



Verbraucherzentrale
Brandenburg

Jahresbericht 2024/25



Inhalt

Das ist die Verbraucherzentrale Brandenburg	3
Nachgefragt. Beim neuen Aufsichtsrat der Verbraucherzentrale	4
Zahlen, Trends und Meilensteine	6
Verbraucherschutzkalender: Höhepunkte 2024 / 1. Halbjahr 2025	8
Die Beratungsstellen und die Digimobile	14
Verbraucherrecht und Digitale Welt	16
Energie	17
Lebensmittel und Ernährung	18
Verbraucherbildung	19
Finanzen und Versicherungen	20
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	21
Grenzüberschreitender Verbraucherschutz und Digi-Tools	22
Smart Surfen	23
Abmahnungen, Klagen und Musterverfahren	24
Eine für alle	25
Politik für Verbraucher:innen	26
Politikkalender: Höhepunkte 2024 / 1. Halbjahr 2025	26
Kommunikation	30
Digitale Transformation	32
Kommunenprojekt	32
Transparenz, Qualität und Nachhaltigkeit	33
Kooperationen und Gremienarbeit	34
Anhang	35
Mitglieder, Aufsichtsrat, Vorstand und Geschäftsführung	35
Finanzen 2024	37
Prüfung	38
Impressum und Quellen	40

Das ist die Verbraucherzentrale Brandenburg

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) vertritt die Interessen der Verbraucher:innen gegenüber Wirtschaft und Politik. Sie kämpft für Verbraucherrechte und eine gerechte Teilhabe aller. Rechtsverstöße von Unternehmen verfolgt sie konsequent und setzt sich für verbraucherfreundliche Gesetze ein. Die unabhängige und individuelle Beratung ist das Markenzeichen des Vereins.

So berät und informiert die VZB Verbraucher:innen zu Waren und Dienstleistungen, Reise und Mobilität, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung, Internet, Rundfunk und Telefon sowie Energie und Wohnen.

Sie unterhält landesweit Beratungsstellen und das auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierte Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum. Zudem betreibt die VZB zwei Digimobile, in denen sie Beratung per Videochat auf Marktplätzen oder vor Rathäusern im ländlichen Raum anbietet. Komplettiert wird das Angebot durch Beratung per Telefon und Videochat sowie außergerichtliche Rechtsvertretung von Verbraucher:innen gegenüber Unternehmen.

Aktuelle Informationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf verbraucherzentrale-brandenburg.de sowie verbraucherzentrale.de, zahlreiche kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messepräsenzen, Vorträge online und offline sowie Aktionen. Ein Teil ihrer Angebote ist mehrsprachig verfügbar und richtet sich an Migrant:innen und Geflüchtete.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg betreibt eine evidenzbasierte Verbraucherpolitik und setzt sich gegenüber Parlamenten und Ministerien aktiv für die Stärkung der Verbraucherrechte ein. Dabei versteht sie sich explizit als Vertreterin aller Verbraucher:innen, ungeachtet ihrer Nationalität, Religion, sexuellen Identität, ihres Bildungsstands oder ihrer ökonomischen Leistungsfähigkeit und versteht Diversität als Bereicherung. Sie spürt aktiv

Entwicklungen auf, die für die Menschen in ihrem Verbraucheralltag bedeutsam werden.

Außerdem mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbraucher:innen gegen geltendes Recht verstoßen, und sie klagt auch vor Gericht. Dabei setzt sie ebenfalls auf das Instrument der Musterfeststellungsklage, der sich viele Geschädigte gleichzeitig anschließen können.

Die VZB agiert in einem starken Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Sie ist ein rechtlich selbstständiger, eingetragener Verein und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Mit der Neufassung ihrer Satzung Anfang 2024 bekennt sich die zivilgesellschaftliche Organisation auch formell zu einer pluralistischen und solidarischen Gesellschaft und schließt explizit die Kooperation mit demokratiefeindlichen Akteuren aus. Ebenso verpflichtet sie sich angesichts des Klimawandels, mit ihrer Arbeit am Schutz künftiger Generationen von Verbraucher:innen mitzuwirken.

Gefördert wird die VZB maßgeblich vom Brandenburger Verbraucherschutzministerium und weiteren öffentlichen Zuwendungsgebern. Diese Förderung stellt die unabhängige Verbraucherschutzarbeit der VZB sicher, verschafft den Menschen einen Zugang zu rechtlicher Beratung und Vertretung und stärkt so das Vertrauen in Demokratie und Rechtsstaatlichkeit.



Der neue Aufsichtsrat: Frank Beich, Lars Eichert, Kerstin Klebsattel-Schröder, Aline Liebenow, Holger Catenhusen (v.l.n.r.), mit Geschäftsführer Christian A. Rumpke (2. v.r.)

Nachgefragt.

Bei den frisch gewählten Mitgliedern des neu geschaffenen Kontrollgremiums der Verbraucherzentrale.

Die Vereinsmitglieder haben der Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. eine neue Satzung gegeben – ein Meilenstein für die gemeinnützige Organisation. Über die Gründe, den Weg dorthin und die neuen Inhalte sprechen ihre Aufsichtsrätinnen und Aufsichtsräte.

Warum haben Sie für die Verbraucherzentrale eine neue Satzung entwickelt?

Frank Beich: Am Anfang stand die Erkenntnis, dass unsere alte Satzung aus der Gründungsphase 1990 einfach nicht mehr auf der Höhe der Zeit war. Da wurde etwa noch die „soziale Marktwirtschaft“ hervorgehoben – dafür war aber natürlich noch keine Rede von Digitalisierung oder Klimaschutz für Generationen künftiger Verbraucherinnen und Verbraucher.

Kerstin Klebsattel-Schröder: Stimmt, und Frauen* schien der alte Satzungstext auch nie vor Augen gehabt zu haben. Uns wurde schnell klar, dass punktuelle Änderungen nicht ausreichen. Also haben wir ganz viele Aspekte gesammelt – auch unter breiter Beteiligung der Belegschaft. Das hat den Prozess natürlich aufwändig gemacht. Aber nach rund zwei Jahren liegt jetzt ein richtig gutes Ergebnis vor. Finde ich.

Lars Eichert: Und zwischenzeitlich kamen die Beteiligten auf mich zu, wollten wissen, ob die damalige Vereinsregelung zwischen Ehren- und dem Hauptamt eigentlich noch zeitgemäß ist. Meine klare Antwort war: Nein. Ich habe mich für einen verantwortlichen Vorstand im Hauptamt und ein ehrenamtliches Kontrollgremium ausgesprochen.

Frank Beich: Genau, und dieses nennen wir nun ganz bewusst Aufsichtsrat – nicht Verwaltungsrat oder so. Dabei haben wir Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar geteilt. Ein geschäftsführender Vorstand hält die operativen Hebel in der Hand und haftet dafür; ein starkes Aufsichtsgremium im Ehrenamt muss unterrichtet werden und entscheidet in strategischen Dingen.

Was bedeutet die Arbeitsteilung zwischen Aufsichtsrat und Vorstand konkret?

Holger Catenhusen: Wir im Aufsichtsrat treffen finanzielle Entscheidungen von besonderer Tragweite, wählen die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft aus oder werden zu verbraucherpolitischen Grundsatzpositionen gefragt. Zudem bestellen wir den geschäftsführenden Vorstand oder berufen ihn ab.

Aline Liebenow: Wobei dieser Teil der mit der Satzung beabsichtigten Weiterentwicklung hin zum Hauptamt nach wie vor nicht ganz abgeschlossen ist. Es gilt noch eine Übergangsregelung, und wir sind weiterhin im Gespräch mit unserem institutionellen Fördermittelgeber, um die nötige Personalstruktur dauerhaft schaffen zu dürfen.

Kerstin Klebsattel-Schröder: Stellenbeschreibung, Stellenbewertung, Förderantrag, Haushaltsvorbehalt, Landtagswahl, Haushaltsverhandlung, Sparzwänge, Zuwendungsbescheid, Nebenbestimmungen, Besserstellungsverbot ... Ich bin privat auf jeden Fall für Entbürokratisierung und sehe die öffentliche Verwaltung als Ermöglicher.

Und, Frau Liebenow, haben Ihnen die Kolleginnen und Kollegen hier zu viel versprochen?

Aline Liebenow: Keineswegs – ich habe nicht gezögert, mich frisch in den fünfköpfigen Aufsichtsrat und direkt als dessen Vorsitzende wählen zu lassen. Die VZB steht neben Beratung und Interessenvertretung auch für Fairness, Teilhabe, sie setzt sich für eine vielfältige und solidarische Gesellschaft ein. Damit kann ich mich identifizieren.

Holger Catenhusen: Und mit der neuen Satzung haben wir auch festgelegt, dass es keine Zusammenarbeit mit demokratiefeindlichen Organisationen gibt. Das gibt uns allen bei der Verbraucherzentrale einen klaren Kompass. Als Mitglieder stehen künftig Vereine und Verbände im Zentrum. Parteien als Mitglieder haben wir ausgeschlossen – denn die VZB vertritt allein die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Lars Eichert: Gut auch, dass der Satzungstext deutlich gestrafft wurde. Die Abläufe sind jetzt einfacher und digitale Kommunikationswege offiziell zugelassen – ein wichtiger Schritt für moderne Gremienarbeit. Am Ende haben die VZB-Mitgliedsverbände und -vereine im September 2023 ihre neue Satzung

einstimmig beschlossen, und das Vereinsregister hat diese Anfang Februar 2024 eingetragen. Letztlich wurden wir als Aufsichtsrat gewählt und haben uns im Herbst 2024 konstituiert. Nun freue ich mich darauf, effizient mitgestalten zu können.

Zu den handelnden Personen:

Frank Beich ist am längsten dabei, hat die Verbraucherzentrale in Brandenburg mitgegründet, war Vertriebsleiter bei der Stiftung Warentest und ist heute in Rente.

Holger Catenhusen ist als Vorstandsvorsitzender des Mietervereins Potsdam und Umgebung e.V. in der VZB engagiert. Er ist Anwalt und lebt in Potsdam.

Lars Eichert ist Landesvorsitzender von Haus & Grund Brandenburg e.V. und wurde für seinen Verein zum stellvertretenden Aufsichtsratsvorsitzenden der VZB gewählt.

Kerstin Klebsattel-Schröder arbeitet im Bereich freier Schulen im Brandenburger Ministerium für Bildung, Jugend und Sport. Sie ist Diplom-Soziologin mit den Schwerpunkten Politikwissenschaft, Organisations- und Verwaltungssoziologie.

Aline Liebenow ist für das Vereinsmitglied AWO Bezirksverband Potsdam e.V. Vorsitzende des VZB-Aufsichtsrates. Sie ist Diplom-Sozialpädagogin und leitet die Schulden- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen im Landkreis Potsdam-Mittelmark und Havelland.

Das Gespräch moderiert hat VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke. Nach einer Ausbildung in der Lebensmittelindustrie und einem BWL-Studium hat er für die Bahn, eine Unternehmensberatung sowie die Deutsche Energie-Agentur gearbeitet.

Zahlen, Trends und Meilensteine

Verbraucherzentrale für alle: Um die Menschen im Land zu stärken, setzt sich die VZB auch in der neuen Legislatur intensiv für gute Verbraucherpolitik ein. Mit einer neuen Vereinsatzung, der Einführung eines Sozialtarifs sowie eines Gebärdensprache-Dolmetscher-Services unterstreicht sie ihren Anspruch auf Inklusion.

Guter Zugang zu verlässlichen Informationen und individueller Unterstützung: Dieses Ziel verfolgt die VZB mit einem vielfältigen Informationsangebot, persönlicher Beratung und barrierefreien Angeboten. Verbraucher:innen können sich online, analog oder interaktiv informieren, etwa über den monatlichen Newsletter, digitale Tools oder durch zahlreiche Vorträge und Webseminare.

Beratung findet nicht nur in den drei großen Beratungszentren und drei Beratungsstellen im Land statt. Zwei mobile Beratungsbusse – die „Digimobile“ – steuern 32 Standorte im ganzen Land Brandenburg an und sorgen so für Präsenz auch in den ländlichen Regionen. Die telefonische Rechtsberatung wurde verstetigt und bietet seither eine einfache Möglichkeit, Unterstützung zu erhalten – ganz ohne Anfahrt. In der zweiten Jahreshälfte 2025 wird die VZB zudem flächendeckende Videochatberatung einführen. Zudem fördert die VZB barrierearmen Zugang zur Beratung mit einem Dolmetscherservice in 20 Sprachen. Zusätzlich gibt es seit 2024 Beratung mit Übersetzung in Deutsche Gebärdensprache. Und ein weiterer Schritt zu besserer Zugänglichkeit für alle war die Einführung eines Sozialtarifs zum 1. September 2024 (mehr im Kapitel: Die Beratungsstellen und die Digimobile).

Die Nachfrage nach Beratung, Informationen und Vorträgen bei der VZB ging nach den vergangenen Krisenjahren mit besonders hohem Beratungsbedarf auf etwa 52.300 (2023: 64.200) Kontakte zurück. Diese Kontakte umfassten über 12.000 (15.400) umfassende Beratungen, 33.100 (40.000) Kurzinformationen und Hinweise sowie über 7.200 (9.000) Gruppenteilnehmende.

Die Beliebtheit der Online-Angebote stieg

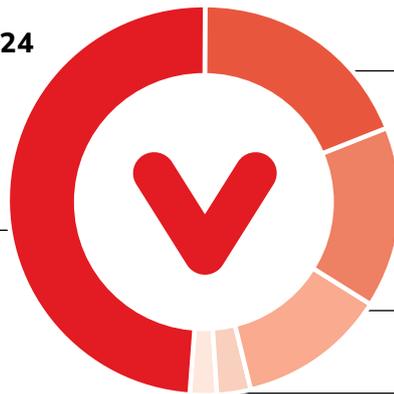
währenddessen weiter: So erreichte das Portal [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de), das die VZB gemeinsam mit 13 anderen Verbraucherzentralen und ihrem Bundesverband betreibt, über 49,2 (Vorjahr: 44,6) Millionen Besuche. Auch die Landeswebsite wurde noch häufiger frequentiert: [verbraucherzentrale-brandenburg.de](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de) erreichte rund 827.500 (630.000) Besuche.

Die im Jahr 2024 meistgeklickten Artikel auf den Websites erklären, wie Verbraucher:innen unzulässige Bankgebühren zurückfordern können, was die Abschaffung des Nebenkostenprivilegs für das Kabel-Fernsehen bedeutet und welche Fahrgastrechte bei Bahnstreiks gelten. Besonders beliebt waren interaktive Angebote der Verbraucherzentralen wie der Fakeshop-Finder und ein Online-Tool, mit dem sich in wenigen Schritten eine individuelle Patientenverfügung erstellen lässt.

Über die Medien informierte die VZB zu wichtigen rechtlichen Änderungen, warnte vor Abzock-Maschen oder gab Alltagswissen für Verbraucher:innen. Im Jahr 2024 erschienen über 700 (Vorjahr: 880) Artikel in regionalen und überregionalen Printmedien. Hinzu kamen rund 1.100 (925) Nennungen in Onlinepublikationen. Die Mitarbeitenden waren auch als Interviewpartner:innen gefragt. So gaben die Expert:innen der VZB insgesamt 90 (106) TV- und Radiointerviews.

Top-Themen 2024

Die Energie(preis)krise flaute zwar langsam ab, nichtsdestotrotz blieb die Nachfrage für Beratungen zu dem Themenkomplex hoch – fast jede zweite Beratung drehte sich um fehlerhafte oder unverständliche Abrechnungen, untergeschobene Verträge, Preiserhöhungen oder Energiesparen.

Anteil der Top-Themen 2024**49%** Energie & Wohnen**19%** Waren & Dienstleistungen**15%** Finanzen & Versicherungen**12%** Internet, Rundfunk & Telefon**3%** Reise & Mobilität**2%** Ernährung

Auch der Beratungsbedarf zu Waren und Dienstleistungen blieb hoch (19 Prozent) – dahinter verbergen sich Probleme mit Fake-Angeboten und unseriösen Zahlungsaufforderungen, untergeschobenen Zeitschriftenabos, Gewährleistung und Reklamation oder Ärger mit Dating-Portalen.

Dauerbrenner im Bereich Finanzen und Versicherungen (15 Prozent) waren Fragen zu Prämiensparen und fehlerhafter Zinsanpassung durch Sparkassen, zu Altersvorsorgeverträgen, Geldanlage und dem richtigen Versicherungsschutz sowie zu Betrug durch Phishing und vorgetäuschte Geldanlagen.

Zentrale Meilensteine 2024

Im Jahr 2024 errang die VZB einen wichtigen Etappensieg gegen die Sparkassen Barnim und Spree-Neiße. Das Brandenburgische Oberlandesgericht folgte der VZB, die eine wirksame Zinsanpassung für die Sparer:innen eingefordert hatte. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale haben diese Sparkassen ihren Kund:innen die Zinsen für die S-Prämiensparverträge über Jahre hinweg falsch berechnet. Kritisch sehen die Brandenburger Verbraucherschützer dabei die vom Gericht vorgesehene Ausgestaltung dieser Anpassung, die ihrer Ansicht nach die Langfristigkeit der Sparverträge nicht angemessen berücksichtigt. Die VZB legt in beiden Verfahren jeweils Rechtsmittel beim Bundesgerichtshof ein, um für die Verbraucher:innen

eine bessere Nachverzinsung zu erreichen. Die Entscheidungen des Oberlandesgerichts sind daher nicht rechtskräftig (mehr im Kapitel: Abmahnungen, Klagen und Musterverfahren).

Um zukunftsfähig aufgestellt zu sein, erneuerte die VZB ihre Satzung. Die darin verbindlich formulierten Werte reichen von einem Bekenntnis zur Zugänglichkeit für alle Menschen bis zum Schutz künftiger Verbrauchergenerationen. Zudem wurde die VZB Mitglied im Aktionsbündnis gegen Gewalt, Rechtsextremismus und Rassismus. Durch Mitgliedsverbände und -vereine stellt die VZB ihre Arbeit auf eine breite gesellschaftliche Basis. So können laut der neuen Satzung weder Einzelpersonen noch Parteien eine Mitgliedschaft bei der VZB beantragen – auch, um jedwede Form einseitiger Einflussnahme zu verhindern (mehr im Kapitel: Nachgefragt).

Eine gute Verbraucherpolitik stärkt alle. Und so veröffentlichte die VZB im Wahljahr 2024 ihre Forderungen für die Legislatur bis 2029 (verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2024). Dabei setzt sich die zivilgesellschaftliche Organisation, die die Interessen der 2,6 Millionen Brandenburger Verbraucher:innen vertritt, beispielsweise für bezahlbare und nachhaltige Energieversorgung, die Bekämpfung von Internetkriminalität, einen besseren Mieterschutz sowie lebensnahe Alltags- und Verbraucherbildung in den Schulen ein (mehr im Kapitel: Politik für Verbraucher:innen).

Höhepunkte 2024 / 1. Halbjahr 2025

2024

Januar

- 16./28.1.** VZB bietet Online-Vortrag „Versicherungen – welche sind nötig und sinnvoll?“ im Rahmen der bundesweiten Fokuswoche Geld
- 19.–28.1.** Grüne Woche: Info-Stand der Verbraucherzentralen in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft zum Thema „Unser Essen für die Zukunft“
- 20./21.1.** VZB bei der Handwerkermesse Cottbus

Februar

- 1.2.** Vereinsregister trägt neue VZB-Satzung ein
- 1./2.2.** Stand bei Energie, Bauen, Wohnen und Umwelt in Rangsdorf
- 10./11.2.** VZB und Haus & Grund mit gemeinsamem Stand bei OderSpreeBau in Erkner
- 14.2.** Vortrag zum Thema „Zukünftige Möglichkeiten der Wärmeversorgung“ in Potsdam bei der Initiative Wärmewende in der Brandenburger Vorstadt
- 15.2.** Start der VZB-Online-Vortragsreihe zu Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und digitaler Vorsorge
- 19.2.** „Wohnzimmersgespräch“ in Michendorf zum Thema Geldanlage
- 21.2.** Gesundheitstag für Anwarter:innen im Ministerium für Inneres und Kommunales zu Zuckerfallen und Mythen über Lebensmittel
- 24.2.** VZB mit Stand bei Energie- und Sanierungsmesse der Gemeinde Kleinmachnow
- 24./25.2.** VZB mit Stand bei HavellandBau-Messe in Falkensee
- 27.2.** Vortrag zum Thema „Heizungstausch – Regelungen nach dem neuen GEG“ bei Informationsveranstaltung der Stadt Lübben zur kommunalen Wärmeplanung
- 29.2.** Erster Online-Vortrag „Heizkostenabrechnung verstehen und prüfen“

März

- 5.3.** VZB mit grenzüberschreitenden Verbraucherthemen bei der Deutsch-Polnischen Seniorenakademie in Frankfurt (Oder)
- 6.3.** VZB beim Kongress Armut und Gesundheit in Berlin, Moderation der Session „Gerechte Zugangschancen zu Lebensmitteln schaffen“
- 7.3.** Online-Vortrag zum Tag der gesunden Ernährung: VZB informiert, wie eine langfristige Ernährungsumstellung gelingen kann / Infostand bei der Schuldnerberatung Werder „Kostenfalle Internet, PC und Handy-Nutzung“
- 15.3.** Weltverbrauchertag: VZB informiert über Kostenfallen im Internet
- 16./17.3.** VZB mit Stand bei Mein-Haus-und-Garten-Messe in Frankfurt (Oder)
- 18.3.** VZB mit grenzüberschreitenden Themen bei der Volkssolidarität in Frankfurt (Oder) / Info-Stand bei der Brandenburger Nachhaltigkeitsplattform
- 20.3.** Musterfeststellungsverfahren der VZB gegen die Sparkassen Barnim und Spree-Neiße: Anhörung des Sachverständigen vor dem Oberlandesgericht

April

- 3.4.–7.5** Gemeinsame VZB- und EU-Informationskampagne für geflüchtete Ukrainer:innen zu Verbraucherrechten

- 10.4. Preiswert und gesund essen: Gesundheitstag für Mitarbeitende des Verwaltungsgerichts Cottbus
- 11.4. Kampagne informiert über Vertrieb von Finanzprodukten auf dem Campus – Postkarte „Einfach mal Nein sagen“ wird in Potsdamer und Frankfurter Kneipen und an anderen Standorten verteilt
- 16.4. VZB mit Stand bei Seniorenmesse in Hohen Neuendorf
- 17.4. Start der Online-Vortragsreihe für (werdende) Eltern: Ernährung in der Schwangerschaft – Säuglingsernährung – Kinderernährung
- 20.4. Bürgerempfang zu 10 Jahre Verbraucherberatung im Bürgerbildungszentrum Eberswalde / VZB mit Digimobil beim Tag der offenen Tür in Feldheim
- 23.4. Vortrag zum Thema „Energetische Sanierung von Bestandsgebäuden“ in Blankenfelde-Mahlow / Vortrag „Heizungstausch – Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ in Oranienburg im Rahmen der Klimaaktionstage der Stadt
- 24.4. Vortrag „Photovoltaik: Die Kraft der Sonne nutzen!“ in Oranienburg im Rahmen der Klimaaktionstage der Stadt / Best Practice: VZB stellt Projekt Digi-Tools bei der Abschlussstagung „Verbraucher stärken im Quartier“ in Berlin vor

Mai

- 3.5. Urteilsverkündung Musterfeststellungsverfahren Sparkasse Barnim und Sparkasse Spree-Neiße und anschließend Gang vor den Bundesgerichtshof
- 4.5. Stand beim Tag der Vereine in Templin
- 24.5. Start des Projekts „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget – gemeinsam Ernährungsarmut begegnen“
- 25.5. VZB mit Stand beim Umweltfest in Falkensee
- 28.5. Vortrag „Stecker-Solargeräte für Balkon und Terrasse“ in Dallgow-Döberitz

Juni

- 1.–8.6. Beteiligung an der 1. Cottbuser Präventionswoche mit Workshops und Vorträgen
- 8.6. Fortbildung für Kita-Erzieher:innen und Tagespflegende zu Ernährungsanforderungen für Kinder
- 10./11.6. VZB-Stand beim Deutschen Präventionstag in Cottbus
- 11.6. Vortrag „Hitzeschutz – Kühler wohnen, aber wie?“ im Rahmen des 3. Netzwerktreffens Hitzeschutz: Hitzeaktionsplan für Brandenburg
- 14.6. Info-Stand der VZB bei der Brandenburgischen Seniorenwoche in Potsdam / Infostand beim Deutsch-Polnischen Infotag in der Grenzstadt Guben
- 15.6. VZB-Berater:innen mit Digimobil beim Tag der Vereine des Landkreises Havelland in Nauen / Mit dem Digimobil bei der Eröffnung der Brandenburgischen Seniorenwoche in Fürstenwalde/Spree
- 19.6. Digi-Tools-Team im Rahmen der Fortbildungsreihe „We are part of Berlin! Strengthening the civic participation of refugees from Ukraine“ bei der Allianz ukrainischer Organisationen in der Bundeshauptstadt
- 22.6. VZB mit Stand beim Dorffest Schöneiche

Juli

- 3.7. VZB gewinnt Verfahren gegen Möbeldiscounter Roller am Landgericht Bochum im Streit um nachteilige Gewährleistungsbedingungen

7.7. VZB mit Stand und Vorträgen beim Steinitzer Bergmannstag & Drebkauer Energietag

8.7./24.9./18.11. Vorträge des Digi-Tools-Teams an der TÜV Rheinland Akademie in Cottbus im Rahmen von „Start Up Wirtschaft“ auf Deutsch und Ukrainisch

26.7. Im Anschluss an die Sitzung des THINK-Netzwerks Frankfurt (Oder) erfolgt Aufnahme der VZB (Projekt Digi-Tools) in das Netzwerk THINK: Training und Hilfe zur Integration in der Nachbarschaft

August

17.8. Stand beim Wittenberger Stadt- und Hafenfest

September

1.9. VZB führt Sozialtarif ein: Wer staatliche Unterstützungsleistungen erhält, zahlt für allgemeine Rechtsberatung nur noch fünf statt 20 Euro

7.9. VZB mit Stand beim Stadtfest Falkensee

8.9. VZB beim Samariterfest in Fürstenwalde

10.9. Vortrag „Heizungsförderung 2024“ in Oranienburg

14.9. Fortbildung „Ernährungsempfehlungen für Kinder“ in Kooperation mit dem Brandenburgischen Landesverband der Kindertagespflege

16.9. Teilnahme an der Veranstaltung: „Vielfalt muss gelernt sein! Konferenz zum europäischen Austausch von Diversitäts-Praktiken bei Partizipation von Migrant:innen“ in der Geschäftsstelle von „Der Paritätische“ in Berlin

21.9. Infostand zu regionalen und saisonalen Lebensmitteln in Kooperation mit dem Netzwerk Gesunder Kinder Eberswalde

22.9. VZB mit Digimobil und Stand beim Potsdamer Umweltfest

24.9. Vortrag „Strom erzeugen mit Photovoltaik“ in Blankenfelde-Mahlow / Digi-Tools-Projekt erklärt Verbraucherschutzthemen für geflüchtete Ukrainer:innen in Cottbus in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung

25.9. Online-Vortrag anlässlich der Aktionswoche gegen Lebensmittelverschwendung mit Tipps zur Lagerung und Haltbarkeit von Lebensmitteln

29.9. Stand beim Landestreffen der Bergmanns-, Hütten- und Knappenvereine in Drebkau

30.9. Vortrag „Photovoltaik: Die Kraft der Sonne nutzen!“ in Mühlenbeck

Oktober

1.10. Fachgespräch „Seniorenernährung“ zur Vernetzung von Akteur:innen im Land Brandenburg

4.10. EU Consumer Rights campaign for displaced Ukrainians (Kooperation der EU-Kommission mit Verbraucherschutzorganisationen aus Polen, Bulgarien, Italien, Spanien, Tschechien und Deutschland) erhält den Silver Award beim #DCA2024 in der Rubrik #17 Campaign from Associations & Institutions

8.10. Vortrag zu Lagerung und Haltbarkeit von Lebensmitteln anlässlich der Aktionswoche gegen Lebensmittelverschwendung

10.10. Vortrag „Heizungstausch: Regelungen nach dem GEG und welche Heizung passt zu „meinem Haus“ im Rahmen des Bürgerforum Kommunale Wärmeplanung in Oranienburg

12.10. VZB mit Stand und Vorträgen bei der Nacht der kreativen Köpfe in Cottbus in der Bibliothek

- 14.10.** Vortrag „Heizungstausch – Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ in Zeuthen / Vortrag „Fassade, Dach und Heizung. Welche Einzelmaßnahmen sind sinnvoll?“ in Mühlenbeck
- 16.10.** Start der Infokampagne zu unseriösen Coaching-Angeboten auf Youtube, Instagram, im Radio, in den klassischen Medien und auf verbraucherzentrale-brandenburg.de
- 17.10.** Vortrag „PV und Balkonkraftwerke“ in Schöneiche in Kooperation mit dem Klimabeirat
- 23.10.** Vortrag zum Thema „Verbraucherschutz in einfacher und leichter Sprache“ beim Fachtag Grundbildung des Regionalen Grundbildungszentrums des Landkreises Ostprignitz-Ruppin / Digi-Tools-Webseminar in Zusammenarbeit mit dem deutsch-polnischen Informations- und Beratungsnetzwerk (IBN) der Euroregion Pomerania
- 26./27.10.** Stand bei BarnimBau
- 28.10.** „Wärmedämmung von Gebäuden“ in Dallgow-Döberitz

November

- 4.11.** „Wärmepumpe, Förderungen und Alternativen“ in Dallgow-Döberitz / Digi-Tools-Team im Gespräch mit Ukrainer:innen aus der Erstaufnahmeunterkunft in Berlin-Tegel in Zusammenarbeit mit der Allianz ukrainischer Organisationen
- 4.–7.11.** Verschiedene Infostände und Veranstaltungen der VZB im Rahmen der Woche der Wärmepumpe
- 7.11.** „Heizungstausch – Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ in Glienicke Nordbahn
- 9.11.** „Fassade, Dach und Heizung. Welche Einzelmaßnahmen sind sinnvoll?“ in Altlandsberg
- 12.11.** Veröffentlichung des „Pauschalreise-Checks“, einem Online-Tool, das Pauschalreisenden bei der Durchsetzung ihrer Rechte hilft
- 14.11.** „Heizungstausch – Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ in Schöneiche in Kooperation mit dem Klimabeirat
- 18.11.** Tag der offenen Türen im Bürgerzentrum Oranienburg mit Vorstellung der Verbraucherzentrale / VZB „Gegen Fakeshops“ bei Google in Berlin
- 19.11.** „Fassade, Dach und Heizung. Welche Einzelmaßnahmen sind sinnvoll?“ in Glienicke Nordbahn
- 20.11.** Online-Vortrag mit Digimobil zu „Energieverträge – Allgemeine Grundlagen“ bei der AWO-Beratungsstelle für Wohnungslose in Finsterwalde
- 22./26.11.** Webseminare zu den Bildungsmaterialien „Gemeinsam smart lernen“ für Kursleitende und Interessierte der Grundbildungsarbeit im Rahmen des Projekts „Smart Surfen“
- 26.11.** Gesundheitstag für Mitarbeitende des Landkreises Havelland zum Thema „Fett- und Zuckerfallen erkennen mit dem Nutri-Score“
- 28.11.** VZB nimmt am Treffen des Netzwerks Polnischsprachiger Berater:innen in Berlin bei der Polnischen Botschaft teil
- 30.11.** VZB mit Stand auf Energie- und Sanierungsmesse Blankenfelde-Mahlow

Dezember

- 3.12.** „Heizungstausch – Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ in Oranienburg
- 10.12.** „Heizen mit Wärmepumpe – Worauf sollten Sie achten?“ in Kleinmachnow

- 18.12.** Verhandlung vor Verwaltungsgericht in Frankfurt (Oder) zur Klage der VZB gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland im Rahmen des Akteneinsichts- und Informationszugangsgesetzes

2025

Januar

- 17.–26.1.** Grüne Woche: Info-Stand der Verbraucherzentralen in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft zum Thema „Herkunftsangaben auf Lebensmitteln“
- 18./19.1.** Handwerker-Messe Cottbus
- 21.1.** „Heizungstausch“ in Neuenhagen
- 29.1.** „Einordnung für Endverbraucher“: Vorstellung der Kommunalen Wärmeplanung in Oranienburg
- 30.1.–1.2.** VZB mit Stand auf Energie, Bauen, Wohnen und Umwelt-Messe in Rangsdorf

Februar

- 8./9.2.** Stand bei OderSpreeBau in Erkner
- 13.2.** Vortrag „Wärmepumpen“ in Bernau
- 18.2.** Vortrag „Heizung der Zukunft“ in Ahrensfelde
- 25.2.** Online-Vortrag „Die süße Falle – Zuckerverstecken in Lebensmitteln auf der Spur“
- 26.2.** Infoabend zu Heizungstausch und Fördermitteln in Wandlitz

März

- 1./2.3.** Stand bei HavelBau-Messe in Falkensee
- 4.3.** Gesundheitstag für Mitarbeitende der Unfallkasse in Frankfurt (Oder)
- 7.3.** Zum Tag der gesunden Ernährung: Online-Vortrag für Mitarbeitende des Landtags Brandenburg
- 11.3.** „Photovoltaik / Heiztechniken“ in Petkus über die Planungsgemeinschaft Havelland/Fläming
- 13.3.** Anlässlich ihres 35. Geburtstags und zum Weltverbrauchertag lädt die VZB in ihre Beratungsstellen und Digimobile zum „Tag der offenen Tür“ mit Glücksrad, Quiz und Verbraucherinfos
- 15.3.** Chronik der VZB zum 35. Geburtstag:
verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/105194
- 22.3.** VZB mit Stand bei Energie- und Sanierungsmesse der Gemeinde Kleinmachnow
- 22./23.3.** OderlandBau-Messe in Frankfurt (Oder)
- 26.3.** Online-Vortrag „Essen im Homeoffice“ für Mitarbeitende der Agentur für Arbeit in Cottbus
- 27.3.** Vortrag „Gebäudeenergiegesetz (GEG), Heizungstausch, Förderung“ beim Bürgerforum zur kommunalen Wärmeplanung in Blankenfelde-Mahlow

April

- 1.4.** Vortrag „Energetische Gebäudesanierung“ Blankenfelde-Mahlow
- 2.4.** VZB mit Vortrag bei der 16. Informationsveranstaltung zum Kommunalen Klimaschutz der Brandenburger Ministerien für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Klimaschutz sowie für Infrastruktur und Landesplanung

- 7.4. Vortrag für Multiplikator:innen der Volkssolidarität in Spremberg zu Spartipps beim Lebensmitteleinkauf
- 30.4. Workshops zu Lebensmittel-Mythen und Zuckerverstecken für Studierende und Auszubildende beim Ministerium für Inneres und Kommunales

Mai

- 14.5. Vortrag und Infostand zu Lebensmittelthemen beim Gesundheitstag für Mitarbeitende der Stadtverwaltung Cottbus
- 15.5. Online-Vortrag für Pflegepersonal zu Nahrungsergänzungsmitteln in Kooperation mit der Vernetzungsstelle Seniorenernährung
- 20.5. Vortragsreihe „Zuckerfallen“ für Auszubildende beim Landkreis Oberspreewald-Lausitz in Senftenberg
- 23.5. Start der Brandenburgischen Seniorenwoche mit einem Info-Stand der VZB in Potsdam

Juni

- 2.6. Vorstellung der Verbraucherarbeit im Themenfeld Lebensmittel/Ernährung für Studierende der Hochschule für Nachhaltige Entwicklung in Eberswalde
- 2.–6.6. Teilnahme an der 2. Cottbuser Präventionswoche
- 21.6. Seniorenwoche des Landkreises Havelland: Info-Stand zu Lebensmittelkennzeichnung und Nutri-Score
- 24.6. Schülerschulungstage der Stadt Potsdam: Workshops für Schüler:innen zu ausgewogener Ernährung
- 25.6. Info-Stand der VZB in Kooperation mit dem Gesundheitsamt Barnim: Verstecktem Alkohol in Lebensmitteln auf der Spur



#verbraucher:innensagendanke

„Herzlichen Dank für den Artikel und die tolle Beratung gestern! Das hat uns sehr weitergeholfen!“

„Ich möchte mich nochmals herzlich bei Ihnen für Ihre Unterstützung bedanken, die ich wirklich gebraucht habe! Ich freue mich sehr, dass das Prozedere jetzt ein Ende findet.“

„Vielen Dank nochmal für Ihren entscheidenden Hinweis. Ich habe mich heute zum Ombudsmann des Bundesverbandes Deutscher Fertigbau e.V. durchrecherchiert, der sich des Falles annimmt.“

„Ich möchte Ihnen heute mitteilen, dass die Sparkasse [...] 1.125,64 Euro auf unser ursprüngliches Prämiensparkonto überwiesen hat. Hiermit möchte ich mich ganz herzlich bei Ihnen bedanken, für Ihre Unterstützung bei der Durchsetzung unserer Forderung.“

„Wir haben gute Neuigkeiten. Das Problem wurde beseitigt und wir sind zufrieden. Jetzt funktioniert das Tor einwandfrei [...]. Wir bedanken uns bei Ihnen herzlich für die tolle Beratung und die Unterstützung.“

Die Beratungsstellen und die Digimobile

Zugang zu unabhängiger Beratung darf keine Frage des Wohnorts, Einkommens oder individueller Voraussetzungen sein. Die VZB arbeitet deshalb kontinuierlich daran, ihre Angebote für alle Menschen im Land zugänglich zu machen – persönlich, mobil, digital und barrierearm.

Das Beratungsnetz der VZB umfasst drei große Zentren sowie drei Beratungsstellen im Land. Darüber hinaus sind zwei Digimobile regelmäßig in 32 Brandenburger Orten unterwegs und bringen die unabhängige Rechtsberatung direkt in ländliche Räume. Ergänzend dazu können Verbraucher:innen auf eine fest etablierte telefonische Beratung zurückgreifen, die schnellen Rat auch ohne Vor-Ort-Termin ermöglicht.

Inhaltlich deckt die Beratung ein breites Spektrum ab: von Verträgen, Finanzen und Versicherungen über Reisen, Internet und Telekommunikation bis hin zu Themen wie Energie oder Ernährung: Verbraucher:innen konnten auch im Jahr 2024 auf fundierte Unterstützung zu ihren individuellen Anliegen zählen.

Das war auch notwendig, denn der Verbraucheralltag wird im Dschungel von Angeboten, Vertragsfallen, kleingedruckten Klauseln zu Geschäftsbedingungen, technischen Neuerungen, intransparenter Preisgestaltung und mangelnder Kundenorientierung zunehmend schwieriger. Immer mehr Menschen finden sich angesichts der Komplexität ihres Konsum- und Finanzalltages nicht (mehr) zurecht.

Diese Entwicklung trifft auf Menschen in unterschiedlichsten Lebenssituationen zu, auf junge Menschen, Familien oder Senior:innen. Wer sich gegen Kostenfallen und Übervorteilung durch Anbieter nicht zur Wehr setzen kann, steht im schlimmsten Fall vor der Verschuldung. So hilft die Verbraucherzentrale mit ihren individuellen Hilfsangeboten, Not-situationen vorzubeugen, Menschen zu stärken und Teilhabe zu ermöglichen.

Zum anderen sind auch neu zugewanderte

und geflüchtete Menschen in besonderem Maße von Problemlagen im Verbraucheralltag betroffen. Für Menschen mit besonderen sprachlichen Bedürfnissen stellt die VZB einen professionellen Dolmetscherservice in 20 Sprachen bereit. Die Online-Terminbuchung bei der VZB lässt sich auf Englisch oder Polnisch darstellen – ein Beitrag zu mehr Verständlichkeit und Komfort. Online-Hilfen, Tools, Videos und Texte in verschiedenen Sprachen stellte die VZB mit ihrem Digi-Tools-Projekt bereit (mehr im Kapitel: Grenzüberschreitender Verbraucherschutz und Digi-Tools).

Einen Meilenstein in puncto Barrierefreiheit markiert die 2024 eingeführte Videoberatung in Deutscher Gebärdensprache: Gehörlose oder hörgeschädigte Ratsuchende erhalten so ortsunabhängig Zugang zu rechtlicher Unterstützung mit der Hilfe qualifizierter Gebärdensprachdolmetscher:innen.

Ein bedeutender Schritt in Richtung soziale Teilhabe war die Einführung eines Sozialtarifs zum 1. September 2024. Personen mit geringem Einkommen – etwa Empfänger:innen von Bürgergeld, Grundsicherung, Wohngeld, BAföG oder ähnlichen Leistungen – zahlen seither für eine allgemeine Rechtsberatung nur noch fünf statt 20 Euro. Auch wer vom Rundfunkbeitrag befreit ist, kann dieses vergünstigte Angebot nutzen.

Mit all diesen Maßnahmen stellt die Verbraucherzentrale Brandenburg sicher, dass qualifizierte Beratung nicht nur verfügbar, sondern für alle erreichbar ist – unabhängig von Lebenslage, Herkunft oder Wohnort



Eine Übersicht über die genauen Standortadressen der VZB finden Sie hier:

verbraucherzentrale-brandenburg.de/beratung-bb

Verbraucherrecht und Digitale Welt

Verbraucherschutz hat immer Saison: Im Frühjahr warnte die Verbraucherzentrale vor Abzocke beim Gartenbau, im Sommer informierte sie zu einschneidenden Neuerungen beim Kabelfernsehen und vor Weihnachten über Kostenfallen beim Geschenkekauf.

Passend zum Frühjahr werben zahlreiche Firmen für handwerkliche Tätigkeiten rund um Haus und Garten. Entsprechende Flyer liegen dann beispielsweise Brandenburger Tageszeitungen bei. Die VZB warnte sowohl im Frühjahr 2024 als auch 2025 – diesmal gemeinsam mit der Polizei des Landes Brandenburg – vor schwarzen Schafen in diesem Bereich. Angebotene Dienstleistungen reichen von Rasen oder Pflastersteine verlegen über Teichbau bis zum Dachdecken. Doch nach einem freundlichen Erstgespräch und einer hohen Anzahlung verschwinden die unseriösen Anbieter und sind weder für die Fertigstellung noch für Reklamationen erreichbar.

Im Sommer 2024 stand eine einschneidende Neuerung an: Ab 1. Juli durften Vermieter:innen und Hausverwaltungen die Gebühren für den Kabelanschluss endgültig nicht mehr automatisch als Betriebskosten abrechnen. Die VZB klärte daher mit Medienarbeit und einer interaktiven Online-Grafik darüber auf, wie der Fernseher nicht schwarz bleibt und welche Kosten auf die Menschen zukommen. Da es immer wieder zu hohen Nachzahlungen kommt, informierte die VZB auch über Kostenfallen im Sommerurlaub. Während Telefonieren und Surfen im europäischen Ausland grundsätzlich nicht mehr kosten darf als zuhause, lauert auf Reisen außerhalb der Europäischen Union, in Grenznähe, in Flugzeugen und auf Schiffen die Gefahr höherer Preise.

Im Herbst starten zum Vor-Weihnachtsgeschäft dann größere Rabattaktionen im Handel. Vor allem online werben viele Anbieter:innen zum Beispiel zum Black Friday oder Cyber Monday mit saftigen Vergünstigungen. Doch während der Schnäppchen-Jagd ist Vorsicht geboten. Die VZB klärte daher auf, wie Verbraucher:innen wirklich gute Angebote finden und sich dabei

nicht von betrügerischen Shops in die Falle locken lassen. Neben Tipps verweist die VZB auch weiterhin auf das zugriffsstärkste Online-Tool der Verbraucherzentralen: den Fakeshop-Finder (verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder), mit dem Internet-Nutzer:innen beim Einkauf im Internet prüfen können, ob ein Shop seriös ist.

Auch unabhängig von den Jahreszeiten ist der Aufklärungsbedarf hoch: falsche (Inkasso-) Forderungen und untergeschobene Zeitschriftenabonnements beschäftigten die Brandenburger:innen genauso wie die Durchsetzung von Gewährleistungsrechten, der richtige Umgang mit einem Mahnbescheid oder die Frage, wann der passende Zeitpunkt für den Abschluss eines Glasfaservertrages ist und welche Rechte sich bei einer langen Wartezeit auf den Ausbau ergeben.

Beratung zu Rundfunkbeiträgen

Die VZB führte ihr etabliertes Informations- und Beratungsangebot zum Rundfunkbeitrag fort. So warnte die VZB vor kostenpflichtigen Dienstleistern, die mit eigentlich kostenlosen Leistungen Geld verdienen wollten. Diese bieten Um-, An- oder Abmeldungen beim Beitragsservice online gegen ein Entgelt an, was beim Beitragsservice nach wie vor kostenfrei möglich ist. Neben der Selbstinformation in den mehrsprachigen Web-Texten zum Rundfunkbeitrag, die weiterhin zu den beliebtesten Angeboten auf verbraucherzentrale-brandenburg.de zählten, konnten Ratsuchende individuelle Probleme in der persönlichen Beratung klären. Die Beratungsschwerpunkte haben sich im Jahr 2024 im Vergleich zu den Vorjahren kaum verändert. Vorrangig ging es um An-, Um- und Abmeldungen von Haupt- und Nebenwohnungen, Befreiungsmöglichkeiten, Kontoklärungen und drohende Vollstreckungsmaßnahmen.

Energie

Energie war das Top-Thema bei den Brandenburger Verbraucher:innen im Berichtszeitraum. Die VZB unterstützte die Menschen bei hohen Nachzahlungsforderungen für Strom und Gas, untergeschobenen Energieverträgen oder beim Umstieg auf Erneuerbare Energien.

Nach den Krisenjahren erholten sich die Preise weiter, so dass nun immer mehr Menschen ihren (noch teuren) Energieanbieter wechseln wollten. Doch so leicht, wie es das Gesetz vorschreibt, ging das in vielen Fällen nicht: Gleich drei Energiegrundversorger in Brandenburg räumten ihren Kund:innen die gesetzlich vorgeschriebene Möglichkeit zur Kündigung via Kündigungsbutton nicht ein. Aber seit Mitte 2022 sind Unternehmen dazu verpflichtet, die Kündigung von online angebotenen und langfristig bindenden Verträgen so einfach wie möglich zu machen. Dazu müssen sie einen Kündigungsbutton anbieten, über den Verbraucher:innen ihren Vertrag per Klick beenden können. Gerade bei Energielieferverträgen und in Zeiten, in denen Neukund:innen viel günstigere Preise als Menschen mit älteren Verträgen erhalten, ist es wichtig, schnell und einfach alte Laufzeitverträge beenden und den Anbieter wechseln zu können. Die VZB half: Sie mahnte die drei Anbieter ab, die daraufhin ihre Webseiten anpassten und nun einen Button zur schnellen Vertragskündigung anbieten.

Nicht nur hohe Preise für Strom und Gas, auch teure Betriebskostenabrechnungen können außergewöhnliche finanzielle Belastungen für Haushalte bedeuten. Um Betroffene in Brandenburg zu unterstützen, hat die VZB im Projekt „Verbraucher:innen als Mieter:innen in der Preiskrise – Ansätze landesweiter Hilfsangebote gegen hohe Energie- und Betriebskosten“ viele Angebote gemacht. Darunter sowohl die persönliche Beratung von Mieter:innen mit (zu) hoher Abrechnung von insbesondere Wärme und Warmwasser, als auch viele Angebote zur Selbsthilfe. Unter anderem Website-Artikel, Musterbriefe, eine Broschüre sowie ein mehrfach angebotenes, eigens konzipiertes Web-Seminar, um die eigene Abrechnung verstehen, prüfen und gegebenenfalls beanstanden zu

können. Das Projekt wurde bis Ende 2024 aus dem Brandenburg-Paket gefördert durch das Verbraucherschutzministerium.

Komplettiert wurde das Beratungsangebot rund um Energie mit dem bundesgeförderten Energiesparprojekt. Brandenburger Verbraucher:innen erhalten darüber weiterhin individuelle Hilfe, um erhöhte Strom- und Wärmekosten durch Sparmaßnahmen zu senken. Auch größere Vorhaben wie Heizungsaustausch, Photovoltaik auf dem Dach oder umfangreiche Dämmung sind Themen, zu denen die Energieexpert:innen beraten.

Hatte im Vorjahr noch die teilweise stark polarisierende mediale Berichterstattung zu Änderungen beim Gebäude-Energie-Gesetz (GEG) dominiert und zu erhöhter Nachfrage und Verunsicherung geführt, trat im Berichtszeitraum eine leichte Entspannung ein. Viele Verbraucher:innen warten nun beispielsweise auf die Fertigstellung der kommunalen Wärmeplanung in ihrer Stadt, bevor sie ihre Heizung austauschen. Zur Wärmeplanung sind alle Brandenburger Kommunen bis Mitte 2028 verpflichtet, Potsdam, als einzige Stadt mit über 100.000 Einwohnenden, bereits bis Mitte 2026. Die VZB begleitet Städte und deren Bürger:innen, indem sie ihre Expertise bei kommunalen Informationsveranstaltungen einbringt, zu Anforderungen beim Heizungstausch sowie zu Förderprogrammen informiert.



#verbraucher:innensagendanke

„Die Energieberaterin war sehr freundlich. Sie hat mich kompetent beraten und konnte mir meine Ängste in Bezug auf das neue Heizungsgesetz nehmen.“

Lebensmittel und Ernährung

Essbare Algen, pinken Senf, Vitaminwasser, Glühwein – all diese Produkte hat die Verbraucherzentrale in verschiedenen Marktchecks unter die Lupe genommen mit dem Ziel, verlässliche Informationen für Verbraucher:innen zu erreichen. Und Gesundheitsrisiken und unnützes Geld-Ausgeben zu vermeiden.

Nachdem bereits im Jahr 2023 Änderungen im Kennzeichnungsrecht eingeführt worden waren, führte die VZB im November 2024 einen Marktcheck dazu am Beispiel von Glühwein durch. Von 84 (Frucht-)Glühweinen setzte nur die Hälfte der erhältlichen Produkte die neue Kennzeichnung vollständig um. Wichtig ist das für Kund:innen, damit sie erkennen können, wie viel Zucker und Kalorien der Wein hat, und ob er mit echten Gewürzen oder nur mit Aromen gewürzt ist. Drei der Glühweine mahnte das Team wegen mangelhafter Kennzeichnung ab. Alle betroffenen Hersteller verpflichteten sich, zukünftig ihre Produkte gesetzeskonform zu kennzeichnen.

Was haben pinker Senf, Vitaminwasser und Detox-Produkte gemeinsam? Sie sind mindestens unnötig, manchmal sogar schädlich. So der Senf, der sich offensichtlich an Kinder richtet, gleichzeitig aber einen Farbstoff enthält, der im Verdacht steht, Allergien auszulösen und die Aufmerksamkeit von Kindern zu beeinträchtigen. Oder vielfältige Detox-Produkte, die laut Werbeversprechen den Körper reinigen, zur Gewichtsreduktion beitragen oder das allgemeine Wohlbefinden fördern sollen – eine entsprechende Wirkung ist dabei überhaupt nicht bewiesen. Und – last but not least – ein „Vitaminwasser“, das den Eindruck vermittelt, gut für die Gesundheit zu sein. In ihm stecken aber viel Zucker und Vitamine, die man besser mit normalen Lebensmitteln aufnimmt. Die Ergebnisse der Brandenburger Expertinnen zu Produkten, die sich gezielt an gesundheitsbewusste Konsument:innen richten oder durch cleveres Kindermarketing direkt die Jüngsten ansprechen, hat die VZB online veröffentlicht: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/99724](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/99724).

Das Angebot an essbaren Algen steigt. Wie ein bundesweiter Marktcheck der Verbrau-

cherzentralen jedoch zeigt, fehlen bei vielen Algenprodukten essenzielle Informationen, beispielsweise zum Jodgehalt. Dieser ist wichtig auf einem von Natur aus jodhaltigem Produkt, da eine zu hohe Jodaufnahme die Schilddrüsenfunktion beeinträchtigen kann. Trotzdem fehlten bei zwei Dritteln der 56 untersuchten Algenprodukte im Marktcheck diese notwendigen Angaben. Kritisch sahen die Verbraucherschützer:innen auch Angaben wie „reich an Protein“, da die kleinen Verzehrsmengen keinen relevanten Beitrag zur Proteinversorgung leisten können. Einige Produkte warben zudem mit unzulässigen gesundheitsbezogenen Aussagen wie „Regeneration“ oder „Energie“. Die Verbraucherzentralen setzen sich für eine gesetzlich geregelte, transparente Kennzeichnung ein.

Ernährungsarmut ist nicht nur im Kontext steigender Lebensmittelpreise besorgniserregend. Viele Menschen können sich aufgrund kleiner Budgets kaum gutes Essen leisten. Das bundesweite, vom Bundesernährungsministerium geförderte Projekt „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget – gemeinsam Ernährungsarmut begegnen“ stellt nicht nur praktische Alltagshilfen bereit. Sondern untersucht auch Kostenfallen und Hindernisse für Menschen mit kleinen Budgets. So zeigte ein im Rahmen des Projektes durchgeführter Marktcheck der Verbraucherzentralen, dass reduzierte Lebensmittel mit kurzer Haltbarkeit im Supermarkt nicht unbedingt günstiger sind als vergleichbare Produkte. Hier lohnt es sich also, genau hinzuschauen.

Neben der Marktbeobachtung und Interessenvertretung ist auch die direkte Beratung und Information eine wichtige Säule der Verbraucherarbeit, damit Menschen eine informierte Kaufentscheidung treffen können. Insgesamt

erreichte das Brandenburger Ernährungsteam mehr als 3.200 Verbraucher:innen und Multiplikator:innen in 104 Workshops, (Online-) Vorträgen, mit Seminaren und an Infoständen. Außerdem gestalten die Expertinnen Gesundheitstage in Unternehmen und Institutionen mit inhaltlichen Angeboten für deren Mitarbeitende im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Themen rund um eine gesunde und ausgewogene Ernährungsweise im Alltag oder im Homeoffice, Lebensmittel mit Zucker- und Fettfallen oder Spartipps für den Einkauf wurden dabei besonders nachgefragt. Darüber hinaus informierte das Team in den Medien zu eigenen Marktcheckergeb-

nissen, aktuellen Trends und Abzockmaschinen. Hinzu kamen Hintergrundinformationen für Journalist:innen und Interviews für Radio, TV oder Printmedien beispielsweise zu Werbeversprechen von Influencer:innen, Nahrungsergänzungsmitteln, gesunder Ernährung auch für Kinder, Supermarktpreisen und Insekten in Lebensmitteln.

Die Arbeit der VZB in diesem Bereich wird gefördert durch das Ministerium für Land- und Ernährungswirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg sowie durch das Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Heimat.

Verbraucherbildung

Bildung für alle: Auch im Jahr 2024 setzte die VZB ihr umfangreiches Angebot an Web-Seminaren fort. Vier Schulen wurden als Verbraucherschule ausgezeichnet. Und mit den Lehrangeboten der Verbraucherzentrale können sich noch viele weitere Schulen auf den Weg machen und die Alltagsbildung stärken.

Was ein ETF ist und wie man die ersten Schritte auf dem Aktienmarkt macht, wie man sein Haus mit einer Photovoltaikanlage ausstattet, wie man gutes und günstiges Essen einkauft und zubereitet, wie man Fallen beim Online-Shopping erkennt – das sind nur einige Beispiele für das abwechslungsreiche Fortbildungsangebot, das alle Brandenburger Verbraucher:innen kostenlos und bequem von zu Hause aus wahrnehmen konnten. 85 Web-Seminare führte die VZB insgesamt durch.

Verbraucherbildung in der Schule: Dass Menschen schon in jungen Jahren lebenspraktische Kompetenzen erlangen und anwenden können, ist ein Ziel der Verbraucherzentralen. Um Aktivitäten der Schulen zu fördern, gibt es die Auszeichnung als „Verbraucherschule“. Damit ehrt der Verbraucherzentrale Bundesverband bundesweit Schulen, die jungen Menschen Kompetenzen für ihren Alltag als Verbraucher:innen vermitteln.

Im Jahr 2024 erhielten vier Schulen aus Brandenburg die Auszeichnung: Bronze ging an die Gesamtschule Treuenbrietzen sowie die Grundschule Wilhelm Busch aus Brandenburg. Die Gottlieb-Daimler-Schule aus Ludwigsfelde erhielt Silber und das Leibniz-Gymnasium aus Potsdam erreichte erstmals die Auszeichnung Gold. Die Verbraucherschulen fördern Finanzkompetenzen, reflektieren Konsum, stärken das Umweltbewusstsein und bilden ihre Schüler:innen mit verschiedenen Projekten zu kritischen Konsumenten aus.

Wer sich auf den Weg machen und die wichtige Alltagsbildung in den Schulalltag integrieren möchte, findet Unterrichtsmaterial, Workshops und Selbstlernangebote unter verbraucherzentrale.de/bildung. Den direkten Einstieg in die Brandenburger Verbraucherbildungswelt gibt es über verbraucherzentrale-brandenburg.de/bildung-bb.

Finanzen und Versicherungen

Um viel Geld geht es oft in der Finanz- und Versicherungsberatung. So konnte die VZB sowohl helfen, Verbraucher:innen große Verluste zu ersparen, als auch präventiv die richtigen Weichen zu stellen.

(Versuchter) Betrug am Konto oder bei der Geldanlage waren bestimmende Themen in den Beratungen zu Finanzverträgen. Ein weiteres nachgefragtes Beratungsfeld sind Zinsanpassungen bei variabel verzinsten Sparverträgen. Auch zu bestehenden Riester- und Rürupverträgen war die Nachfrage beachtlich.

Einen erfreulichen Trend zeigte die vorsorgende Beratung zu Altersvorsorge, Geldanlage mit oder ohne ETF und Versicherungen. Diese machte einen Großteil der Beratungen aus. Verbraucher:innen ließen Angebote vor Abschluss des Vertrages durch die VZB prüfen, um möglichen finanziellen Schäden vorzubeugen. Zur Sensibilisierung in Finanzfragen trugen auch diverse kostenfreie Onlinevorträge der VZB bei, beispielsweise zur Geldanlage mit Indexfonds oder zur Berufsunfähigkeitsversicherung.

Dass es sich lohnt, das Geschäftsgebaren von Sparkassen und Banken zu hinterfragen, konnte eine Verbraucherin aus Brandenburg feststellen, die ein Konto bei der Sparkasse Elbe-Elster aufgelöst hatte. Sie unterschrieb auf dem elektronischen Pad ein Abrechnungs- und Auflösungsformular. Dieses bekam sie jedoch erst später ausgehändigt, als sie Zinsnachzahlungsansprüche geltend machte. Dabei wies die Sparkasse sie auf eine Notiz hin, nach der sie angeblich auf weitere Ansprüche aus dem Sparvertrag verzichtet habe – also auch auf Zinsnachzahlungsansprüche. Die VZB mahnte daraufhin die Sparkasse ab. Die eher als Notiz zu bezeichnende Erklärung war sogar erst unterhalb der Unterschrift abgedruckt und damit unzulässig. Die Sparkasse gab eine Unterlassungserklärung ab und die betroffene Verbraucherin erhielt in einem Schlichtungsverfahren Zinsen im vierstelligen Bereich zugesprochen.

Ein positives Urteil begrüßte die VZB im Februar 2025, als der Bundesgerichtshof

Negativzinsen in vielen Fällen für unzulässig erklärte. Von diesem Urteil konnten auch zahlreiche Verbraucher:innen in Brandenburg profitieren, denn mehrere Geldinstitute hatten in den vergangenen Jahren Verwahrtgelte auf Gesamtguthaben von über 50.000 Euro erhoben. Die VZB riet allen Sparer:innen, sich Rahmenvereinbarungen und Kontoauszüge genau anzusehen und zu prüfen, ob Verwahrtgelte abgezogen wurden.



Wenn die Stromrechnung heimlich steigt

Aus dem Beratungsalltag von Martina Roggenkamp, Oranienburg

Eine Verbraucherin kam mit ihrer Jahresabrechnung für Strom in die Beratungsstelle Oranienburg der Verbraucherzentrale Brandenburg. Sie war irritiert: Die Nachzahlung war hoch und offenbar war der Preis für ihren Stromvertrag im Laufe des Jahres erhöht worden. Doch eine Mitteilung darüber? Hatte sie nie erhalten – weder per Post noch per E-Mail. Im Kundenkonto fand sich zwar eine Preisänderungsmitteilung, doch selbst diese enthielt einen falschen Ausgangspreis und war rechtlich nicht bindend.

Beraterin Martina Roggenkamp unterstützte die Ratsuchende zunächst mit einem Musterbrief zur Forderung einer korrekten Abrechnung. Als der Stromanbieter dies umgehend ablehnte, stellte sie gemeinsam mit der Verbraucherin einen Antrag bei der Schlichtungsstelle Energie. Nur eine Woche später kam die gute Nachricht: Der Anbieter hatte neu abgerechnet – und statt einer Nachzahlung erhielt die Verbraucherin ein Guthaben.

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Ob es um Pauschalreise-Ärger, unseriöse Coaching-Fallen oder Fragen zur Altersvorsorge geht: Im bundesweiten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ entstehen digitale Tools und verständliche Infos, die direkt weiterhelfen.

Verlässliche und unabhängige Informationen sowie konkrete Hilfestellungen bilden das Fundament des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes bei der VZB. Zur Mitte der laufenden Förderperiode (2023–2025) konnte das Projekt bereits auf eine Vielzahl von realisierten Informationsmaterialien und Aktionen zurückblicken. Thematisch reicht die Spannweite von digitalen Alltagsfragen über finanzielle Vorsorge bis hin zu klassischen Verbraucherrechten. Im Rahmen des bundesweiten Projektes setzt die VZB ihren Schwerpunkt gezielt auf digitale Angebote, die den Menschen in Brandenburg einfache und maßgeschneiderte Hilfe zu Verbraucherproblemen bieten.

Ein zentrales Vorhaben setzte die VZB 2024 mit dem Pauschalreise-Check (verbraucherzentrale-brandenburg.de/pauschalreisecheck) um. Die interaktive Anwendung unterstützt Verbraucher:innen schon dann, wenn es noch vor Reisebeginn zu Problemen kommt – etwa durch Absagen, Preisänderungen oder Schwierigkeiten bei der Anzahlung. Der Check bewertet das Verhalten des Anbieters und stellt passgenaue Musterschreiben bereit, mit denen Nutzer:innen ihre Rechte durchsetzen können.

Im Jahr 2024 fanden außerdem erneut verschiedene Fokuswochen statt, ein niedrigschwelliges, digitales Format, das fundiertes Wissen in kurzer Zeit vermittelt. Drei Vortragswochen über das Jahr verteilt widmeten sich den Themen „Geld und Versicherungen“, „Verbraucherthemen für Schulabsolvent:innen“ und „Vorsorge-Dokumente“. Dabei gestaltete die VZB die Fokuswoche „Ziele“ für junge Leute federführend mit.

Mit der Kampagne „Dein Mindset füllt meinen Geldbeutel!“ rückte das Projekt außerdem die

wachsende Problematik unseriöser Coaching-Angebote in den Fokus. Die Informationskampagne deckte typische Maschen der Anbieter auf, die mit leeren Versprechen und psychologischem Druck zu teuren Verträgen drängen.

Ein Großteil der Arbeit im hiesigen Projektteil entfiel im Jahr 2024 auf die Konzeption einer neuen Anwendung, die Verbraucher:innen bei Abschluss, Bewertung und Planung ihrer Finanzen und Versicherungen unterstützt – darunter ein Versicherungsscheck, der ab der zweiten Jahreshälfte 2025 zur Verfügung stehen soll. Auch Riester-Sparer:innen erhalten künftig digitale Entscheidungshilfen, um mit den oft unrentablen Verträgen souverän umzugehen.

Parallel dazu aktualisierte die VZB fortlaufend bestehende Legel-Techs, die sie im Verbraucherzentralen-Verbund federführend entwickelt hat. Sie integrierte rechtliche Neuerungen, beispielsweise zu Gewährleistungsrechten, um die Tools wie den Umtausch-Check oder den Inkasso-Check immer aktuell zu halten. Diese verzeichnen jeweils zwischen 75.000 und 160.000 Aufrufe pro Jahr.

Neben dem digitalen Angebot war die VZB mit ihren Projektangeboten auch vor Ort präsent: mit Vorträgen und Infomaterial in Beratungsstellen, auf Veranstaltungen und am Digimobil. Ob beim Weltverbrauchertag oder bei regionalen Aktionen wie den Präventionstagen in Cottbus im Juni 2024, das aufbereitete Alltagswissen kam direkt bei den Menschen an.

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, unterstützt durch das Ministerium für Land- und Ernährungswirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.

Grenzüberschreitender Verbraucherschutz und Digi-Tools

Verbraucherschutz kennt keine (Sprach-)Grenzen: Mit muttersprachlicher Beratung im VIZ und mehrsprachigen Online-Tools hilft die VZB Verbraucher:innen aus Polen, der Ukraine und anderen Ländern sicher durch den Alltag in Deutschland.

Grenzüberschreitende Beratung, muttersprachliche Hilfestellung und mehrsprachige Online-Angebote – die VZB stärkte mit ihrem Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum (VIZ) und dem Projekt „Digi-Tools – ohne Sprachbarrieren“ gezielt sowohl Brandenburger:innen, die im Nachbarland Dienstleistungen beziehen, als auch Migrant:innen in Brandenburg und bundesweit.

So berät das VIZ in Frankfurt (Oder) sowohl Brandenburger:innen mit Problemen beim Einkauf in Polen als auch Menschen mit polnischem Migrationshintergrund – häufig zu Gebrauchtwagenkäufen oder Telekommunikationsverträgen. Ein besonderer Beratungsschwerpunkt 2024 lag auf Beschwerden über untergeschobene Energieverträge. Gemeinsam mit dem Verein „Miteinander Wohnen“ entwickelte die VZB ein Plakat in verschiedenen Sprachen, das in Mehrfamilienhäusern aufgehängt zur Aufklärung über Haustürgeschäfte beitrug. Auch Einrichtungen, die sich mit Migration und Integration befassen, erhielten mehrere Exemplare des Plakats.

Frankfurt (Oder) war zugleich die Heimat des



#verbraucher:innensagdanke

„Wir haben eine sehr hohe Beratungskompetenz erlebt. Alle offenen Fragen wurden sehr qualifiziert beantwortet. Den Service der Verbraucherzentrale haben wir bereits weiterempfohlen.“

Projektes „Digi-Tools – ohne Sprachbarrieren“, das auf Ukrainisch, Polnisch und Russisch digitale Hilfen für den Verbraucheralltag bereitstellt – darunter interaktive Tools, Filme, Infografiken und leicht verständliche Texte. Ziel ist es, Neuankommenden in Deutschland einen sicheren Einstieg in ihren Verbraucheralltag zu ermöglichen und gleichzeitig Schutz vor Abzockmaschinen zu bieten.

Ein Highlight des Jahres war die Beteiligung an der EU-Kampagne zu Verbraucherrechten für Geflüchtete aus der Ukraine, die von der EU-Kommission organisiert und 2024 mit dem Silver Award des Digital Communications Awards 2024 in der Rubrik „Campaign from Associations & Institutions“ ausgezeichnet wurde (#DCA2024). Die Kampagne unter verbraucherzentrale.de/ukraine-consumer-rights-campaign-de informierte, wie Menschen durch das EU-Recht geschützt sind, wenn sie in der Europäischen Union Waren und Dienstleistungen erwerben. Sie informierte über Fakeshops, Energieanbieterwechsel, faire Verträge und Fahrgastrechte.

Das Digi-Tools-Team war darüber hinaus auf zahlreichen Veranstaltungen präsent – von Info-Tagen in Guben über Schulungen in Cottbus bis hin zu Webinaren in der Euroregion Pomerania und Treffen mit ukrainischen Organisationen in Berlin.

Das Projekt „Digi-Tools – ohne Sprachbarrieren“ wurde gefördert durch das Bundesverbraucherschutzministerium und endete im Dezember 2024. Die VZB konnte sich dort erfolgreich um ein Nachfolge-Projekt „Digi-Help“ (Laufzeit bis Juni 2026) bewerben und auch so ihre erfolgreiche mehrsprachige Arbeit fortsetzen.

Smart Surfen

Drei Jahre, drei Zielgruppen für die Teilhabe an der Digitalen Welt. Nachdem im Projekt „Smart Surfen“ sowohl Materialien und Schulungen für Multiplikator:innen für die Arbeit mit älteren Menschen sowie Menschen mit Migrationshintergrund entstanden sind, fokussierte das Bildungsprojekt im letzten Jahr auf Menschen mit Behinderung sowie mit Lese- und Schreibschwierigkeiten.

Denken Sie an die Digitale Welt – welchen Begriff suchen wir: Es ist ein Zeichen mit drei Strichen und eine Speisekarte. Erraten? Burger-Menü wäre die richtige Antwort gewesen. Im Lernspiel Tabu-Tata können sich Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten spielerisch an Begriffe aus dem Internet herantasten. Das ist eines der niedrigschwelligen Lern- und Lehrmaterialien zum Thema digitale Medien, das im Projekt „Smart Surfen“ für die digitale Grundbildung entstanden ist. Die Materialien unterstützen nicht nur Erwachsene mit Lese- und Schreibschwierigkeiten oder Menschen, die die deutsche Sprache neu lernen. Sie können außerdem ebenso gut von allen Menschen genutzt werden, der sich spielerisch dem Wortschatz der digitalen Welt nähern wollen. Die Angebote sind kostenfrei auf der Website der VZB verfügbar: verbraucherzentrale-brandenburg.de/smartsurfen.

Ein weiterer Projekterfolg im Jahr 2024: Die Einführung von Videoberatung in Gebärdensprache. In kurzen Videos in Deutscher Gebärdensprache (DGS) können sich Ratsuchende darüber informieren, zu welchen Themen die Verbraucherzentrale berät und wie sie online einen Beratungstermin mit Gebärdensprachdolmetschung buchen können. Damit baute die VZB weitere Barrieren ab.

Ebenso vernetzte sich die VZB mit Akteur:innen der Alphabetisierung und Grundbildung. Unter anderem mit einem Vortrag zum Thema „Verbraucherschutz in einfacher und leichter Sprache“ beim Fachtag Grundbildung im Landkreis Ostprignitz-Ruppin.

Das Projekt „Smart Surfen – Mehr Teilhabe durch digitalen Verbraucherschutz“ wurde vom

Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg gefördert und endete im Dezember 2024.



Wenn ein Paket spurlos verschwindet

Aus dem Beratungsalltag von Gerald Kutz, Frankfurt (Oder)

Ein Verbraucher bestellte bei einem großen Elektronikhändler einen hochwertigen Laptop samt Zubehör für fast 6.000 Euro. Per Livetracking verfolgte er gespannt die Lieferung. Doch statt bei ihm wurde das Paket an eine falsche Adresse zwei Wohnblöcke weiter geliefert. Kurz darauf erhielt er die Nachricht, die Sendung sei zugestellt worden.

Er informierte sofort den Händler und den Paketdienst. Doch als der Hersteller meldete, dass das Gerät noch am selben Tag in Betrieb genommen worden sei, verweigerte der Händler eine Rücknahme – mit der Begründung, der Laptop sei offensichtlich genutzt worden und der Widerruf daher ausgeschlossen.

In seiner Not wandte sich der Verbraucher an die Verbraucherzentrale Brandenburg. Jurist Gerald Kutz übernahm den Fall, legte die Sachlage klar dar: Der Verbraucher konnte nachweisen, dass er das Paket nie erhalten hatte. Und die Inbetriebnahme durch eine dritte Person änderte nichts an den Rechten des Verbrauchers. Die rechtliche Argumentation der Verbraucherzentrale zeigte Wirkung: Der Händler lenkte ein und erstattete den vollständigen Kaufpreis.

Abmahnungen, Klagen und Musterverfahren

Wenn Werbung irreführt, Händler täuschen und Unternehmen Transparenz verweigern, greift die VZB ein – mit Abmahnungen, Klagen und Musterverfahren. So führte das juristische Engagement auch im Berichtszeitraum zu mehr Fairness für Verbraucher:innen.

Im Jahr 2024 setzte die VZB ihre rechtliche Arbeit konsequent fort, um unlautere Geschäftspraktiken zu unterbinden. Insgesamt leitete sie 30 Abmahnungen ein und führte neun Klageverfahren, darunter mehrere richtungsweisende Prozesse gegen Sparkassen in Brandenburg.

Besonders im Fokus standen weiterhin die Zinsanpassung bei Prämiensparverträgen und die von der VZB bemängelte Intransparenz bei massenhaften Kündigungen durch Sparkassen. In den zwei Musterfeststellungsklagen gegen die Sparkassen Barnim und Spree-Neiße urteilte das Brandenburgische Oberlandesgericht (OLG) im Mai 2024 im Sinne der Verbraucher:innen: Die Kreditinstitute müssen nachvollziehbar offenlegen, wie sie die Zinsen bei langfristigen Sparverträgen berechnen. Die VZB sieht in der vom Gericht gewählten

Berechnungsweise noch Verbesserungsbedarf, denn es setzt trotz langfristigem Sparen einen nur mittelfristigen Referenzzins an. Um eine gerechtere Lösung im Sinne der Sparer:innen zu erreichen, zieht die VZB in beiden Fällen vor den Bundesgerichtshof. Dennoch ist das Urteil ein Etappensieg für faire und transparente Bankprodukte.

Ein weiteres Verfahren gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland verdeutlicht ein strukturelles Problem: Hier kämpft die VZB seit 2019 um Akteneinsicht in die Entscheidungsprozesse zur Kündigung tausender Sparverträge. Das Verwaltungsgericht Frankfurt (Oder) entschied im Dezember 2024 gegen die VZB – die Öffentlichkeit erhält weiterhin keinen Einblick, wie weitreichende Entscheidungen zu Lasten der Sparer:innen in einem öffentlich-rechtlichen Institut getroffen wurden. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig. Die VZB wird sich weiter für die Rechte der Sparkassenkund:innen einsetzen und hat im Januar 2025 einen Antrag auf Zulassung der Berufung vor dem Obergerverwaltungsgericht Berlin-Brandenburg gestellt.

#verbraucher:innensagdanke



„Es ging um einen unüberlegten Festnetz-Vertragsabschluss mit der Firma [...], den wir nicht mehr kündigen konnten. Da diese Verträge immer eine Mindestvertragslaufzeit von zwei Jahren haben, hätten wir für diesen Zeitraum unnötige Ausgaben gehabt. Dank Ihrer Beratung und einem von uns folgenden Kulanzantrag kam uns jetzt die Firma entgegen und storniert den Vertrag zum 6. Dezember. Darüber sind wir sehr froh und betrachten dieses als Weihnachtsgeschenk. Vielen Dank für Ihre Hilfe.“

Über die Auseinandersetzungen mit den Sparkassen hinaus konnte die VZB in zahlreichen anderen Bereichen unlautere Geschäftspraktiken stoppen. So mahnte sie Anbieter für unzulässige Mahnkosten, fehlende Kündigungsbutton und irreführende Werbeaussagen ab.

Der Hersteller Zentis warb beispielsweise auf einem Glas mit Fruchtaufstrich mit dem Hinweis „Klimaneutral“, ein nach Ansicht der VZB unzulässiger Klima-Claim. Ein kosmetisches Haarpflegeprodukt wiederum täuschte Ver-

braucher:innen mit dem vielversprechenden Namen „Hair Botox“. Da es ohne Botulinumtoxin daherkommt, mahnte die VZB auch diese Irreführung ab. Beide Abmahnungen waren erfolgreich – die Anbieter gaben Unterlassungserklärungen ab.

In einem anderen Fall von Irreführung mahnte die VZB einen Anbieter erfolgreich ab, der sein Nahrungsergänzungsmittel mit „Bestellung zu 100% ohne Risiko“ und einer „Geld-zurück-Garantie“ bewarb. Gleichzeitig forderte er im Kleingedruckten die Einnahme des Produktes über 60 Tage und ein kleines Blutbild als Einnahmenachweis, wenn Nutzer:innen das Produkt zurückgeben wollten. Die VZB befand es nicht nur als unethisch, eine „Geld-zurück-Garantie“ mit der zwingenden Einnahme eines Präparates über einen bestimmten Zeitraum zu verbinden. Betroffene könnten bei der Einnahme Nebenwirkungen erleiden, wären unzufrieden und würden das Produkt absetzen wollen, müssten aber nach den Bedingungen die Kapseln mindestens 60 Tage lang einnehmen – das kann kaum als risikofrei gewertet werden. Hinzu kommt, dass ein kleines Blutbild sich nicht einfach kostenfrei bestellen lässt. Die besondere Pointe dieser Geschichte: Über die Einnahme des beworbenen Mittels hätte ein solches Blutbild in diesem Fall gar keine Aussage treffen können. Nach der erfolgreichen Intervention der VZB gab das Unternehmen eine Unterlassungserklärung ab und stellt für die Garantie nun keine Bedingungen mehr auf. Und auch für mehr Sicherheit setzte sich die VZB erfolgreich ein: Etwa beim Fall eines Kindersitzes mit veralteter Prüfnorm, den ein großer Discounter nach Hinweisen der VZB umgehend aus dem Online-Angebot verbannte. Auch das Kraftfahrt-Bundesamt wurde aufgrund des VZB-Hinweises aktiv.

Aber nicht alles lässt sich auf schnellem Weg klären: Der Anbieter Roller hatte die Gewährleistungsrechte von Kund:innen unzulässig eingeschränkt und auf den Hersteller verwiesen. Außergerichtlich lenkte er gegenüber der VZB nicht ein. Die Verbraucherschützer:innen

blieben dran. Das Landgericht Bochum verurteilte den Möbelanbieter im Juli 2024 zur Unterlassung der einschränkenden Bedingungen.

Die Vielzahl und Bandbreite der Verfahren zeigt: Die rechtliche Arbeit ist ein entscheidender Hebel, um strukturelle Benachteiligung aufzudecken, Verbraucherrechte durchzusetzen und Markttransparenz herzustellen. Dort, wo sich Unternehmen uneinsichtig zeigen, geht die VZB notfalls in die letzte Instanz. Damit bleibt sie eine starke Stimme für die Interessen der Brandenburger Verbraucher:innen.



Eine für alle

Zum Jahresende 2024 wurde das durch das Brandenburger Verbraucherschutzministerium geförderte Projekt „Eine für alle – Besserer Verbraucherschutz mit Instrumenten der kollektiven Rechtsdurchsetzung“ (3.5.21–31.12.24) erfolgreich abgeschlossen. Im Rahmen des Projekts konnte die Verbraucherzentrale in der Praxis erproben, wie neue kollektive Rechtsinstrumente wirksam zum Schutz von Verbraucher:innen eingesetzt werden können. Begleitende Workshops führten zu wichtigen Erkenntnissen hinsichtlich rechtlicher, organisatorischer und finanzieller Anforderungen und leisteten einen konkreten Beitrag zur Weiterentwicklung des kollektiven Rechtsschutzes. Das Projekt bestätigte den hohen Nutzen von Sammelklagen als wirksames Instrument im Verbraucherrecht, zeigte jedoch auch den deutlich höheren Ressourceneinsatz im Vergleich zu klassischen Unterlassungsklagen auf.

Politik für Verbraucher:innen

Als Interessenvertretung der Verbraucher:innen im Land bringt die VZB ihre Erkenntnisse und Forderungen aktiv in die Politik ein – aktuell mit ihren #14 Kernforderungen zur Landtagswahl und für die nun laufende Legislatur in Brandenburg. Die ersten Meilensteine sind geschafft.

Im Vorfeld der Landtagswahl 2024 hat die VZB konkrete politische Forderungen für die neue Legislaturperiode bis 2029 erarbeitet. Und zwar evidenzbasiert: Es flossen die vielen Problemberichte und Beratungsbedarfe der Verbraucher:innen ein, genauso wie das Know-how der Mitarbeitenden, als auch eine Repräsentativbefragung durch Forsa. Diese #14 Forderungen decken zentrale Lebensbereiche ab – von Energie und Finanzen bis hin zur digitalen Sicherheit. Sie wurden durch die Mitgliederversammlung der VZB beschlossen und breit kommuniziert: auf der Website unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2024, in Gesprächen mit Multiplikator:innen und Entscheidungsträger:innen sowie in einer kompakten Publikation für die politische Praxis.

Auf dieser Basis hat die VZB im Wahlkampfsummer 2024 gezielt den Dialog mit Kandidierenden demokratischer Parteien gesucht. In zahlreichen

Gesprächen stellte sie ihre Forderungen vor, diskutierte Problemstellungen aus der Beratungspraxis und warb für einen starken verbraucherpolitischen Fokus in den Wahlprogrammen. Nach der Wahl setzte die VZB diesen Austausch mit Mitgliedern des neuen Landtags sowie mit Vertreter:innen aus den Ministerien fort, um zentrale verbraucherpolitische Inhalte sowohl im Koalitionsvertrag zu platzieren, als auch Verbraucherschutz als Querschnittsaufgabe für die Legislatur 2024 bis 2029 zu verankern.

So heißt es im Koalitionsvertrag von SPD und BSW: „Die Verbraucherinnen und Verbraucher sehen sich großen Herausforderungen gegenüber. Umso wichtiger ist es, notwendige Beratungs- und Unterstützungsangebote bereitzustellen. Daher wird die Koalition die Verbraucherzentrale weiterhin auskömmlich fördern. Die Anschaffung eines dritten „Digi-Mobils“ unterstützen wir. Die Verbraucherpoli-

Politikkalender: Höhepunkte 2024 / 1. Halbjahr 2025

2024

- 20.1.** Verbraucherschutz-Impuls auf dem Landesparteitag der Grünen
- 25.1.** Auf der Grünen Woche in Berlin beim Neujahrsempfang des Bundesministers für Ernährung und Landwirtschaft
- 31.1.** Im Verbraucherschutz-Landtagsausschuss: Vorstellung von VZB-Jahresbericht und Vorschau auf das Jahr 2024
- 6.2.** Teilnahme am Workshop von MdB Linda Heitmann (Grüne): „Besondere (verletzliche) Verbrauchergruppen“
- 8.2.** Neu aufgestellt: VZB zeigt Haltung mit Satzungsänderung sowie Bündnisbeitritt für Demokratie & Zusammenhalt
- 16.2.** VZB mit Vortrag und auf Podium bei Diskussionsveranstaltung der SPD-Bundestagsfraktion in Königs Wusterhausen „Herausforderung Wärmewende“
- 29.2.** Beitrag auf der Fraktionsklausur der Brandenburger Linken: „Steigende Bau- und Nebenkosten: Wie sichern wir sozial verträgliche Miete?“
- 8.3.** Treffen mit dem Landrat von Oberhavel Alexander Tönnies in der Beratungsstelle Oranienburg

tische Strategie wird zeitnah aktualisiert und umgesetzt. Der Zugang zu Bankdienstleistungen, insbesondere der wohnortnahe Bargeldbezug im ländlichen Raum ist für uns wichtig. Die Koalition wird sich für den Erhalt der Bargeld-Infrastruktur und der Möglichkeiten, bar zu bezahlen, einsetzen.“ (Koalitionsvertrag, RZ 1720 ff.) Dabei wechselt die Zuständigkeit für Verbraucherschutz aus dem Ressort Soziales, Gesundheit, Integration in das Brandenburger Ministerium für Land- und Ernährungswirtschaft, Umwelt.

Ebenso hat die Koalition die Themen „sichere und flächendeckende Energieversorgung zu bezahlbaren Strompreisen“, „gute Ladeinfrastruktur für elektrische Pkw“, „flächendeckender Zugang zu einem zuverlässigen, gigabitfähigen Festnetz und zur Mobilfunkversorgung als Teil der Daseinsvorsorge“, „moderne Ermittlungskompetenzen für Kriminalität im Internet und der digitalen Welt“ sowie „Stärkung des Mieterschutzes“ in ihren Koalitionsvertrag aufgenommen – alles Themen, die die Verbraucherzentrale auch in ihren #14 Positionen adressiert.

Um den ressortübergreifenden Charakter von Verbraucherschutz zu unterstreichen und als

kompakten Kommunikationskanal hat die VZB zur neuen Legislatur das Online-Format „Verbraucherpolitik aktuell“ geschaffen. In dem möchte sie etwa dreimal pro Jahr in jeweils 60 Minuten mit interessanten Gästen über aktuelle Entwicklungen in Brandenburg und notwendige verbraucherpolitische Weichenstellungen diskutieren – von Sicherheit im digitalen Raum, künstlicher Intelligenz sowie Telefon-/Datenempfang in Bus und Bahn, über die Zukunft von Finanzdienstleistungen, bis hin zu Transparenz bei Hygienekontrollen von Restaurants und Supermärkten, Verbraucherbildung oder zu grenzüberschreitendem Verbraucherschutz. Los ging es per Videokonferenz im Mai 2025 mit rund 50 hiesigen Entscheider:innen aus Parlament, Ministerien und Verbänden zum Thema „Bezahlbare Energiepreise in Brandenburg – Fokus Fernwärme“ mit einem Analysten bei der Monopolkommission mit dem Schwerpunkt Regulierung der Energiemärkte.

So bleibt Verbraucherpolitik auch in der neuen Legislatur ein zentrales Arbeitsfeld der VZB. Sie wird ihre Positionen durch Gespräche, Stellungnahmen, Monitoring und öffentliche Kommunikation weiterhin faktenbasiert in politische Entscheidungsprozesse einbringen, um bessere Rahmenbedingungen für Verbraucher:innen zu erreichen.

- 14.3.** Statement zur Bundestags-Lesung: VZB fordert mehr Transparenz bei Lebensmittelkontrollen – laut Forsa-Studie Mehrheit in Brandenburg für Hygiene-Smiley an Eingangstüren von Restaurants und Supermärkten
- 4.4.** VZB positioniert sich in Verbändeanhörung des Brandenburger Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kultur zur Landesstrategie Künstliche Intelligenz
- 18.4.** Das Brandenburger Aktionsbündnis gegen Gewalt, Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit stimmt der Aufnahme der VZB als Neumitglied zu
- 22.4.** Teilnahme am parlamentarischen Abend von Stiftung Warentest und Verbraucherzentrale Bundesverband in Berlin / Staffelstabübergabe Vorstandsvorsitzender der Investitionsbank des Landes Brandenburg
- 25.4.** In Berlin Teilnahme an der Google-Veranstaltung „Der früheste Wahlabend des Jahres“ zu digitalen Herausforderungen im Superwahljahr
- Mai** VZB beteiligt sich unter dem Motto „Wählen gehen! Für Demokratie & Zusammenhalt“ an einer Kampagne mit rund 600 Großplakaten in ganz Brandenburg
- 6.5.** VZB zu Gast im Ratssaal Birkenwerder zu „Heizungsgesetz und Wärmewende – so geht´s“ mit MdB Kellner (Grüne) und der Oranienburg Holding GmbH
- 15.5.** VZB-Mitglieder bestätigen den verbraucherpolitischen Forderungskatalog
- 28.5.** VZB nimmt erstmals am neuen Begleitgremium zur Brandenburger Ernährungsstrategie

- des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz teil
- 9.6. Zur Europawahl lädt die VZB Kandidierende in ihr Deutsch-Polnisches Verbraucher-informationszentrum nach Frankfurt (Oder) ein
 - 13.6. Gemeinwohl vor Gewinn – Forderung nach Neuausrichtung der Sparkassen: gemeinsame Position von Seniorenrat und VZB zum Start der 30. Brandenburgischen Seniorenwoche
 - 8.7. VZB sieht Internet vielfach noch als rechtsfreien Raum und fordert für Brandenburg zentrale Anlaufstelle für Geschädigte von Onlinekriminalität
 - 9.7. Treffen mit MdL Steeven Bretz (CDU) im Beratungszentrum Potsdam zur Übergabe des Forderungskatalogs der VZB
 - 10.7. VZB trifft auf dem Sommerfest des Landkreises Havelland Politiker:innen aus Land, Landkreis und Kommunen
 - 15.7. Pressekonferenz von VZB und damaliger Verbraucherschutzministerin Nonnemacher
 - 23.7. MdL Marie Schäffer (Grüne) informiert sich über die politischen Forderungen der VZB zur Landtagswahl in der Potsdamer Verbraucherzentrale
 - 24.7. VZB fordert für ganz Brandenburg kommunenübergreifendes Konzept über alternative Lade- und Betankungsinfrastruktur für Autos
 - 2.8. MdB Ariane Fäscher (SPD) zu Besuch bei der Verbraucherzentrale in Oranienburg
 - 13.8. Jens Kaehlert, Direktkandidat der CDU für den Wahlkreis Teltow-Fläming III, zu Besuch im Beratungszentrum in Potsdam
 - 16.8. MdL Thomas von Gizycki (Grüne) empfängt verbraucherpolitischen Forderungskatalog im Beratungszentrum Potsdam
 - 23.8. Das verbraucherpolitische Profil der Parteien im Vergleich: Zur Brandenburger Landtagswahl 2024 und Legislatur bis 2029 prüft die VZB die Wahlprogramme
 - 29.8. Olaf Scholz (SPD) besucht Verbraucherzentrale in seinem Wahlkreis in Potsdam und verabschiedet Beratungsstellenleiterin der ersten Stunde, Sylvia Schönke, in den Ruhestand
 - 3.9. Kurt Fischer (SPD) zu Besuch bei der VZB in Eberswalde
 - 5.9. MdL Katja Poschmann (SPD) zur Übergabe des politischen Forderungskatalogs der VZB in der Beratungsstelle Rathenow / MdL Tina Fischer (SPD) am Digimobil in Wildau
 - 6.9. VZB mit Vortrag und auf Podium bei Diskussionsveranstaltung der SPD-Bundestagsfraktion in Luckau „Herausforderung Wärmewende: gemeinsam die Energiezukunft gestalten“
 - 9.9. MdL Sebastian Walter, Spitzenkandidat der Linken, zu Gast bei der VZB in Potsdam
 - 10.9. Verbraucherpolitischer Sprecher der SPD-Fraktion, Björn Lüttmann, besucht die Verbraucherzentrale in Oranienburg / Matthias Steinfurth (SPD) zu Besuch bei der VZB in Frankfurt (Oder)
 - 11.9. Bei Fernwärme Gewinnmitnahmen durch Energieversorger vermeiden – VZB fordert mehr Transparenz und effektive Aufsicht in Brandenburg / Verbraucherzentrale auf dem Potsdamer Sommerfest ihres Vereinsmitglieds Haus & Grund
 - 13.9. SPD-Landtagskandidat Fabian Blöchl informiert sich am Digimobil in Bad Liebenwerda
 - 18.9. MdL Britta Kornmesser (SPD) besucht Digimobil in Brandenburg an der Havel und spricht sich für die Sicherung der kommunalen Kofinanzierung und dauerhafte Präsenzberatung dort aus
 - 24.9. Für Absicherung von Elementarschäden eintreten. Zur Hochwasserlage in Brandenburg fordert VZB besseren Versicherungsschutz von Hausbesitzer:innen vor Naturkatastrophen
 - 25.9. Mit Sammelklagen gegen die Ohnmacht des Einzelnen: VZB-Leiterin Recht/Verbraucherschutz auf dem Podium beim Deutschen Verbrauchertag in Berlin
 - 28.11. Bei der Aufteilung der Ministerien im Koalitionsvertrag sorgt sich VZB um Interessenskonflikte und fordert: Verbraucherschutz unabhängig aufstellen – Querschnittsthema gehört nicht in eine Nische
 - 7.12. VZB-Vorstandsmitglied nimmt auf Einladung des Brandenburger Ministerpräsidenten am Ehrenamtsempfang teil

2025

- Januar** VZB lädt Kandidierende für den Deutschen Bundestag in ihre Beratungsstellen sowie zum Besuch des Digimobils ein und präsentiert Forderungen zur Bundestagswahl
- 21.1.** MdL der SPD gesammelt im Beratungszentrum in Potsdam: Antrittsbesuch von der neuen verbraucherpolitischen Sprecherin ihrer Fraktion im Landtag, Martina Maxi Schmidt, dem stellvertretenden Vorsitzenden des Verbraucherschutzausschusses, Wolfgang Roick, sowie von Johannes Funke / Als Teil der neuen Regierungskoalition informiert sich auch das BSW über Verbraucherschutz: Gunnar Lehmann und Andreas Kutsche, MdL und beide Mitglied im Landtagsausschuss für Verbraucherschutz
- 4.2.** Gordon Hoffmann, MdL und verbraucherpolitischer Sprecher der CDU-Fraktion im Landtag Brandenburg, besucht Verbraucherzentrale
- 13.2.** MdL Udo Wernitz (SPD) informiert sich persönlich, wo den Verbraucher:innen in Brandenburg „der Schuh drückt“
- 19.2.** Neue Brandenburger Verbraucherschutzministerin Hanka Mittelstädt und ihr Staatssekretär Gregor Beyer lassen sich von der Verbraucherzentrale über hiesige Problemfelder berichten und diskutieren Lösungsansätze
- 25.2.** BSW-MdL Robert Crumbach, Christian Dorst, Gunnar Lehmann und Andreas Kutsche laden VZB ein und informieren sich zum Geschäftsgebaren der kommunalen Sparkassen aus Verbraucherschutzperspektive
- 25.2.** Britta Kornmesser, SPD-Mitglied im Landtagsausschuss für Land- und Ernährungswirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz, zu Besuch im VZB-Beratungszentrum Potsdam
- 15.3.** VZB wird 35 Jahre alt, veröffentlicht Chronik und erhält Geburtstagstorte von Verbraucherschutzministerin Mittelstädt
- 29.4.** Berufung des VZB-Chefs Rumpke für weitere vier Jahre zum ordentlichen Mitglied des Kuratoriums der Stiftung Warentest durch die Bundesrepublik Deutschland als Stifterin
- 7.5.** Zu den Verhandlungen über den Doppel-Haushalt 2025/26 sprechen sich die Abgeordneten aller demokratischen Fraktionen im Verbraucherschutz-Ausschuss für die Sicherung der Finanzierung der Verbraucherzentrale aus / MdL Kurt Fischer (SPD) informiert sich bei der VZB in Frankfurt (Oder) über das deutsch-polnische Verbraucherinformationszentrum
- 12.5.** Angesichts der Energiepreisentwicklungen lässt sich Infrastruktur-Minister Detlef Tabbert von der VZB ausführlich über Betriebskosten für Mieter:innen sowie selbstnutzende Haus- und Wohnungseigentümer:innen berichten
- 26.5.** VZB startet Online-Format „Verbraucherpolitik aktuell“. In der ersten Ausgabe geht es mit 50 Teilnehmenden um „Bezahlbare Energiepreise in Brandenburg – Fokus Fernwärme“, Gast: Emanuel Kollmann, Analyst bei der Monopolkommission
- 6.6.** MdL Reinhard Simon (BSW) besucht die VZB in Frankfurt (Oder)
- 19.6.** Dr. Johannes Wagner, Geschäftsführer des Landkreistages Brandenburg, besucht das Beratungszentrum Potsdam und informiert sich über die Arbeit der Verbraucherzentrale sowie das Projekt „Verbraucherschutz in Kommunen leben“
- 25.6.** Politisches Meet&Greet – VZB beim Brandenburger Sommerabend
- 26.6.** MdL Björn Lüttmann (SPD) informiert sich über die Weiterentwicklung der Verbraucherberatung in Oranienburg

Kommunikation

Warum die Verbraucherzentrale nun anders aussieht? Damit alle Menschen die vielen, unabhängigen Angebote besser finden können.

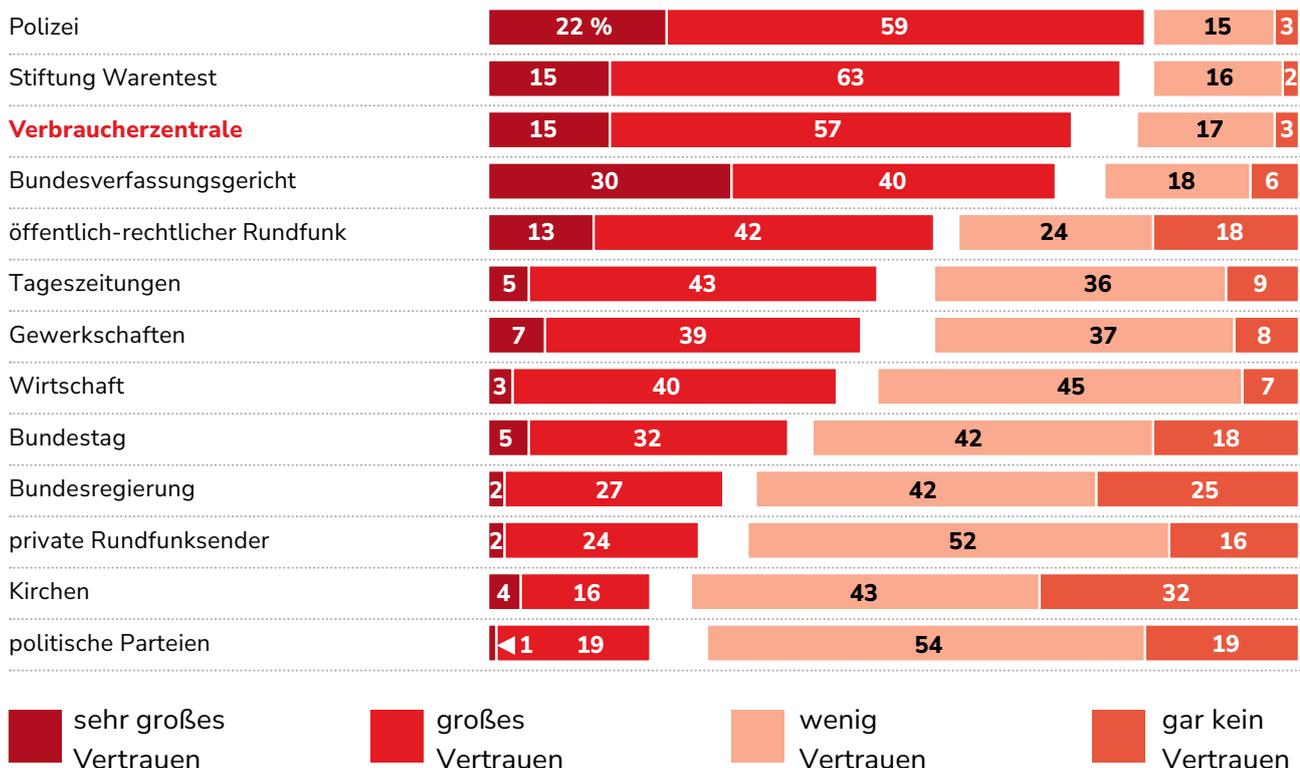
Was uns stolz macht: Die Menschen haben großes Vertrauen in die Institution Verbraucherzentrale. Das belegt eine aktuelle Studie von Infratest dimap im Auftrag des Westdeutschen Rundfunks wieder einmal (Abbildung).

Zahlreiche unabhängige Beratungs- und Informationsangebote bieten die VZB und ihre Schwesterorganisationen. Jedoch war es bislang gar nicht so einfach, diese Angebote auch der Verbraucherzentrale zuzuordnen: Flyer und Publikationen waren bunt und das Logo der Verbraucherzentrale versteckte sich irgendwo mittendrin. Ab sofort sehen wir anders aus, wie regelmäßige Leser:innen unserer Jahresberichts eventuell schon festgestellt haben. Die VZB hat sich gemeinsam mit den 15 anderen Verbraucherzentralen der Länder und ihrem Bundesverband auf den Weg gemacht,

die Verbraucherzentralen sichtbarer und ihre Inhalte barrierefrei zugänglich zu machen. Mit einem neuen, modernen Logo und unserem Verbraucherzentralen-Rot, das künftig von allen Publikationen, Fahrzeugen, Infoständen und Co. strahlen wird – mit einer Übergangsphase bis 2027.

Unter einer Marke sind wir 17 Organisationen, die sich gemeinsam stark machen für die Verbraucher:innen in Deutschland. Eine Verbraucherzentrale, die nah bei den Menschen ist und ihnen überall verlässlich mit Rat und Tat zur Seite steht. Eine Verbraucherzentrale, die sich um die Themen kümmert, die Verbraucher:innen in ihrem Alltag bewegen. Eine Verbraucherzentrale, die sich aktiv für Verbraucher:innen einsetzt, ihre Interessen vertritt und für ihre Rechte kämpft. Die größte

Glaubwürdigkeit der Medien 2025: Vertrauen in Institutionen in Deutschland



Fragestellung: Im Folgenden geht es um eine Reihe von Einrichtungen und Organisationen. Bitte geben Sie jeweils an, wie viel Vertrauen Sie in sie haben: sehr großes Vertrauen, großes Vertrauen, wenig Vertrauen oder gar kein Vertrauen. Grundgesamtheit: Wahlberechtigte in Deutschland. 1.319 Befragte. 10.-27. April 2025. Werte in Prozent. Fehlende Werte zu 100 Prozent: Weiß nicht / keine Angabe. Quelle: https://presse.wdr.de/plounge/wdr/programm/2025/05/pdf/Studie_Glaubwuerdigkeit_Medien_2025.pdf

Interessenvertretung der Verbraucher:innen und die Nummer eins im Verbraucherschutz in Deutschland – und in Brandenburg.

Nicht nur um die Erneuerung ihrer Markenkommunikation hat sich die VZB im Berichtszeitraum gekümmert. So hat sie weiterhin aktive Pressearbeit betrieben, um Medien in Brandenburg sowie bundesweit über verbraucherpolitische Entwicklungen, rechtliche Erfolge, Servicethemen sowie Warnungen zu informieren. Darunter aktuelle Presseinformationen zu „Finanzvertrieb an der Uni: Vorsicht geboten“ (11.1.2024), „Vorsicht vor Fake-Rechnungen für Erotik-Dienste“ zum Safer Internet Day (30.1.), „Verbraucherzentrale fordert mehr Transparenz bei Lebensmittel-Kontrollen“ (14.3.), „Der Countdown läuft: Das gilt es, zwölf Wochen vor Umbruch beim Kabelfernsehen zu beachten“ (9.4.), „Verbraucherzentrale Brandenburg zieht für faire Zinsen vor Bundesgerichtshof“ (28.5.), „Smartphonennutzung im Ausland:

Vorsicht vor teuren Überraschungen“ (15.8.), „Landtagswahl: Die verbraucherfreundlichsten Parteien Brandenburgs“ (23.8.), „Glühwein im Check: neue Kennzeichnungspflicht bringt bislang nur begrenzte Transparenz“ (27.11.), „Blackbox Sparkasse: Unterlagen bleiben weiter geheim“ (19.12.) oder „Neue Regeln im Energiebereich“ (30.12.).

Mit diesen sowie weiteren, individuell von den Medien nachgefragten Themen war die VZB im Jahr 2024 wieder umfangreich mit Interviews, aktuellen Warnungen und Tipps in Print, Online, Funk und Fernsehen vertreten (mehr im Kapitel: Zahlen, Trends und Meilensteine). Zusätzlich informierte die VZB auf ihren Websites und stellte verschiedene Flyer und Broschüren zu Verbraucherthemen bereit, die Interessierte in den Beratungsstellen und Digimobilen vor Ort erhalten.

Verbraucherschützer geben Tipps: Keine Chance für E-Bike-Diebe

Verbraucherberatung

Mit leichter Sprache gegen Überschuldung

Mahnungen statt Antworten

Ärger Ein Luckauer legt Widerspruch gegen seine Stromrechnung ein. Mit der Angelegenheit ist er über ein Jahr befasst. Der Verbraucherschutz Brandenburg e.V. gibt Tipps, was zu beachten ist.



CHRISTIAN RUMPKÉ

Geschäftsführer Verbraucherzentrale

Verbraucherzentrale mit Rechtsberatung per Sozialtarif

Fake-Shop-Finder bietet eine erste Orientierung

Online-Bestellung Bei unserem ersten Ratgeberforum über die Plattform ClickMeeting hat die Verbraucherzentrale Fragen zu unseriösen Händlern im Internet beantwortet.

Frankfurt (Oder)

Verbraucherzentrale regt Beratungsstelle für Mittel- und Osteuropa an

Beratung zu Hitzeschutz und Solarenergie

Beratungsbus der Verbraucherzentrale Brandenburg unterwegs

Ungewollte Energieverträge: Verbraucherzentrale warnt vor Datenklau am Telefon

Urteil zu Verzinsung beim Prämiensparen

Sparkassen BGH bestätigt Maßstab zur Zinsanpassung. Verbraucherzentrale Brandenburg spricht von „richtungsweisend.“



ANNALENA MARX
VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Digitale Transformation

Gute Verbraucherschutzarbeit, die für die Zukunft gerüstet ist, benötigt Digitalisierung, intern wie extern. Mit der Einführung bargeldloser Bezahlungsmöglichkeiten in den Beratungsstellen und einem neuen digitalen System zur Anwesenheits- und Urlaubsplanung wurden zwei weitere wichtige Meilensteine im Rahmen der digitalen Transformation erreicht.

Die VZB verfolgt konsequent das Ziel, interne Prozesse effizienter zu gestalten, Verwaltungsaufwand zu reduzieren und gleichzeitig ihre Angebote für Ratsuchende moderner und nutzerfreundlicher zu machen. So wurde nach einer Pilotphase in 2024 im Jahr 2025 flächendeckend die Kartenzahlung eingeführt, ein Plus an Komfort für alle, die sich bei der VZB beraten lassen. Gleichzeitig ist es möglich, online zu spenden: via Paypal und SEPA-Lastschrift.

Intern setzt die VZB verstärkt auf digitale Selbstorganisation. Dank einer gesicherten Cloud-Infrastruktur und Tools aus dem Microsoft-Kosmos wie MS Teams und MS Planner können die Teams kollaborativ arbeiten. Die Einführung der Software „HR Works“ zur digitalen Zeit- und Anwesenheitserfassung markiert einen weiteren Schritt in Richtung effizienter und transparenter Arbeitsorganisation – nach erfolgreicher Pilotphase ging

das System Anfang 2025 in den Regelbetrieb.

Auch in der Beratungs- und Informationsarbeit für Verbraucher:innen zeigt sich die digitale Ausrichtung: Verbraucher:innen erhalten Unterstützung per Telefonberatung mit sicherem Dokumenten-Upload vorab, über die beiden Digimobile per Videochat – oder mithilfe einer Vielzahl digitaler Tools, wie dem Umtausch-Check, dem Inkasso-Check oder dem Patientenverfügungs-Generator. Webseminare, ein umfassender Onlineauftritt und stetig aktualisierte Legal-Tech-Anwendungen runden das digitale Portfolio ab. Beratung per Videochat hat die VZB erfolgreich getestet. Als weiterer ortsunabhängiger Kontaktkanal wird dieses Angebot im zweiten Halbjahr 2025 live gehen – besonders wichtig im Flächenland. Damit stellt sich die VZB zukunfts fest für eine moderne, zugängliche und wirksame Verbraucherarbeit in Brandenburg auf.

Kommunenprojekt

Verbraucherschutz direkt vor Ort. Ein neues Projekt zeigt, wie Städte und Gemeinden zu starken Partnerinnen für Verbraucher:innen werden.

Mit dem Projekt „Strukturen des Verbraucherschutzes im kommunalen Leben“ hat die VZB einen wichtigen Grundstein gelegt, um Verbraucherschutzangebote noch passgenauer in den Kommunen des Landes zu verankern. Ziel des Projektes, das von Mai bis Dezember 2024 lief, war herauszufinden, wie bestehende kommunale Netzwerke, Abläufe und Kooperationsformen genutzt werden können, um die Angebote

der VZB wirkungsvoll in die Praxis vor Ort zu integrieren.

Im Zentrum des Projekts stand eine umfassende Studie. Sie beleuchtete die Zusammenarbeit zwischen der VZB und kommunalen Akteur:innen, analysierte bestehende Strukturen und identifizierte Ansatzpunkte für eine engere Verzahnung. Besonders wertvoll: Die Untersuchung zeigte auf, welchen konkreten Nutzen Städte, Gemeinden und Landkreise aus den Angeboten der Verbraucherzentrale ziehen – und wie sie deren Sichtbarkeit und Reichweite aktiv verbessern können.

Transparenz, Qualität und Nachhaltigkeit

Transparenz und Unabhängigkeit sind zentrale Werte für die zivilgesellschaftliche VZB als öffentlich geförderte Organisation. Daher veröffentlicht sie ihre Jahresberichte sowie die Satzung online.

Transparenz und Unabhängigkeit sind für die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) auch als öffentlich geförderte Organisation von zentraler Bedeutung. Deshalb stellt sie ihre Satzung (verbraucherzentrale-brandenburg.de/die-satzung-der-verbraucherzentrale-brandenburg) und ihre Jahresberichte (verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte) auf ihrer Website öffentlich zur Verfügung. Seit vielen Jahren ist die VZB außerdem Mitglied der Initiative Transparente Zivilgesellschaft (verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz), ein weiterer Baustein ihres Engagements für Offenheit und Nachvollziehbarkeit in der zivilgesellschaftlichen Arbeit.

Um ihre Interessenvertretung für Verbraucher:innen transparent zu gestalten, ist die VZB im Lobbyregister des Landes Brandenburg eingetragen. Darüber hinaus ist sie beim Bundesamt für Justiz als qualifizierte Einrichtung nach dem Unterlassungsklagengesetz registriert und kommt damit

ihren gesetzlichen Berichtspflichten im Rahmen von Abmahnungen und Klagen verlässlich nach. Das Hinweisgeberschutzgesetz setzt sie um, indem sie eine interne Meldestelle betreibt. Über diese können beispielsweise Mitarbeitende und Partner vertraulich und sicher auf mögliche Verstöße gegen Gesetze oder interne Richtlinien hinweisen (verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/90250).

Auch im Jahr 2024 setzte die VZB auf bewährte digitale und hybride Austauschformate. So sorgen Angebote wie die wöchentliche Berater:innenrunde, in der rechtliche Beratungsfälle gemeinsam diskutiert werden, für fachlichen Austausch und tragen zur Qualitätssicherung bei. Ein Highlight war die „Zwei-Tages-Veranstaltung“ im Juli 2024 in Bad Saarow, bei der sich Mitarbeitende aus allen Standorten der VZB zum fachlichen und persönlichen Austausch sowie zur Fortbildung trafen.

Die individuelle Weiterentwicklung der Mitarbeitenden hat einen hohen Stellenwert: In jährlichen Mitarbeiter:innengesprächen werden gemeinsam Fortbildungsbedarfe ermittelt. Im Durchschnitt nahmen im Jahr 2024 alle Beschäftigten an mehr als zwei Fortbildungstagen teil, die Beratungskräfte bildeten sich im Durchschnitt vier Tage zu aktuellen Entwicklungen im Verbraucherrecht weiter.

Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil der Arbeitsweise der VZB. So verzichtete sie bei Dienstreisen konsequent auf innerdeutsche Flüge. Ihren Mitarbeiter:innen bietet sie einen Zuschuss zum Deutschlandticket Job für klimafreundliche Verkehrsmittel. Alle Liegenschaften betrieb die Organisation weiterhin mit echtem Ökostrom. Und für gedruckte Materialien wie Broschüren und Flyer kam ausschließlich Recyclingpapier zum Einsatz.

Die Ergebnisse bilden nun die Basis für das Folgeprojekt „Verbraucherschutz in Kommunen leben“, das im Jahr 2025 gestartet ist. Aufbauend auf den gewonnenen Erkenntnissen möchte die VZB bis 2027 in und mit Pilot-Kommunen gezielt Maßnahmen entwickeln und umsetzen, die den Verbraucherschutz in Brandenburgs Regionen stärken und dauerhaft vor Ort verankern.

Das Projekt wird gefördert durch das Brandenburger Verbraucherschutzministerium.

Kooperationen und Gremienarbeit

Wirksamer Verbraucherschutz geht nur gemeinsam: Mit ihren Mitgliedsverbänden, starken Kooperationspartner:innen und im engen Austausch mit den Verbraucherzentralen aus ganz Deutschland engagiert die VZB sich für starken Verbraucherschutz.

Im Land Brandenburg arbeitete die VZB weiterhin mit zahlreichen Akteur:innen zusammen: So kooperierte die VZB zum Wegfall des Nebenkostenprivilegs mit ihren Mitgliedern Mieterverein sowie Haus & Grund. Gemeinsam informierten die Partner Mietende und Vermieter:innen über die neuen Regelungen. Um die Stärkung der finanziellen Selbstbestimmung ging es in Kooperation mit dem Frauenpolitischen Rat, mit dem die VZB anlässlich des Internationalen Frauentags 2024 und 2025 wieder ein gemeinsames Web-Seminar „Altersvorsorge für Frauen“ durchführte. Für ältere Verbraucher:innen präsent war die VZB beim Auftakt der 30. Brandenburgischen Seniorenwoche in Fürstentum Spree mit ihrem Digimobil, in Kooperation mit dem Seniorenrat des Landes Brandenburg.

Sicher im Alltag: Im engen Austausch mit der Polizei des Landes Brandenburg leistet die VZB wichtige Präventionsarbeit. An zahlreichen Stationen des Digimobils unterstützte die Polizei mit ihren Präventionsfahrzeugen. Gemeinsam informierten die Partnerinnen über aktuelle Betrugsfallen und Schutzmaßnahmen. Zudem planen sie eine Zusammenarbeit bei der Bekämpfung von Fakeshops.

Im Rahmen des Projekts „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“ sowie mit dem Team des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums der VZB pflegte und erweiterte die Verbraucherzentrale ihr Netzwerk zu migrantischen Organisationen, so beispielsweise zur Allianz ukrainischer Organisationen, zum THINK-Netzwerk Frankfurt (Oder), zum deutsch-polnischen Informations- und Beratungsnetzwerk (IBN) der Euroregion Pomerania oder zum Netzwerk Polnischsprachiger Berater:innen in Berlin.

Im Rahmen ihres Energiesparprojekts orga-

nisierte die VZB gemeinsam mit den Kommunen Schöneiche, Oranienburg, Kleinmachnow, Glienicke/Nordbahn, Blankenfelde-Mahlow, Altlandsberg, Mühlenbecker Land, Eichwalde, Wandlitz und Dallgow-Döberitz Beratungsgutschein-Aktionen. Zusätzlich fanden Informationsveranstaltungen mit verschiedenen Kommunen statt, um Bürger:innen konkrete Unterstützung bei der Energiewende zu bieten.

Die VZB arbeitete eng mit den Verbraucherzentralen der Länder sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband zusammen. So entsendete sie regelmäßig Expert:innen in bundesweite Arbeitsgruppen, etwa zu Telekommunikation, strategischer Rechtsdurchsetzung, Energie, IT im Energieprojekt, künstlicher Intelligenz, Markenkommunikation und Website-Relaunch. Ziel dieser Gruppen ist es, Strategien zu entwickeln, Qualitätsstandards zu setzen und Handlungsempfehlungen für den bundesweiten Zusammenschluss der 17 Verbraucherzentralen zu formulieren.

Auch an der bundesweiten Marktbeobachtung beteiligt sich die VZB aktiv – etwa in den Bereichen Digitales und Telekommunikation, Energie sowie Recht und Handel, um Missstände in den Märkten frühzeitig zu erkennen und im Sinne der Verbraucher:innen aktiv werden zu können. Darüber hinaus engagierte sich die VZB in zahlreichen Gemeinschaftsprojekten: Mit 13 anderen Verbraucherzentralen und ihrem Bundesverband unterhält sie den Gemeinschafts-Internetauftritt [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de), arbeitete im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ mit allen Verbraucherzentralen zusammen und nutzte Inhalte der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz für ihr Bildungsprojekt „Smart Surfen“. Das Energiesparprojekt realisierten die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband gemeinsam.

Anhang

Mitglieder, Aufsichtsrat, Vorstand und Geschäftsführung

Mitglieder

Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e.V.
 Brandenburgischer Volkshochschulverband e.V.
 Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin-Brandenburg
 Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e.V.
 Federacja Konsumentów, Polen
 Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e.V.
 Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e.V.
 Haus & Grund Brandenburg e.V.
 LAG Schuldner- und Insolvenzberatung Brandenburg e.V.
 Mieterverein Potsdam und Umgebung e.V.
 Seniorenrat des Landes Brandenburg e.V.
 SoVD Sozialverband Landesverband Berlin-Brandenburg e.V.
 Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e.V.
 Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Ehrenamtlicher Aufsichtsrat

Aufsichtsratsvorsitzende Aline Liebenow
 (AWO Bezirksverband Potsdam)
 Stv. Aufsichtsratsvorsitzender Lars Eichert
 (Haus & Grund Brandenburg)
 Frank Beich (zugleich ehrenamtlicher Vorstand)
 Holger Catenhusen (Mieterverein Potsdam)
 Kerstin Klebsattel-Schröder (zugleich ehrenamtliche Vorständin zusätzlich zu Ilka Stolle)

Hauptamtlicher Geschäftsführer

Dr. Christian A. Rumpke

Stand: Juni 2025

Organisation und Personal

Personal

Die VZB besetzte am 31.12.2024 insgesamt 48,8 Vollzeitstellen verteilt auf 62 Mitarbeiter:innen. Rund 65 Prozent der bei der VZB Angestellten sind weiblichen und 35 Prozent sind männlichen Geschlechts. Auf Ebene der Geschäftsleitung beziehungsweise des ehrenamtlichen Aufsichtsrates beschäftigt die VZB 33 Prozent Frauen und 67 Prozent Männer. Auf der Leitungsebene unterhalb der Geschäftsführung sind 67 Prozent weiblichen und 33 Prozent männlichen Geschlechts.

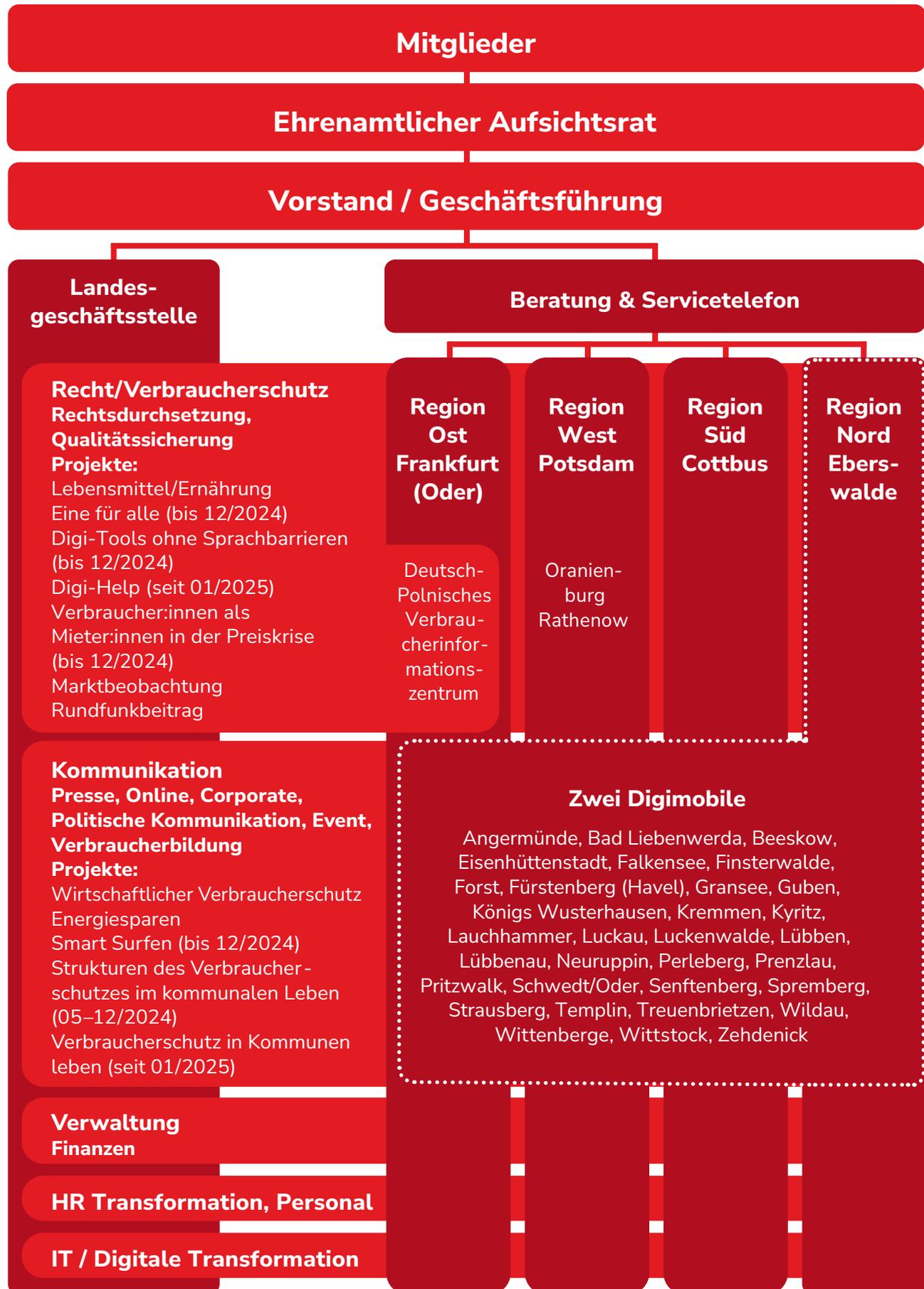
Entgeltgruppe TV-L	Stellen	
	Institutioneller Haushalt	Projekte
E 15	1	
E 14	1	
E 13	6,7	5
E 12	2,8	1,5
E 11		0,9
E 10	4,3	1,2
E 9b	10,1	6,1
E 8	3,5	
E 6	3,1	1
E 3		0,6
Summe	32,5	16,3

#verbraucher:innensagendanke



„Heute haben wir im Radio gehört, dass die Verbraucherzentrale Brandenburg 35-jähriges Jubiläum feiert. Wir senden ganz herzliche Glückwünsche. Alles Gute weiterhin für Sie.“

Organigramm



Finanzen 2024

Bilanz zum 31. Dezember 2024

Aktiva		31.12.2024	31.12.2023
		€	€
A. Anlagevermögen			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	105.138,00	126.733,00	
II. Sachlagen			
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	1,00	1,00	
2. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	348.279,34	388.872,34	
B. Umlaufvermögen			
I. Vorräte			
Fertige Erzeugnisse und Waren	4.098,47	5.159,77	
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
Sonstige Vermögensgegenstände	223.602,25	283.494,31	
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks			
	1.016.615,13	1.067.212,99	
	1.697.734,19	1.871.473,41	
Passiva			
A. Eigenkapital			
I. Rücklagen			
	293.132,47	0,00	
II. Bilanzgewinn			
	0,00	223.289,78	
B. Sonderposten für Zuschüsse und Zuwendungen			
	457.516,81	520.766,11	
C. Rückstellungen			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	51.824,00	32.480,00	
2. Steuerrückstellungen	65.920,41	114.330,35	
3. Sonstige Rückstellungen	270.442,20	349.614,00	
D. Verbindlichkeiten			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	67.298,61	21.684,16	
2. Sonstige Verbindlichkeiten	491.599,69	609.309,01	
	1.697.734,19	1.871.473,41	

Die VZB finanziert ihre Ausgaben überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen (Landes- und Bundesministerien, Kommunen). Weitere Einnahmen erzielt sie unter anderem durch verbraucherfreundliche Entgelte für die Verbraucherberatung.

Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2024 bis 31.12.2024

	Geschäftsjahr	Vorjahr
	€	€
1. Umsatzerlöse, Zuwendungen und Zuweisungen	4.260.169,62	4.092.117,50
2. Sonstige betriebliche Erträge	99.944,14	155.324,75
3. Materialaufwand	-70.487,11	-21.071,16
4. Personalaufwand	-3.325.829,72	-3.318.147,72
5. Abschreibungen	-91.752,50	-87.750,29
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	-943.101,17	-883.080,06
7. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>-788,00</u>	<u>-762,00</u>
8. Ergebnis vor Steuern	-71.844,74	-63.368,98
9. sonstige Steuern	<u>141.687,43</u>	<u>44.170,85</u>
10. Jahresergebnis	69.842,69	-19.198,13
11. Mittelvortrag aus dem Vorjahr	223.289,78	242.487,91
12. Einstellung in Rücklagen	<u>-293.132,47</u>	<u>0,00</u>
13. Mittelvortrag	<u>0,00</u>	<u>223.289,78</u>

Prüfung

Die Hamburger Treuhand Gesellschaft Schomerus & Partner mbH, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Zweigniederlassung Berlin, prüfte im Jahr 2025 den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2024, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung. Außerdem prüfte sie auf Veranlassung des Zuwendungsgebers die Verwendungsnachweise für die institutionelle Förderung des Landes Brandenburg, die Landeszuwendungen 2024 für die Projekte „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung“, „Smart Surfen – Mehr Teilhabe durch digitalen Verbraucherschutz“, „Eine für alle – besserer Verbraucherschutz mit Instrumenten der

kollektiven Rechtsdurchsetzung“ sowie „Strukturen des Verbraucherschutzes im kommunalen Leben“. Die Prüfer:innen hatten keine Einwendungen zur Ordnungsmäßigkeit der durch die VZB eingesetzten Mittel und erteilten ein uneingeschränktes Testat. Zudem bestätigten sie der VZB die Durchführung einer Kosten- und Leistungsrechnung.

Ein Großteil der kommunalen Zuwendungsgeber prüfte die zweckentsprechende Mittelverwendung und bestätigte diese.

Die VZB hat einen fünfköpfigen Betriebsrat. Darüber hinaus wird die Arbeit bei

Umsatzerlöse aus Zuwendungen der öffentlichen Hand und andere Erträge

		2024
		€
Land	Institutionelle Förderung	2.582.176,00
	Projektförderung	646.615,38
Bund	Projektförderung	823.819,35
Kommunen	Städte	28.800,00
	Kreise	49.300,00
Sonstige Projekt- und öffentliche Mittel		63.444,36
Andere Erträge	Entgelte	118.778,72
	Aufwandsentschädigungen	1.638,00
	Abmahnungen	6.649,10
	Mitgliedsbeiträge	2.408,33
	Spenden	2.167,01
	Umsatzsteuererstattung	51.832,71
Einnahmen gesamt		4.377.628,96

der VZB regelmäßig durch einen externen Datenschutzbeauftragten, eine Fachkraft für Arbeitssicherheit des TÜV sowie einen Betriebsarzt überwacht.

Auf ihre Wirksamkeit und Effizienz evaluiert wurden die Energieeinsparberatung beziehungsweise die Energie-Checks der Verbraucherzentralen bundesweit. Zu den zentralen Ergebnissen des Evaluationsberichts der PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wird unter anderem zusammengefasst: „Über alle Beratungsformate hinweg waren die Beratenen sehr zufrieden mit der Fachkompetenz der Berater

und Beraterinnen und der Qualität der Beratung insgesamt“ (Quelle: Internet-Veröffentlichung des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle vom 27.03.2024).

Seit Ende 2023 begleitet wird die VZB zudem gemäß Hinweisgeberschutzgesetz durch einen Anwalt als interne Meldestelle. Diesem wurden bis zum Redaktionsschluss von Mitarbeiter:innen oder Externen (zum Beispiel Liefer- und Dienstleistungsunternehmen, Bewerber:innen) keine eventuellen Verstöße gegen Gesetze, interne Richtlinien oder andere Missstände am Arbeitsplatz gemeldet.



Verbraucherzentrale
Brandenburg

Stark für mich.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Babelsberger Str. 12
14473 Potsdam
verbraucherzentrale-brandenburg.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Lisa Högden

Gestaltung:

Johannes Knöspel

Bildnachweise:

Illustrationen – Adobe Stock/Bearbeitung J. Knöspel
S. 4 – André Wagenzik

Druck:

bud brandenburgische universitätsdruckerei und
verlagsgesellschaft potsdam mbh

Stand:

Juni 2025

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier.

© Verbraucherzentrale Brandenburg

Gefördert durch:



STADT COTTBUS
CHÓŠEBUZ



Senftenberg
investieren studieren flanieren

