

**MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM UND VERBRAUCHERSCHUTZ
BADEN-WÜRTTEMBERG**

Postfach 10 34 44 70029 Stuttgart
E-Mail: poststelle@mlr.bwl.de
FAX: 0711/126-2255 oder 2379 (Presse)

An den
Präsidenten des Landtags
von Baden-Württemberg
Herrn Guido Wolf MdL
Haus des Landtags
Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

Datum 06.06.2014
Name Katharina Rapp
Durchwahl 0711 126-2447
Aktenzeichen Z-0141.5/375F
(Bitte bei Antwort angeben)

nachrichtlich:

Staatsministerium
Justizministerium

**Antrag der Abg. Friedlinde Gurr-Hirsch u. a. CDU
- Europäischer Verbraucherschutz
- Drucksache 15/5210**

Ihr Schreiben vom 20. Mai 2014

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,

das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz nimmt im Einvernehmen mit dem Justizministerium zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen*

zu berichten,

- 1. wie sich nach ihrer Kenntnis EU-weit die Anzahl der Vertragsverletzungsverfahren im Bereich Verbraucherschutzpolitik in den letzten zehn Jahren entwickelt hat;*

zu 1.:

Dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg und dem Justizministerium Baden-Württemberg liegen keine eigenen Erkenntnisse vor, wie sich europaweit die Anzahl der Vertragsverletzungsverfahren im Bereich Verbraucherpolitik in den letzten zehn Jahren entwickelt hat. Auch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie führen nach unserer Erkenntnis keine alle Mitgliedstaaten erfassende, nach Sachbereichen geordnete Statistik über die Vertragsverletzungsverfahren.

Die Internetauftritte des Europäischen Gerichtshofes und der Europäischen Kommission zeigen zwischen den Jahren 2010 bis 2013 im Verbraucherschutz einen leichten Aufwuchs an Urteilen, Gutachten oder Beschlüssen mit Entscheidungscharakter gegen europäische Mitgliedstaaten: 2010 - 3, 2011 - 4, 2012 - 9 und 2013 - 19 Verfahren. Eine Unterteilung nach Klagegegenstand je Mitgliedstaat wird seitens des Europäischen Gerichtshofes nicht vorgenommen (vgl. Tätigkeit des Europäischen Gerichtshofs 2013 http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2014-03/de_version_provisoire_web.pdf). Einen Überblick über die Vertragsverletzungsverfahren der EU insgesamt gibt die Europäische Kommission in ihrem Jahresbericht über die Kontrolle der Anwendung des EU-Rechts 2013 (vgl.: http://ec.europa.eu/eu_law/docs/docs_infringements/annual_report_30/com_2013_726_de.pdf).

2. ob und gegebenenfalls in welchen Bereichen in Baden-Württemberg bei der Umsetzung und Einhaltung von EU-Verbraucherschutzvorschriften Probleme auftreten;

zu 2.:

Da die verbraucherschützenden Vorschriften im Geschäftsbereich des Justizministeriums sowie im wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucherschutz im Geschäftsbereich des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz ausschließlich Bundesrecht sind, hat der Bund und nicht das Land EU-Vorschriften umzusetzen, soweit sie diese Rechtsgebiete betreffen. Probleme bei der Umsetzung von EU-Verbraucherschutzvorschriften in diesen Bereichen treten folgerichtig auf nationaler und nicht nur auf Landesebene auf. Diese Erfahrung deckt sich auch mit den Einschätzungen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Die von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. geführte Statistik über eingegangene Verbraucherbeschwerden weist auf Probleme bei der Einhaltung von Verbraucherschutzvorschriften in Baden-Württemberg allgemein hin. Für das Jahr 2013 ergibt sich folgendes Bild: Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. verzeichnete 33.522 Verbraucherbeschwerden (vgl. Anlage: Übersicht 1). Der Bereich der Finanzdienstleistungen (Finanzmarkt) sticht mit insgesamt 16.551 Fällen – also knapp der Hälfte aller Beschwerden – besonders heraus. Anfragen zu Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösungen verursachten rund ein Drittel (10.005) der Fälle.

Ein weiteres Indiz für Defizite bei der Einhaltung von Verbraucherschutzvorschriften ist die Anzahl der jährlich geführten Abmahn- und Gerichtsverfahren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. gegenüber Unternehmen. Im Jahr 2013 waren dies insgesamt 237 Verfahren (siehe Anlage: Übersicht 2).

Im Bereich des gesundheitlichen Verbraucherschutzes gibt es nach Auffassung des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz keine grundsätzlichen Probleme bei der Umsetzung und dem Vollzug von EU-Vorschriften. Im Detail treten allerdings regelmäßig konkrete Fragestellungen auf, wenn in einer Vorschrift beispielsweise unbestimmte Rechtsbegriffe erscheinen, die Auslegungsspielräume bieten.

3. ob die Einhaltung der EU-Verbraucherschutzvorschriften ausreichend kontrolliert wird und wie sie die Umsetzung von EU-Verbraucherschutzvorschriften in Deutschland und Baden-Württemberg nach ihrem Kenntnisstand bewertet;

zu 3.:

Nach Artikel 17 Absatz 1 Satz 2 und 3 des Vertrages über die Europäische Union sorgt die Kommission für die Anwendung der Verträge sowie der von EU-Organen kraft der Verträge erlassenen Maßnahmen. Sie überwacht die Anwendung des Unionsrechts unter der Kontrolle des Europäischen Gerichtshofs. Fälle einer nicht fristgerechten Umsetzung von EU-Vorgaben in nationales Recht können ausschließlich anhand der gegen die Bundesrepublik eingeleiteten Vertragsverletzungsverfahren nachvollzogen werden (vgl. Antwort zu Frage 1).

Die Einhaltung von wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucherrechtsvorschriften unterliegt in der Bundesrepublik Deutschland in nicht unerheblichem Maße der zivilgesellschaftlichen Kontrolle. In Baden-Württemberg nimmt diese Kontrolle die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. und bei grenzüberschreitenden Sachverhalten das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. wahr.

Möglich ist diese Kontrollfunktion nicht zuletzt aufgrund der institutionellen Förderung dieser beiden Verbraucherorganisationen durch das Land. Die Landesregierung hat die Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. in den letzten beiden Jahren um rund 25 Prozent (oder 450.000 Euro) erhöht. Eine weitere Erhöhung ist geplant.

Im Bereich der Lebensmittel- und Futtermittelüberwachung obliegt die Kontrollkompetenz den Ländern. Die Lebensmittel- und Futtermittelüberwachung hat in Deutschland und Baden-Württemberg ein hohes Niveau. In den Jahren nach der Verwaltungsstrukturreform und der damit verbundenen Umgestaltung der amtlichen Lebensmittelüberwachung gab es teilweise Schwierigkeiten bei der Erfüllung der Vorgaben der Allgemeinen Verwaltungsvorschrift über Grundsätze zur Durchführung der amtlichen Überwachung der Einhaltung lebensmittelrechtlicher, weinrechtlicher, futtermittelrechtlicher und tabakrechtlicher Vorschriften (AVV Rahmen-Überwachung – AVV RÜb) hinsichtlich der Anzahl der Kontrollen.

Dies hat die Landesregierung dazu bewogen in den Jahren 2011 bis 2014 jährlich zusätzliche Haushaltsmittel für je 22 neue Stellen für Lebensmittelkontrolleure (insgesamt 110 zusätzliche Stellen) sowie 30 Stellen für Amtstierärzte zur Verfügung zu stellen. Damit konnten die deutlichen quantitativen Defizite der Lebensmittelkontrolle im Land gemildert werden.

Die Landesregierung hat mit ihrer Politik im Bereich des wirtschaftlich-rechtlichen und des gesundheitlichen Verbraucherschutzes die Umsetzung und Einhaltung von europäischen Verbraucherschutzvorschriften erheblich verbessert.

4. inwiefern ihr bekannt ist, seit wann es das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz gibt und welche Aufgaben dieses Zentrum wahrnimmt;

zu 4.:

Der Landesregierung ist bekannt, seit wann es das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) gibt und welche Aufgaben es wahrnimmt.

Parallel zur Einführung des Europäischen Binnenmarktes wurde der Verein am 13. Juli 1993 unter dem Namen „Euro-Info-Verbraucher e.V.“ gegründet. Im Mai 2011 wurde er in „Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.“ (ZEV) umbenannt. Das ZEV ist ein deutsch-französischer gemeinnütziger Verein. Unter seinem Dach arbeiten mehrere Institutionen, wie die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, Hand in Hand.

Sie sind damit die einzige binationale Einrichtung des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), das 2005 von der EU-Kommission ins Leben gerufen wurde. Daneben sind auch die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland, die Kontaktstelle für französische Verbraucherinnen und Verbraucher gemäß Artikel 21 der Dienstleistungsrichtlinie sowie der „Online-Schlichter“ beim ZEV angesiedelt.

Die Aufgaben des ZEV umfassen zum einen Beratungs- und Informationsangebote für deutsche und französische Verbraucherinnen und Verbraucher. Mit einem zentralen Verbrauchertelefon, einer E-Mail Beratung, einem umfänglichen Internetangebot und zahlreichen alltagsorientierten Ratgeberbroschüren berät das ZEV Verbraucherinnen und Verbraucher zu grenzüberschreitenden Fragen. Alle Angebote des Vereins sind in deutscher und französischer Sprache verfügbar. Zum anderen nimmt das ZEV die Vertretung von Verbraucherinteressen auf politisch-parlamentarischer Ebene und die Information der Medien und der Öffentlichkeit über wichtige Verbraucherthemen, auch im Rahmen von Veranstaltungen und speziellen Aktionen wahr. Außerdem ist das ZEV nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zur Rechtsberatung und außergerichtlichen Rechtsbesorgung legitimiert. Es gibt zunächst Hilfe zur Selbsthilfe und greift erst dann rechtsbesorgend und rechtsverfolgend ein, wenn der Einzelne sich allein nicht durchsetzen kann. Das ZEV bietet individuelle, juristische Beratung vor Ort für Verbraucherinnen und Verbraucher der Region zu Themen des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes. Entsprechend der Satzung ist der Verein grundsätzlich nur grenzüberschreitend tätig. Die grenzüberschreitenden Tätigkeiten erstrecken sich dabei geografisch auf regionale (d. h. baden-württembergisch-elsässische), nationale (deutsch-französische) und europäische Einzugsgebiete. Für weitere Auskünfte wird auf die Internetseite des Vereines verwiesen <http://www.cec-zev.eu/de/startseite/>.

5. wie das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz ihrer Kenntnis nach finanziert wird;

zu 5.:

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) finanziert sich über die institutionelle Förderung seiner Finanzpartner. Dazu gehören das Land Baden-Württemberg, die fünf Städte des Eurodistricts Ortenau/Strasbourg, der Ortenaukreis und die Communauté Urbaine de Strasbourg (Stadtgemeinschaft Straßburg) und die Region Elsass. Der Verein akquiriert außerdem Projektmittel und Eigeneinnahmen. Er verfügte im Jahr 2013 über einen Etat in Höhe von 203.500 Euro. Das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz fördert das ZEV institutionell mit 100.000 € jährlich. An Projektförderung erhält das ZEV im Jahr 2014 vom Land insgesamt 50.800 Euro.

Daneben übernimmt der Verein die von den jeweiligen Regierungen Deutschland und Frankreich übertragenen Aufgaben im öffentlichen Interesse, beispielsweise die europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, welche über Projektmittel durch die jeweiligen Staatshaushalte (2014 in Höhe von 738.000 €) sowie aus Mitteln der Europäischen Kommission (2014 in Höhe von 829.826 €) finanziert werden.

6. *inwiefern ihr bekannt ist, wie sich die Online-Schlichtung des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz seit dessen Einführung entwickelt hat;*

zu 6.:

Der „Online-Schlichter Baden-Württemberg“ wurde im Mai 2009 ins Leben gerufen und beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) angesiedelt. Das vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz finanzierte baden-württembergische Pilotprojekt konnte anfangs nur von Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen genutzt werden, deren Streitigkeiten einen Bezug zum Land Baden-Württemberg hatten. Ziel war immer, dass sich zunächst weitere Länder und der Bund sowie insbesondere die Wirtschaft an der Schlichtungsstelle beteiligen. Längerfristig soll die Schlichtungsstelle ausschließlich über die Wirtschaft und ggf. durch angemessene Fallpauschalen der Verbraucherinnen und Verbraucher finanziert werden. Eine dauerhafte Förderung durch die öffentliche Hand ist nicht vorgesehen. Sukzessive beteiligten sich in den fünf Jahren des Bestehens des Online-Schlichters vier weitere Länderministerien und drei Wirtschaftspartner an dem Projekt: das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz, die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin, das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz des Landes Rheinland-Pfalz, der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e. V. (BDD), die DEVK-Versicherungen und der Gütesiegelanbieter Trusted Shops. Die Online-Schlichtung kann nun auch genutzt werden, wenn ein Bezug zu den Ländern Bayern, Hessen, Rheinland-Pfalz, Berlin oder einem der genannten Wirtschaftspartner vorhanden ist.

Die Anzahl der zur Schlichtung eingereichten Fälle stieg mit zunehmender Bekanntheit der Schlichtungsstelle und mit jedem Kooperationspartner. Im Zeitraum 2009 und 2011 gingen insgesamt 637 Fälle ein, im Jahr 2012 waren es bereits 859 Verfahren. In 2013 behandelte die Schlichtungsstelle 1.142 Verfahren. Seit ihrer Gründung bearbeitete der Online-Schlichter insgesamt 2.638 Fälle.

7. *ob und gegebenenfalls inwiefern die Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg von der Arbeit des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz profitieren;*

zu 7.:

Baden-Württembergische Verbraucherinnen und Verbraucher profitieren von der Arbeit des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV). Der Standort Kehl ist eine der wirtschaftsstärksten Regionen Europas. Die Grenzregion ist eine der wichtigsten Pilotregionen für die Harmonisierung des Europäischen Binnenmarktes. Der individuelle Waren- und Dienstleistungsverkehr ist hier besonders intensiv. Davon profitieren die baden-württembergische Wirtschaft und auch die Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg. Die deutsch-französische Grenze ist die längste Außengrenze Baden-Württembergs. Der Grenzübertritt gehört deshalb für viele Baden-Württemberger zum Alltag. Über das ZEV erhalten sie Information und Beratung, wenn bei grenzüberschreitenden Einkäufen und Dienstleistungen Fragen auftreten oder sie sich in den unterschiedlichen Rechtssystemen nicht zurechtfinden. Von Januar bis April 2014 beantwortete das ZEV nach eigenen Angaben insgesamt 5.114 individuelle Anfragen (Besuche, Anrufe, E-Mails).

8. *seit wann das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz mit den Verbraucherschutzbehörden des Landes Baden-Württemberg zusammenarbeitet, welche gemeinsamen Projekte es gibt und wie sie die Arbeit des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz bewertet;*

zu 8.:

Die Landesregierung arbeitet mit dem Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) seit seiner Gründung am 13. Juli 1993, damals unter dem Namen „Euro-Info-Verbraucher e.V.“, zusammen. In den Jahren 2014 und 2015 hat das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz den Vorsitz im Begleitausschuss. In dieser Funktion prüft es das Arbeitsprogramm des ZEV und stimmt es mit den anderen Finanzierungspartnern ab.

Derzeit gibt es folgende gemeinsamen Projekte des ZEV mit der Landesregierung:

1. Der Online-Schlichter (<https://www.online-schlichter.de/herzlich-willkommen-auf-dem-schlichtungsportal-fuer-elektronischen-geschaeftsverkehr>)
2. Bildungsprojekt „Verbraucherschutz macht Schule am Oberrhein“ (<http://www.cec-zev.eu/de/jugend/>)

Die Landesregierung schätzt die Expertise und Fachkompetenz des ZEV. Die praktischen Erfahrungen der Verbraucherinnen und Verbraucher aus den Grenzregionen sind für die Entwicklung des europäischen Binnenmarktes wichtig. Die Arbeit des Vereins ist ein unverzichtbarer Gradmesser für die Landesregierung, um die aktuellen Fragen und Problemstellungen des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes in ihre politischen Vorhaben und Entscheidungen einfließen zu lassen. Mit den Erkenntnissen des ZEV kann die Landesregierung unmittelbar auf die Bedürfnisse von Baden-Württembergern und Baden-Württembergern bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen reagieren und deren Situation verbessern.

9. inwiefern ihr bekannt ist, vor welchen aktuellen Herausforderungen das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz steht und welche deutsch-französischen und europäischen Entwicklungsperspektiven es bietet.

Zu 9.:

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) steht insbesondere vor der Herausforderung, seine Finanzierung auf die aktuell erforderlichen Gegebenheiten anzupassen. Diese bestehen insbesondere darin, dass der Verein seit mehreren Jahren auch als Trägerverein für weitere Institutionen fungiert, die Finanzierung jedoch noch nach denselben Grundsätzen wie zu seiner Gründung im Jahr 1993 erfolgt. Außerdem ziehen sich einige Partner zunehmend aus der Finanzierung des Vereins zurück. Im Jahr 2013 hat der Rechnungshof Baden-Württemberg das ZEV geprüft und wird dem MLR voraussichtlich in der anstehenden Denkschrift empfehlen, die institutionelle Förderung einzustellen und ab dem Jahr 2015 keine neue Finanzierungsvereinbarung zu treffen, oder darauf hin zu wirken, dass die Finanzierunganteile der französischen Partner wieder an die deutsche Seite angeglichen werden. Derzeit wird der Verein von fünf deutschen und zwei französischen Partnern jeweils mit institutionellen Förderungen getragen.

Das Budget des Vereins ist nach Angaben des ZEV in den letzten sechs Jahren um 20 Prozent zurückgegangen. Das MLR erhöhte jedoch seine institutionelle Förderung im Jahre 2009 von rund 66.000 auf 100.000 Euro, während zwei französische Partner ganz aus der Finanzierung ausstiegen.

Das ZEV bietet für den grenzüberschreitenden und europäischen Verbraucherschutz sowohl Entwicklungspotentiale in der deutsch-französischen Grenzregion als auch im europäischen Kontext. Weitsichtig wurde in der Grenzregion Deutschland – Frankreich sehr früh an die Bürgerinnen und Bürger als Verbraucherinnen und Verbraucher gedacht.

Die beim ZEV durch Verbraucheranfragen gewonnenen Erkenntnisse können von der Landes- und der Bundesregierung als auch der europäischen Kommission für die Entwicklung des Verbraucherschutzes sowohl grenzüberschreitend als auch innerhalb des Europäischen Binnenmarktes benutzt werden.

Seit seiner Zuständigkeit für den wirtschaftlichen und rechtlichen Verbraucherschutz im Jahr 2006 bedient sich das MLR der Erfahrungen und Empfehlungen des ZEV. Erkenntnisse über aktuell auftretende grenzüberschreitende Fragestellungen betreffend Verbraucherinnen und Verbraucher werden regelmäßig zwischen dem ZEV und dem MLR ausgetauscht und vom ZEV in Projekten aufgearbeitet (siehe auch Frage 8). Ein Beispiel hierfür ist „Der Online-Schlichter“:

Dem beim ZEV angesiedelten und vom MLR initiierten Projekt „Online-Schlichter“ (siehe auch Frage 6) wird im Zuge der bevorstehenden Umsetzung der ADR-Richtlinie (Richtlinie 2013/11/EU) eine erhebliche Bedeutung zukommen. Die Richtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten dafür zu sorgen, dass alle den Verkauf von Waren oder die Bereitstellung von Dienstleistungen betreffenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen vor einer außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle in ihrem Hoheitsgebiet geschlichtet werden können. Dieser Pflicht können die Mitgliedstaaten nachkommen, indem sie bereits existierende Schlichtungsstellen nach Maßgabe der Qualitätsstandards der Richtlinie akkreditieren, neue Schlichtungsstellen gründen sowie eine branchenübergreifende Auffangschlichtungsstelle einrichten. "Der Online-Schlichter" könnte als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für den Bereich Online-Handel und auch als branchenübergreifende Auffangschlichtungsstelle in Frage kommen. Er erfüllt bereits heute fast vollständig alle von der Richtlinie vorgegebenen Qualitätsanforderungen an eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle.

Inwiefern sich daraus Entwicklungsperspektiven für das ZEV ergeben, bleibt abzuwarten und wird im Wesentlichen von der Ausgestaltung des Gesetzentwurfs des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zur nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie abhängen, der für den Herbst 2014 angekündigt ist.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Alexander Bonde

Anlage:

Übersicht 1: Problemfälle - Anzahl der Verbraucherbeschwerden 2013 bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Problemsbereiche	Allgemeine Dienstleistungen	Bildung	Energie und Wasser	Ernährungsformen, besondere	Finanzdienstleistungen	Freizeit	Gesundheit	Konsumgüter	Postdienstleistungen/elektronische Kommunikation	Sonstiges	Verkehrsdienstleistungen	Summe
Problemstellungen												
Anbieterwechsel	13	1	168	0	712	0	0	2	243	4	0	1.143
Datenschutz	52	0	0	0	57	10	0	14	38	3	3	177
Garantie/Gewährleistung	232	1	7	0	0	3	0	1.191	26	4	2	1.466
Lieferung /Ausführung der Dienstleistung	122	4	31	0	410	58	0	276	523	0	26	1.450
Medizinische Fragen	0	0	0	0	9	0	1	1	0	0	0	11
Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Pflege	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Preis / Tarif	616	6	228	0	1.936	51	0	145	459	1	13	3.455
Qualität von Ware/Dienstleistung	245	1	6	2	5.115	60	1	328	213	4	25	6.000
Rechnungsstellung und Inkasso	564	8	297	0	117	239	0	249	1.953	54	27	3.508
Schadensersatz	56	1	4	0	381	49	0	34	39	0	54	618
Sicherheit von Waren und Dienstleistungen	1	0	2	0	1	0	0	13	4	1	0	22
Sonstige Aspekte	232	4	75	0	1.015	36	1	33	20	115	8	1.539
Unlautere Geschäftspraktiken	435	12	57	2	698	893	3	549	1.015	442	19	4.125
Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösung	621	32	231	5	6.097	519	2	623	1.744	15	116	10.005
Summe	3.189	70	1.106	9	16.551	1.918	8	3.458	6.277	643	293	33.522

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 2014

Übersicht 2: Verfahren der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Bereich	2010	2011	2012	2013
Altersvorsorge, Banken, Kredite	55	47	22	50
Bauen, Wohnen, Energie	24	29	30	18
Lebensmittel und Ernährung	16	7	13	8
Gesundheitsdienstleistungen	6	2	1	
Telekommunikation, Freizeit, Haushalt	349	201	164	152
Versicherungen	7	8	2	9
Summe	457	294	232	237

© Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 2014