

## Newsletter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ausgabe September 2017



Abbildung 1: „Elbphilharmonie und Speicherstadt“,  
Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Michael Zapf

Mit freundlichen Grüßen

*Ihre Abteilung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz*

Liebe Leserinnen und Leser,

in der neuen Ausgabe unseres Newsletters zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz in Hamburg finden Sie wieder aktuelle Informationen zu Themen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes. Schauen Sie einfach mal rein.

Weitere Infos finden Sie auch auf unserer Homepage unter

- <http://www.hamburg.de/kundenschutz>.

Jetzt aber erst einmal viel Spaß beim Lesen. Über Rückmeldungen, Anregungen etc. würden wir uns sehr freuen. Schreiben Sie uns unter

- <mailto:kundenschutz@bgv.hamburg.de>.

## Themen in dieser Ausgabe

Verbraucherrechte.....	2
Ärgernis: Zustellqualität von Briefen und Paketen .....	2
Musterfeststellungsklage in aller Munde .....	2
Energie und Wohnen .....	3
Projekt: Verbraucher stärken im Quartier .....	3
Angaben zum Energieverbrauch in Immobilienanzeigen erforderlich .....	3
Digitale Welt .....	4
Auch Verbraucherschutz war Thema beim G20-Gipfel .....	4
Bundesrat gibt grünes Licht für öffentliches WLAN .....	4
Finanzdienstleistungen .....	5
PEPP – EU-Kommission will europaweite private Altersvorsorgeprodukte .....	5
Verbraucherinformation und -bildung .....	5
Verbraucherschutzkalender 2018 .....	5
Was Verbraucherschützer für die neue Legislaturperiode fordern .....	6
Impressum .....	7

## Verbraucherrechte

### Ärgernis: Zustellqualität von Briefen und Paketen



Abbildung 2: © Anne Krischok

**Wer hat sich noch nicht über die Briefzustellung geärgert? Fast jeder kennt das. Die Bundesnetzagentur hat die Beschwerdelage aufbereitet und bietet ein Schlichtungsverfahren an.**

"Verbraucher beanstanden verstärkt Qualitätsmängel bei der Brief- und Paketzustellung. Häufig haben die Verbraucher den Eindruck, dass sie an bestimmten Wochentagen gar keine Briefpost erhalten. Paketempfänger bemängeln vielfach, lediglich eine Benachrichtigungskarte vorzufinden, obwohl sie zu Hause waren", sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

52 % der schriftlichen Beschwerden betreffen den Briefbereich, 36 % den Paketbereich. Bei der Auswertung konnten keine regionalen Schwerpunkte ermittelt werden. Aus Hamburg kamen 142 Beschwerden bis zum 15. Juli 2017. Wegen beschädigter Postsendungen werden die meisten Schlichtungsanträge gestellt. Aber auch beim Verlust oder der Entwendung einer Sendung wird häufig gestritten.

Die Anträge haben sich in der Schlichtungsstelle Post bei der Bundesnetzagentur mit 470 Schlichtungsanträgen im ersten Halbjahr 2017 verdoppelt (im Vergleich zu 235 Anträgen im gesamten Jahr 2016). Nach Angaben der Bundesnetzagentur nehmen bedauerlicherweise die großen Paketdienstleister nur noch selten am Schlichtungsverfahren teil.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) der Bundesnetzagentur vom 11.08.2017
- [Informationen und Anträge](#) zur Schlichtung Post

## Musterfeststellungsklage in aller Munde

**Vor dem Hintergrund von „Dieselskandal“ ist das Thema in Politik und Presse allgegenwärtig.**



Abbildung 3: Heiko Maas (Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz) spricht mit Moderatorin Anke Plättner am 19/06/2017 in Berlin im Rahmen des Deutschen Verbrauchertages 2017. Foto: vzbv/Florian Schuh

Von Verbraucherschützern bereits seit Langem gefordert - eine Verbesserung der Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten für Fälle, in denen viele Geschädigte vom gleichen Sachverhalt betroffen sind. Durch den sogenannten Dieselskandal ist das Thema nun aktueller denn je. Ziel ist es, zukünftig in einem Musterverfahren die zentralen Rechts- und Tatsachenfragen solcher Fälle verbindlich klären zu können. Betroffene sollen ihre Ansprüche bei einem Klageregister anmelden und dadurch die spätere Durchsetzung ihrer Ansprüche erheblich erleichtern können.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Informationen](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv): „Verbrauchern zu dem Geld verhelfen, das ihnen zusteht“

## Energie und Wohnen

### Projekt: Verbraucher stärken im Quartier



Abbildung 4: Junge Leute Karolinnenviertel, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Sven Schwarze

**Die noch amtierende Bundesregierung will Verbraucherinnen und Verbraucher in benachteiligten Stadtteilen unterstützen. Bis 2020 sollen bundesweit insgesamt 16 Modellprojekte gefördert werden.**

Das Bundeskabinett hatte 2016 eine ressortübergreifende Strategie Soziale Stadt „Nachbarschaften stärken – Miteinander im Quartier“ beschlossen, um benachteiligte Quartiere und Nachbarschaften besser zu unterstützen.

In diesem Zusammenhang soll das gemeinsame Modellprogramm von Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB) „Verbraucher stärken im Quartier“ umgesetzt werden. Es ist Teil des BMUB-Programms „Modellvorhaben Miteinander im Quartier – Förderung ressortübergreifender Maßnahmen in der Sozialen Stadt“. Hierfür werden von 2017 - 2020 jährlich 10 Mio. € Bundesmittel zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus sind in Städtebaufördergebieten der Sozialen Stadt weitere ressortübergreifende Förderungen möglich.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Artikel](#) des BMJV vom 08.09.2017: „Bessere Unterstützung für Verbraucherinnen und Verbraucher in benachteiligten Stadtteilen“
- [Artikel](#) des BMUB vom 10.01.2017: „Soziale Stadt“
- [Strategiepapier des BMUB vom 29.08.2017](#) (PDF, 726 KB): „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“

### Angaben zum Energieverbrauch in Immobilienanzeigen erforderlich



Abbildung 5: Autofreies Wohnen Falkenried Terrassen, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Roberto Kai Hegeler

**Die Deutsche Umwelthilfe e. V. hat einen Verhandlungstermin beim BGH für drei Verfahren, weil in Zeitungsanzeigen von Immobilienmaklern Angaben zum Energieausweis fehlen. Sie sieht darin einen Verstoß gegen § 16a der Energieeinsparverordnung (EnEV).**

Sie hatte Immobilienmakler verklagt, die in Tageszeitungen Wohnimmobilien angeboten haben, ohne Angaben zur Art des Energieausweises, zum wesentlichen Energieträger für die Heizung des Wohngebäudes oder zur Energieeffizienzklasse zu machen.

Das Landgericht Münster hatte die Beklagte verurteilt. Anschließend haben die Landgerichte Bielefeld und München II die Klage abgewiesen. In zweiter Instanz waren jedoch alle Klagen erfolgreich. Der Bundesgerichtshof (BGH) muss noch entscheiden.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Pressemitteilung](#) des BGH vom 26.9.2017: „Verhandlungstermin am 5. Oktober 2017, 11.00 Uhr, in Sachen I ZR 229/16, I ZR 232/16 und I ZR 4/17 in Sachen (Bundesgerichtshof zu Angaben über den Energieverbrauch in Immobilienanzeigen)“

## Digitale Welt

### Auch Verbraucherschutz war Thema beim G20-Gipfel



**G20 GERMANY 2017**  
HAMBURG

Abbildung 6: Logo der G20 im Jahr 2017 in Deutschland ([https://commons.wikimedia.org/wiki/File:G20\\_2017\\_logo.svg#/media/File:G20\\_2017\\_logo.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:G20_2017_logo.svg#/media/File:G20_2017_logo.svg))

**Verbraucherschutz gewinnt an internationaler Bedeutung. Zu dieser Einschätzung kommt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) in seiner Auswertung des G20-Gipfels, der am 08.07.2017 in Hamburg endete.**

„Das Vertrauen in digitale Technologien erfordert wirksamen Verbraucherschutz, Rechte des geistigen Eigentums, Transparenz und Sicherheit beim Einsatz der IKT<sup>1</sup>. Wir unterstützen den freien Informationsfluss unter Achtung der anwendbaren rechtlichen Rahmen für den Schutz der Privatsphäre, den Datenschutz und die Rechte des geistigen Eigentums. Das Arbeitsprogramm der G20 zum Thema Digitalisierung (Roadmap for Digitalisation) wird uns bei unserer weiteren Arbeit leiten.“ Das erklärten die Staats- und Regierungschefs der G20-Staaten in einer gemeinsamen Erklärung, die

unter dem Motto „Eine vernetzte Welt gestalten“ stand.

Die Roadmap enthält Absichtserklärungen. Dazu zählt, dass der digitale Verbraucherschutz gestärkt werden soll und die Diskussionen über einen verbesserten Verbraucherschutz in der digitalen Welt unter der argentinischen G20 Präsidentschaft fortgeführt werden sollen.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Artikel](#) des BMJV vom 14.07.2017: „G20 aus Verbraucherschutzsicht“
- [Erklärung der Staats- und Regierungschefs](#) (PDF, 478 kB): „Eine vernetzte Welt gestalten“

### Bundesrat gibt grünes Licht für öffentliches WLAN



Abbildung 7: Wi-Fi Logo.svg (von Wi-Fi Alliance (Wi-Fi Alliance) [Public domain], via Wikimedia Commons)

**Bundesrat beschließt Drittes Gesetz zur Änderung des Telemediengesetzes zur Anbieterhaftung. Damit gehört die sogenannte Störerhaftung für Anbieter eines öffentlichen WLANs, z.B. in Schulen, Bürgerämtern oder Bibliotheken, der Vergangenheit an.**

Die Abschaffung der Störerhaftung hat bereits eine längere Geschichte. Die zweite Änderung des Telemediengesetzes kam durch ein Urteil des EuGH ins Stocken, weil dieser Nachbesserungen verlangte (Rechtssache C-484/14). Deswegen war ein neues Gesetz erforderlich: Das „Dritte Gesetz zur Änderung des Telemediengesetzes“ hat der Bundesrat in seiner 960. Sitzung am 22.09.2017 beschlossen.

Darin wird der Umfang der Haftungsbeschränkung für Internetzugangsanbieter klar geregelt. Betreiber von Internetzugängen werden von der Kostentragungspflicht, insbesondere bei Abmahnungen, befreit. Behörden dürfen WLAN-Betreiber nicht verpflichten, Nutzer zu registrieren oder ein Passwort für die Nutzung zu verlangen. Darüber hinaus regelt das Gesetz, unter welchen Bedingungen im Einzelfall Nutzungssperren erteilt werden können. Das Gesetz tritt nach Unterzeichnung des Bundespräsidenten in Kraft.

Weitere Informationen und Downloads:

- Aus dem „Plenumkompakt“ des Deutschen Bundesrates zur 960. Sitzung am 22.09.2017, [TOP 10](#)

<sup>1</sup> Informations- und Kommunikationstechnik

## Finanzdienstleistungen

### PEPP – EU-Kommission will europaweite private Altersvorsorgeprodukte

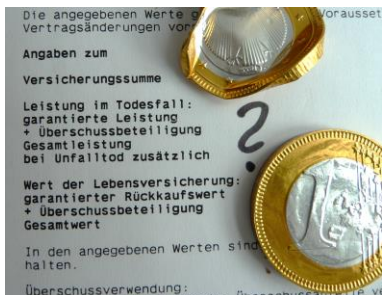


Abbildung 8: © A. Siegmund (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz)

#### Verordnungsvorschlag zu PEPP (Pan European Pension Product) soll nationale Alterssicherungssysteme der Mitgliedsstaaten ergänzen

Nach dem Willen der EU-Kommission sollen Verbraucherinnen und Verbraucher zukünftig aus einer breiteren Palette von Altersvorsorgeprodukten auswählen können. PEPP-Produkte sollen EU-weit einheitliche Merkmale aufweisen, im gesamten Binnenmarkt der EU vertrieben und bei Bedarf auch bei einem Umzug in einen anderen Mitgliedsstaat mitgenommen werden können.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Hintergrundinformationen](#) zum Vorschlag der EU-Kommission: „Mehr Auswahl für Sparer durch europaweite private Altersvorsorge“

## Verbraucherinformation und -bildung

### Verbraucherschutzkalender 2018



Abbildung 9: © Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Hamburg

+++ Vormerken +++ Vormerken +++ Vormerken +++

Von der Altersvorsorge über Küchenhygiene bis zur Reiseapotheke – auch im Jahr 2018 bietet die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) mit dem Verbraucherschutzkalender 2018 wieder breit gefächerte Verbraucherinformationen im Verbraucherschutzkalender 2018 an. Das weite Spektrum der Themen für die Monatsartikel wird ergänzt durch kurze und prägnante Tipps der Woche sowie einem Adressteil mit wichtigen Verbraucheradressen.

Beziehen können sie den Verbraucherschutzkalender 2018 kostenlos ab November 2017 über den zentralen Broschürenversand der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz.

Weitere Informationen und Downloads:

- Bestellung per E-Mail unter [publikationen@bgv.hamburg.de](mailto:publikationen@bgv.hamburg.de) oder telefonisch unter +49 40 428 37 2368

## Was Verbraucherschützer für die neue Legislaturperiode fordern



Abbildung 10: Klaus Müller | Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband | Credit: Gert Baumbach - vzbv

### **Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat bereits im Vorfeld der Bundestagswahl Kernforderungen formuliert**

Unter dem Motto „Verbraucher zählen, Verbraucher wählen“ hat der vzbv vor der Wahl seine Kernforderungen an die Politiker aufgestellt. Um Sicherheit und Vertrauen zu schaffen, sei es wichtig, die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher in der kommenden Legislaturperiode in den Mittelpunkt zu rücken. Die Forderungen betreffen u.a. die Bereiche Finanzen und Altersvorsorge, Rechtsdurchsetzung, Lebensmittelsicherheit und Digitalisierung.

Weitere Informationen und Downloads:

- [Kernforderungen](#) des vzbv zur Bundestagswahl 2017

## Impressum



Abbildung 11: Blick von den Alsterarkaden auf das Rathaus, Foto: [www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Christian Spahrbier

### Herausgeber:

Freie und Hansestadt Hamburg  
Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz  
Billstraße 80 | 20539 Hamburg

- [www.hamburg.de/bgv](http://www.hamburg.de/bgv)
- <http://www.hamburg.de/kundenschutz>

**Stand:** 30.09.2017

### Redaktion und Gestaltung:

Anne Krischok  
Referentin für Wirtschaftlichen Verbraucherschutz (V621)  
Tel.: 040/+49 (40)428.37-3110

### Newsletter abonnieren/abbestellen:

- Einfach E-Mail senden an:  
<mailto:anne.krischok@bgv.hamburg.de>

### Rechtshinweis:

Den Nutzern des Newsletters werden alle Inhalte (Text- und Bildmaterial) ausschließlich zum privaten, eigenen Gebrauch zur Verfügung gestellt, jede darüberhinausgehende Nutzung ist unzulässig. Es wird keine Verantwortung für die Inhalte fremder, verlinkter Internetangebote übernommen. Diese Seiten spiegeln nicht unbedingt die Meinung der Herausgeberin wider.