten mit **Versicherungsgesellschaften** können sich die Verbraucher an die folgenden Stellen wenden:
 - **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**
Adresse: Postfach 06 02 22, DE-10052 Berlin
Telefon: +49 (0)1802 55 04 44 (6ct pro Anruf aus dem dt. Festnetz)
Telefax: +49 (0)30 20 45 58 931
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

 - **Versicherungsombudsmann e.V.**
Adresse: Postfach 08 06 32, DE-10006 Berlin
Sitz: Leipziger Straße 121, DE-10117 Berlin
Telefon: +49 (0)1804 22 44 24 (20 Cent je Anruf aus dem deutschen Festnetz, Preise aus Mobilfunknetzen können abweichen)
Telefax: +49 (0)30 20 60 58 58
E-mail: info@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Der Versicherungsombudsmann ist eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle, die von den angeschlossenen Versicherungsunternehmen und dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. finanziert wird. Der Versicherungsombudsmann überprüft Entscheidungen des Versicherungsunternehmens und macht ggf. Schlichtungsvorschläge, die bis zu einem Streitwert von 5000 Euro für das Unternehmen verbindlich sind.

- **Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Verkehrsbereich:**
 - **Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr e.V.**
Adresse: Fasanenstr. 81, DE-10623 Berlin
Tel: +49 (0)30 644 99 33 0
Fax: +49 (0)30 644 99 33 10
E-mail: kontakt@soep-online.de
Internet: www.soep-online.de

Die von den Mitgliedsunternehmen getragene und finanzierte Schlichtungsstelle wird zunächst in Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen im Bereich des Eisenbahnverkehrs vermitteln. Langfristig ist sie als verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle konzipiert.

Schlichtungsstelle Nahverkehr des Landes Nordrhein-Westfalen

Adresse: Schlichtungsstelle Nahverkehr, Mintropstr. 27, DE-40215 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 380 9 380

Telefax: +49 (0) 211 380 9 666

E-mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine unabhängige Einrichtung des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. Sie vermittelt bei Streitigkeiten im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs in Nordrhein-Westfalen (Bus, U-Bahn, Straßenbahn, Eisenbahn).

o Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost

Adresse: Schlichtungsstelle Nahverkehr Berlin/Brandenburg/Sachsen-Anhalt, Postfach 120626, DE-10596 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 3999 32 17

E-mail: kontakt@schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de

Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost vermittelt bei Streitigkeiten im straßen- und schienengebundenen öffentlichen Personennahverkehr in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt (Bus, U-Bahn, Straßenbahn, Regional- und Nahverkehrszüge ohne S-Bahn und DB Regio).

o Ombudsstelle Nahverkehr Bayern

Adresse: Ombudsstelle Nahverkehr Bayern, c/o VDV-Landesgruppe Bayern, Postfach 202052, 80020 München

Telefon: +49 (0) 89 4702484

Internet: www.ombudsstelle-nahverkehr-bayern.de

Die Ombudsstelle Nahverkehr Bayern schlichtet bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Fahrgästen und Unternehmen des straßen- und schienengebundenen öffentlichen Personennahverkehrs innerhalb Bayerns. Die Ombudsstelle spricht Empfehlungen aus, die keinen bindenden Charakter haben.

o Ombudsstelle Nahverkehr Baden-Württemberg

Adresse: Ombudsstelle Nahverkehr Baden-Württemberg, c/o VDV-Landesgruppe Baden-Württemberg, Postfach 801006, 70510 Stuttgart

Telefon: +49 (0)711 7885 7201

Telefax: +49 (0)711 7885 7202

E-mail: vdv.bw@mail.ssb-ag.de

- **Streitschlichtung in anderen Bereichen:**

- o **Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung/eCommerce-Verbindungsstelle**

Das Europäische Verbraucherzentrum (siehe Nr. 1.7) ist ebenfalls im Bereich der Schlichtung tätig:

eCommerce-Verbindungsstelle

Adresse: Rehfusplatz 11, DE-77694 Kehl

Telefon: +49 (0)7851 991 48 0

Telefax: +49 (0)7851 991 48 11

E-mail: info@eCommerce-Verbindungsstelle.de

1.7. EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland ist mit seinen zwei Standorten in Kehl und Kiel Mitglied des 2005 geschaffenen Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net - European Consumer Centres Network). Es vereint zwei von der EU-Kommission initiierte Netzwerke: Zum Einen das Anfang der 1990er Jahre gebildete Netzwerk der so genannten Euroguichets für die Information, Beratung und Rechtsvertretung von Verbrauchern im gemeinsamen Binnenmarkt, und zum Anderen das 2001 gegründete Netz der so genannten Clearingstellen mit der Aufgabe, Verbrauchern dabei zu helfen, Rechtsstreitigkeiten mit Unternehmen im EU-Ausland auf dem Wege der Schlichtung beizulegen.

Seit 2005 können sich Verbraucher in Deutschland für Rat und Hilfe in grenzüberschreitenden Fragen nunmehr an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland an den Standorten Kehl und Kiel wenden, um Informationen und Beratung rund um den europäischen Binnenmarkt oder Hilfestellung bei der außergerichtlichen Streitbeilegung in grenzüberschreitenden Fällen zu erhalten.

- **Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.:

Adresse: Bahnhofplatz 3, DE-77694 Kehl

Telefon: +49 (0)7851 991 48 0

Telefax: +49 (0)7851 991 48 11

E-mail: info@euroinfo-kehl.eu

Internet: www.euroinfo-kehl.eu

Europäisches Verbraucherzentrum

Besucheradresse: Andreas-Gayk Strasse 15, DE-24103 Kiel

Adresse: Postfach 2025, DE-24019 Kiel

Telefon: +49 (0)431 590 99 50

Telefax: +49 (0)431 590 99 77

E-mail: evz@evz.de

Internet: www.evz.de

1.8. INSTITUTIONEN DER SELBSTREGULIERUNG

- **Wettbewerbszentrale e.V.**

Adresse: Landgrafenstraße 24 B, DE-61348 Bad Homburg v. d. H.

Telefon: +49 (0)6172 12150

Telefax: +49 (0)6172 84422

E-mail: mail@wettbewerbszentrale.de

Internet: www.wettbewerbszentrale.de

Die Wettbewerbszentrale e.V. ist eine bundesweit und grenzüberschreitend tätige Selbstkontrollinstitution der Wirtschaft zur Durchsetzung des Rechts gegen den unlauteren Wettbewerb. Grundlage ihrer Tätigkeit ist die Verbandsklagebefugnis gemäß § 8 Abs. 3 Nr. 2 UWG (Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb) und § 33 Abs. 2 GWB (Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen). Sie ist kein Verbraucherschutzverband, stellt aber im Interesse der Wirtschaft auch die Einhaltung von Verbraucherschutzbestimmungen sicher.

- **Deutscher Werberat**

Adresse: Am Weidendamm 1A, DE-10117 Berlin

Telefon: +49 (0)30 59 00 99 700

Telefax: +49 (0)30 59 00 99 722

E-mail: werberat@werberat.de

Internet: www.werberat.de

2. Verbraucherpolitik

2.1. VERBRAUCHERVERBÄNDE

In Deutschland gibt es keine offizielle Festlegung bzw. Genehmigung oder Zulassung, welche Organisationen als Verbraucherorganisationen angesehen werden. In der Projektfinanzierung wird jedoch regelmäßig das Kriterium einer Nichtregierungs- und nicht gewinnorientierten Organisation angelegt, die nach ihren Statuten verbraucherpolitische Ziele verfolgt.

Die Dachorganisation der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – "Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)" – wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, (BMELV) institutionell gefördert. Darüber hinaus fördert das BMELV auch einzelne Projekte verschiedener Verbraucherorganisationen sowie auch – quasi institutionell – die "Stiftung Warentest" und den DIN- Verbraucherrat, ferner die "Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. und den "aid Infodienst Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft e.V." Auf Landesebene erhalten die Verbraucherzentralen sowohl institutionelle als auch Projektförderung.

Unter anderem auf Grund der in nationales Recht umgesetzten Unterlassungsklagen-Richtlinie können "qualifizierte Einrichtungen", wie beispielsweise Verbraucherzentralen, gegen Verstöße mit Unterlassungsklagen vorgehen.

2.2. UMSETZUNG / RECHTSDURCHSETZUNG

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_germany_en.htm
http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_en_ccb_en.pdf

2.3. INFORMATION UND BILDUNG

Ziel der Verbraucherpolitik ist es, ausgewogene Informationsmöglichkeiten für Verbraucherinnen und Verbraucher zu gewährleisten. Der Fokus liegt dabei auf strukturierten, die Übersicht verbessernden, Vergleiche ermöglichenden und die Informationssuche der Verbraucherinnen und Verbraucher erleichternden Angeboten. Die Verbraucheraufklärung folgt dem Grundsatz der Subsidiarität; Aufgaben, die nicht zwingend vom Staat übernommen werden müssen, sollen privaten Trägern überlassen bleiben. Darüber hinaus ist es die Aufgabe des Staates, ggf. mit Gesetzen und administrativen Maßnahmen, verbraucherschädigendes missbräuchliches Verhalten zu unterbinden.

Um eine unabhängige Interessenvertretung und Aufklärungsarbeit für Verbraucher zu gewährleisten, fördert die Bundesregierung aus dem Bundeshaushalt Einrichtungen und Institutionen, die im Bereich der allgemeinen Verbraucheraufklärung bundesweit tätig sind. Darüber hinaus fördert die Bundesregierung bundesweite Aufklärungsmaßnahmen zu Schwerpunktthemen im Rahmen der Projektförderung. Auch dabei bleiben die Verbraucherorganisationen hinsichtlich der Inhalte ihrer Arbeit vom Staat unabhängig.

Bundesländer und Kommunen sorgen innerhalb ihres Aufgabenbereichs für unabhängige individuelle und regionale Verbraucherinformation und Beratung.

2.4. INFORMATIONSSAMMLUNG UND FORSCHUNG

Der **Wissenschaftliche Beirat Verbraucher- und Ernährungspolitik beim Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz** wurde im September 2002 erstmalig berufen. Die Berufungsperiode beträgt drei Jahre. Er ist interdisziplinär besetzt, umfasst 12 Mitglieder und soll die Weiterentwicklung der Verbraucherpolitik unterstützen. Das unabhängige Gremium arbeitet ehrenamtlich und erstellt wissenschaftliche Gutachten und Stellungnahmen.

Vorsitzende: Professor Dr. Lucia Reisch

Department of Intercultural Communication and Management
Copenhagen Business School

Adresse: Porcelænshaven 18a, 1, DK-2000 Frederiksberg
sowie

Professorin an der SRH Hochschule Calw

Institut für Konsumverhalten und Europäische Verbraucherpolitik

Internet: www.cbs.dk und www.verbraucherkommission.de