



verbraucherzentrale
Brandenburg

JAHRESBERICHT 2018/19

INHALT

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG.....	3
„LIVE BIN ICH BESSER“ – GESPRÄCH MIT MODERATORIN JANNA FALKENSTEIN.....	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE.....	7
DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER.....	9
ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT.....	12
DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDFUNK.....	13
AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON SABINE WEISS.....	13
AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON DANIELA HOFMANN.....	14
MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT.....	15
ENERGIE.....	16
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN.....	17
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG.....	18
VERBRAUCHERSCHUTZ IM GRAUEN PFLEGEMARKT.....	20
AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON TOBIAS SPIESS.....	20
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	21
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	22
VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE UND MIGRANTEN.....	23
VERBRAUCHERBILDUNG.....	24
AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON MARTINA ROGGENKAMP.....	24
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN.....	25
ABMAHNUNGEN UND KLAGEN.....	26
DAS DIGIMOBIL.....	27
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	28
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT.....	30
MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG.....	31
ANHANG: DATEN UND FAKTEN.....	32
Mitglieder, Vorstand und Geschäftsführung.....	32
Organigramm / Stellen.....	33
Beratung vor Ort.....	34
Finanzen 2018.....	36

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Ihre Kernleistungen für Verbraucher sind Beratung, Information und Bildung.

Sie bietet landesweit Beratungsstellen sowie das auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierte Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum. Die Themen der VZB reichen von Markt und Recht, Reise und Freizeit, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung über Medien und Telefon bis zu Energie, Bauen und Wohnen. Über die Beratung hinaus übernimmt die VZB auch außergerichtliche Rechtsvertretungen der Verbraucher gegenüber Anbietern. Komplettiert wird das individuelle Beratungsangebot für Verbraucher durch telefonische, E-Mail- und schriftliche Beratung sowie – neu – durch Videochat-Beratung im „Verbraucherzentrale-Digimobil“.

Zusätzliche Verbraucherinformationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de, zahlreiche Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messeteilnahmen, Vorträge und Aktionen.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg betreibt evidenzbasierte Verbraucherpolitik und setzt sich aktiv für die Stärkung der Verbraucherrechte ein. Darüber hinaus mahnt sie Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht verstoßen, und klagt auch vor Gericht. Dabei agiert sie im Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Die VZB ist ein rechtlich selbstständiger, eingetragener Verein (e. V.) und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Sie ist gemäß ihrer Satzung unparteilich und verfolgt keine parteipolitischen Ziele.

„Ein Blick auf Ihre Homepage mit einem genannten Servicetelefon lässt den erfreulichen Schluss zu, dass man in Brandenburg offenkundig mit Telefon-Abzocke kein Geschäftsmodell betreibt. Bravo.“

#Verbrauchersagdanke



Hinweis: Die im Folgenden gewählte männliche Form bezieht sich immer auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf eine Differenzierung zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.





*SUPER.MARKT-Moderatorin Janna Falkenstein
und VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke
in der Verbraucherzentrale in Potsdam*

„LIVE BIN ICH BESSER“

SUPER.MARKT ist das Verbrauchermagazin des rbb. Oft kommt auch die Verbraucherzentrale in den Beiträgen mit ihrer Expertise zu Wort. Für den Jahresbericht haben sich die **SUPER.MARKT-Moderatorin Janna Falkenstein** und **VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke** getroffen. Ein Gespräch über die **Psychologie von Abzockmaschen**, wie **Unterhaltung und Verbraucherschutz** zusammenpassen und die **Vorteile von Live-Fernsehen**.

Rumpke: Frau Falkenstein, **SUPER.MARKT** ist im Vergleich zur Verbraucherzentrale Brandenburg noch jung. Seit etwa zwei Jahren moderieren Sie das Verbrauchermagazin. Was hat sich für Sie verändert?

Falkenstein: Seit ich **SUPER.MARKT** moderiere, habe ich häufig Aha-Momente. Ich stelle fest, wie blind ich bisher durch die Verbraucherwelt gelaufen bin. Jetzt sind mir berufsbedingt die Augen geöffnet worden, und ich kann nicht mehr einkaufen gehen, ohne alles zu hinterfragen. Zum Beispiel Mogelpackungen: Da gibt es den Blaubeersaft, der nur vier Prozent Blaubeeren enthält. Solche Erfahrungen bewirken, dass ich im Laden alle Lebensmittelverpackungen umdrehe und

mir das Inhaltsverzeichnis durchlese. Das ist der Preis, den ich bezahle, weil ich diese Sendung moderiere. Aber ich finde es gut, das Gefühl zu haben, mündig einzukaufen und die ein oder andere Strategie der Produzenten und Händler zu durchschauen. Und ich wünsche mir natürlich auch, dass unsere Zuschauer durch die Sendung angeregt werden, auch häufiger genauer hinzuschauen.

Rumpke: Auch die Verbraucherzentrale möchte die Bürger stärken – sie mit dem nötigen Wissen ausstatten, um möglichst gute Entscheidungen treffen zu können. Das ist eine Herausforderung, denn es wird alles eher komplexer als einfacher für Verbraucher.

Falkenstein: Ich bin der Meinung, dass dies mit der Geschwindigkeit zusammenhängt, mit der sich heute richtige und falsche Informationen verbreiten. Damit einher geht das Gefühl, nichts mehr richtig machen zu können. Sei es beim Einkaufen, beim Heizen oder beim Autofahren. Im Prinzip hat jeder permanent das Gefühl, ich könnte es besser machen. Wenn dann noch eine Rechnung oder Mahnung kommt, verstärkt sich der Wunsch, sie einfach loszuwerden. Wir lernen in der Redaktion oft Verbraucher kennen, die Rechnungen bezahlen, von denen sie sich gar nicht hundertprozentig sicher sind, dass sie gerechtfertigt sind. Einfach nur, um das Problem los zu werden, bezahlen sie dann Forderungen von hundert Euro oder mehr. Natürlich hat das immer auch etwas mit dem Kontostand zu tun und der Antwort auf die Frage, wieviel kann ich mir erlauben oder nicht. Dieser Umstand des Weg-haben-wollens eröffnet Betrügern viele Möglichkeiten.



Rumpke: In unserer Beratung sehen wir, dass in vielen Fällen auch Scham der Verbraucher eine ganz wesentliche Rolle spielt. Einmal natürlich darüber, überhaupt auf eine Masche hereingefallen zu sein. Noch schlimmer machen es manche Abzocker mit ihren Fake-Rechnungen: Bei angeblich bestellten Viagra-Pillen oder einem unterstellten Anruf bei einer Erotikhotline holen sich manche Menschen verständlicherweise keine Hilfe, sondern zahlen.



„Ich finde es toll, wenn Zuschauer uns ihre Geschichte erzählen. Dass es immer wieder Menschen gibt, die sagen, das muss öffentlich gemacht werden.“

Janna Falkenstein

Falkenstein: Ja. Die Leute, die solche Betrugsmaschen abziehen, wissen genau, was sie tun. Das sind Profis. Ein Paradebeispiel sind Schlüsseldienste. Regelmäßig wird darüber berichtet und man denkt, diese Masche kann nicht mehr funktionieren und dann hört man wieder von einem Fall, bei dem ein Verbraucher einen überhöhten Preis gezahlt hat. Das sind extreme Stresssituationen. Ich wüsste nicht, wie es mir in dieser Situation ginge. Sage ich dann zu dem Schlüsseldienst-Mitarbeiter, danke, dass sie gekommen sind, aber ich rufe jemand anderen an, der günstiger ist? Es ist ein Abwägen, was ist in diesem Moment schlimmer: Nicht in die Wohnung zu kommen und noch zwei Stunden zu warten, oder das geforderte Geld zu bezahlen. Das kann einfach jedem passieren. Ich finde es toll, wenn Zuschauer uns ihre Geschichte erzählen. Dass es immer wieder Menschen gibt, die sagen, das muss öffentlich gemacht werden und dafür berichte ich in den Medien über meinen Fall.

Rumpke: Uns sind sogar Fälle bekannt, in denen unseriöse Schlüsseldienste mit Messern gedroht haben, wenn die Verbraucher nicht mit ihnen zum Bankautomaten gefahren sind, um teilweise vierstellige Summen für eine einfache Türöffnung zu bezahlen.

6 | Gespräch mit Janna Falkenstein

Hier ist uns wichtig, dass Verbraucher gar nicht erst in eine solche Gefahr geraten. Wir arbeiten mit verschiedenen Instrumenten, um mit aktuellen Themen und Verbraucherproblemen umzugehen. Zum Beispiel tauschen wir uns einmal die Woche in unserer „Themenlage“ aus, an der Kolleginnen und Kollegen unseres Servicetelefon, aus der Beratung, dem Juristen-Team und der Kommunikation teilnehmen. Wir besprechen, was wir Betroffenen raten können, ob wir Unternehmen abmahnen beziehungsweise verklagen, ob wir eine weitere Institution einbeziehen. Wir überlegen auch, welche Medien sich für welche Themen interessieren könnten.

Falkenstein: Und da haben Sie es beim Fernsehen manchmal nicht leicht. Denn das Verbraucherthema an sich ist nicht bildstark. Da haben es andere Redakteure einfacher. Als wir vor zwei Jahren das Konzept für ein neues Verbrauchermagazin erarbeitet haben, war klar: Der Zuschauer soll Spaß haben, Verbraucherfernsehen zu schauen. Es gab viele Menschen, die gesagt haben, Verbraucherfernsehen und Unterhaltung passen nicht zusammen. Daher haben wir auch einen etwas anderen Ansatz gewählt. Wenn ich moderiere, stehe ich als Verbraucherin im Studio. Ich stelle mir die Fragen: Was finde ich daran spannend? Was verstehe ich daran nicht? Da kommt jetzt nicht der Frontalunterricht mit erhobenem Zeigefinger. Die Sendung ist außerdem live.

Rumpke: Warum eigentlich? Ihre Sendung wirkt durch die aufgezeichneten Beiträge nicht wie eine klassische Live-Sendung.

Falkenstein: Das hat zwei Gründe. Einmal bin ich live besser als aufgezeichnet (*lacht*). Wenn ich weiß, es passiert jetzt, dann habe ich eine andere Präsenz. Wenn aufgezeichnet wird, da bin ich wie die meisten, denke ich: Ach, das kann ich besser, lass uns diese Anmoderation nochmal wiederholen und dann sind schnell zwei bis drei Stunden vorbei. Der andere Grund ist, dass wir so nah dran sein wollen am aktuellen Tagesgeschehen wie möglich. Wenn montags etwas Wichtiges in der Verbraucherwelt passiert, möchte ich in der Lage sein, es auch gleich in die Sendung einzubauen.

„Hoherfreut kann ich Ihnen heute mitteilen, dass wir vom Anbieter einen Betrag in Höhe von 204 Euro zurücküberwiesen bekommen haben. Damit ist für uns dieses Kapitel beendet. Wir bedanken uns sehr herzlich für die Unterstützung und wünschen Ihnen noch recht viele dieser Erfolgserlebnisse.“

#Verbrauchersagendanke



ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Die Brandenburger finden die Verbraucherzentrale laut einer aktuellen Studie¹ nützlich, glaubwürdig und kompetent. Dafür hat die VZB auch 2018/19 wieder viel getan: Für die Menschen im Norden Brandenburgs hat sie durch das Digimobil neue Beratungswege geschaffen, zudem bietet sie für mehr Service neu eine Online-Terminvereinbarung an. Außerdem setzt sie sich aktiv gegen die Kündigung von Prämiensparverträgen durch Brandenburger Sparkassen ein. Für die Rechte der Brandenburger Verbraucher arbeitete sie an der Digitalisierungsstrategie des Landes mit und positioniert sich mit verbraucherpolitischen Themen zu Kommunal- und Landtagswahl.

Nach einer aktuellen Repräsentativbefragung von Forso assoziieren die Brandenburger positive Eigenschaften mit der Verbraucherzentrale: So finden über 90 Prozent aller Befragten, die die Verbraucherzentrale kennen, sie nützlich (93 Prozent), glaubwürdig (92 Prozent) und kompetent (91 Prozent). Damit die Verbraucherzentrale weiter an ihre erfolgreiche Arbeit anknüpfen kann, hat sie sich für eine verlässliche und besser planbare Finanzierung eingesetzt – mit Erfolg: Im Kontext des Weltverbrauchertags am 15. März 2019 haben das Verbraucherschutzministerium des Landes und die VZB erstmals eine mehrjährige Fördervereinbarung geschlossen. Diese sichert die Verbraucherberatung und -information der Bürger im Land bis Ende 2022.

Im Jahr 2018 konnte die VZB über 62.700 Verbraucher mit Beratung, Information oder Vorträgen erreichen. Diese Kontakte verteilen sich auf über 12.000 umfangreiche Beratungen, mehr als 41.000 Kurzinformationen sowie rund 9.700 Gruppenteilnehmer. Wie schon im Vorjahr konnte sie ihre Kontakte weiter steigern.

Zusätzlich erreicht die VZB Verbraucher über ihre Internetseiten sowie über Medienarbeit.

Neben dem Auftritt verbraucherzentrale-brandenburg.de betreibt die VZB gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen und dem vzbv das Portal verbraucherzentrale.de sowie verschiedene gemeinsame Projektportale (unter anderem Post-Ärger, Klartext-Nahrungsergänzungsmittel, Pflegeverträge). Insgesamt hat sie darüber etwa 10,5 Millionen Verbraucher erreicht (verbraucherzentrale.de inklusive der gemein-



Verbraucherschutzminister Stefan Ludwig und der ehrenamtliche VZB-Vorstand übergeben Langfristvereinbarung

samen Projektportale: etwa 10,2 Millionen Besuche; verbraucherzentrale-brandenburg.de: rund 300.000 Besuche).

Um eine Terminvereinbarung auch außerhalb der telefonischen Servicezeiten (wochentags von 9-18 Uhr) zu schaffen, hat die VZB im Januar 2019 eine Online-Terminvereinbarung eingeführt. Damit können Brandenburger Verbraucher nun jederzeit bequem mit wenigen Klicks persönliche Beratungstermine vereinbaren oder verschieben.

In den Medien war die Verbraucherzentrale Brandenburg mit Experteninterviews, aktuellen Warnungen und Verbrauchertipps wieder gut vertreten. So erreichte sie rund 2.800 Veröffentlichungen in regionalen und überregionalen Printmedien in einer Gesamtauflage von fast 63 Millionen Zeitungen und Zeitschriften. Hinzu kamen etwa 140 TV- und Radiointerviews sowie über 1.150 Nennungen in Onlinepublikationen.

.....
¹ vgl. Analyse des Nutzerverhaltens der Verbraucherzentralen. Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung von 2.765 Personen bundesweit, davon 505 Brandenburger (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren) durch die Forso marplan Markt- und Mediaforschungsgesellschaft mbH, durchgeführt von November 2018 bis Januar 2019 (unveröffentlicht).

Kontaktwege im Vergleich

Die Verbraucherzentrale erreichte demnach die meisten Menschen über das Internet, gefolgt von Kontakten über (Print-)Medien. Persönlich stand die Verbraucherzentrale mit fast 30.200 Verbrauchern in Kontakt, telefonisch mit rund 29.500 sowie schriftlich beziehungsweise per E-Mail mit über 3.000 Verbrauchern.

TOP-THEMEN

Besonders gefragt waren Beratungen im Themenfeld Energie, Bauen & Wohnen: Rund 30 Prozent aller Beratungen drehten sich um Ärger mit Energieversorgern, Betriebskostenabrechnung oder Energiesparen. Dicht gefolgt von Anfragen zum allgemeinen Verbraucherrecht (28 Prozent) – hier beriet die VZB unter anderem zu Problemen bei Kauf und Reklamation sowie zu unseriösen Anbietern und Kaffeefahrten.

Meilensteine 2018/19

Ein zentrales Anliegen der VZB ist es, für alle Menschen in Brandenburg mit Beratung und Information da zu sein. In einem Flächenland wie Brandenburg mit vielen ländlichen Regionen stellt dies eine besondere Herausforderung dar. Mit ihrem Digimobil hat die VZB nun einen Lösungsansatz entwickelt, den sie derzeit im Norden Brandenburgs testet. So ist sie nach der Planungsphase 2018, in der unter anderem das Fahrzeug konzipiert beziehungsweise gebaut sowie Modellkom-

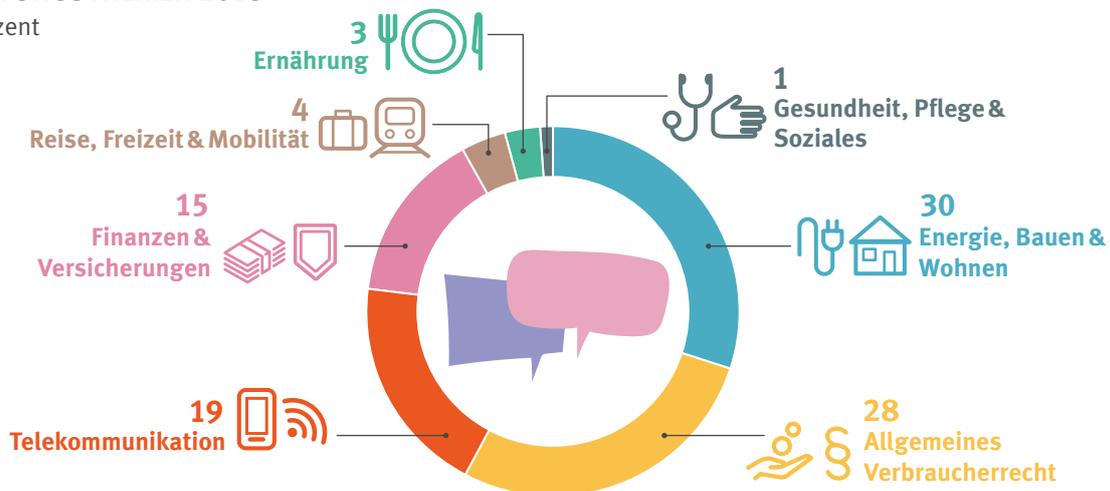
munen gefunden wurden, seit Anfang 2019 mit dem Digimobil unterwegs. In diesem speziellen Fahrzeug können sich Verbraucher mit modernster Technik per Videochat beraten lassen. Verbraucher in den ländlichen Regionen können so das gesamte Beratungsspektrum von Verträgen und Reklamation, Digitalem und Telekommunikation, bis hin zu Reise und Freizeit in Anspruch nehmen (vgl. Seite 27).

Wenn Anbieter reihenweise Brandenburger Verbraucher schädigen, schaltet sich die VZB ein. So wurde sie aktiv, als sie Mitte des Jahres 2018 von massenhaften Kündigungen von Prämien Sparverträgen durch die Sparkasse Märkisch-Oderland erfuhr. Denn nicht nur die mindestens 3.000 gekündigten Verträge aus Märkisch-Oderland stehen im Fokus. Sollte dieses schlechte Beispiel Schule bei anderen Sparkassen machen, wären mindestens 50.000 Kunden in Brandenburg und ihre Sparverträge zur Altersvorsorge in Gefahr. Daher setzt die VZB sich seit 2018 massiv gegenüber Sparkassen und Politik für eine Weiterführung der Sparverträge über mindestens 25 Jahre ein (mehr dazu auf Seite 17).

87 Prozent der Brandenburger sagen, dass Verbraucherschutz für ihr persönliches Sicherheitsempfinden sehr wichtig oder wichtig ist. Daher bringt sich die VZB für einen stärkeren Verbraucherschutz aktiv in die Politik ein: Sie hat zwölf Forderungen zu den Kommunalwahlen am 26. Mai 2019, zur Landtagswahl am 1. September 2019 sowie für die anschließende Legislaturperiode aufgestellt, nachzulesen unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019.

BERATUNGSTHEMEN 2018

in Prozent



2018

JANUAR

- 15.1. Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl wird Mitglied bei der VZB
- 16.1. Forum Verbraucherschutz im Landtag zur Weiterentwicklung des VZB-Beratungsstellennetzes
- 17.1. Themenstunde der VZB „Verbraucherschutz für Geflüchtete“
- 19.1.-20.1. Infostand zu Nahrungsergänzungsmitteln auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin

FEBRUAR

- 13.2. VZB und VZ Berlin veröffentlichen Marktcheck:
Online-Lebensmitteldienste im Stadt-Land-Vergleich

27.2.2018

Bundesweiter Inkasso-Check unter
Federführung der VZB geht online

MÄRZ

- 2.3. Bundesweiter Fachtag Verbraucherbildung in Potsdam –
organisiert von der VZB
- 12.-16.3. Strom- und Gasversorger-Wechselsprechstunde anlässlich
des Weltverbrauchertages
- 19.3. Beratungsstelle Oranienburg empfängt den neuen Oranienburger Bürgermeister Laesicke



APRIL

- 4.4. Kooperation mit der Stiftung Warentest
- 9.4. Eröffnung der neuen VZB-Beratung im Rathaus Königs Wusterhausen
- 13.4. Brandenburgs Innenminister Schröter besucht die VZB in Potsdam
- 18.4. VZB-Expertin nimmt an Anhörung im Landtag zur Kita- und Schulverpflegung in Brandenburg teil

MAI

- 9.5. MdL Richstein und der Weiße Ring besuchen die VZB

JUNI

- 5.6. VZB klärt auf dem Gesundheitstag der Brandenburger Ministerien über Vitaminpillen und Co. auf
- 15.6. Der Brandenburgische Volkshochschulverband e.V. und die polnische Federacja Konsumentów werden Mitglieder bei der VZB
- 27.6. VZB-Mitgliederversammlung

JULI

- 23.7. Vortrag der VZB vor ukrainischer Delegation zur Kennzeichnung von Lebensmitteln bei der Brandenburgischen Industrie- und Handelskammer
- 31.7. VZB empfängt Staatssekretärin Hagl-Kehl aus dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

AUGUST

- 8.8.** VZB stellt EU-Vergleichsstudie zu grenzüberschreitender Vollstreckung vor
- 22.8.** Brandenburgischer Volkshochschulverband und VZB unterzeichnen Kooperationsvereinbarung
- 25./26.8.** Aktionsstand der VZB beim Brandenburg-Tag in Wittenberge
- 27.8.** Teilnahme an EU-Bürgerdialog zum Thema „Politik für VerbraucherInnen in Europa und der Region“ in Prenzlau

2.8.2018

VZB erwirkt Urteil gegen easyJet wegen intransparenter Gepäckpreise



SEPTEMBER

- 4.9.** Brandenburger Justizstaatssekretär Pienkny informiert sich vor Ort über die Arbeit der VZB
- 19.9.** VZB lädt zur Podiumsdiskussion „Öffentlich-rechtliche Banken sind (auch nicht) besser“ zur Kündigung von Sparverträgen in Strausberg

OKTOBER

- 12.10.** VZB führt Workshops beim Fachtag des Landessportbundes durch
VZB-Teilnahme an der Familienmesse in Königs Wusterhausen
- 22.10.** VZB veröffentlicht Marktcheck: Keins von zwölf Fertiggerichten überzeugt

NOVEMBER

- 1.11.** VZB lädt zum Presse-Hintergrundgespräch: Was bedeutet die VW-Klage für Brandenburg?
- 6./7.11.** VZB-Expertin redet zum Verbraucherschutz beim Projekt-Workshop „Civic School for Sound EU Practice (CiSEP)“ in Odessa
Abschlusskonferenz des durch DG-Justice geförderten Projektes zur grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung Frankreich-Deutschland-Polen in Warschau
- 22.11.** VZB lädt zur Fachtagung Integration und Verbraucherschutz
- 28.11.** VZB-Marktwächter veröffentlichen Studie zu dynamischen Onlinepreisen
- 29.11.** VZB-Expertin schult Lehrkräfte beim Fachtag Verbraucherbildung im LISUM zu Fake Shops und Dynamic Pricing

DEZEMBER

- 14.12.** Bei der VZB in Potsdam findet die 1. Medienfit-Veranstaltung zum Schwerpunktnetzwerk Verbraucherbildung statt

7.12.2018

VZB lädt mit Verbraucherschutzminister Ludwig zum „Spatenstich“ in Frankfurt (Oder): Bis Sommer 2019 entsteht in der Karl-Marx-Straße 179-180 ein neues barrierefreies Ladenlokal für die Verbraucherberatung und das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum



2019

JANUAR

- 10.1. MdB Schüle zu Besuch bei der VZB
- 18.-27.1. Infostand zur Kennzeichnung von Lebensmitteln auf der Internationalen Grünen Woche
- 23.1. VZB präsentiert Bundesministerin Klöckner ihr neues Digimobil auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin
- 24.1. Parlamentarischer Staatssekretär Stübgen und MdB Steineke besuchen Digimobil

FEBRUAR

- 6.2. Das Digimobil startet in Wittenberge im Beisein von Verbraucherschutzminister Ludwig und Bürgermeister Hermann
- 9.2. Safer Internet Day: gemeinsame Infostände und ein Video der Brandenburger Polizei sowie der VZB zu Fake-Shops
- 26.2. VZB startet zum Semesterbeginn mit neuen Vorträgen an den Volkshochschulen

MÄRZ

- 4.3. Cottbuser Oberbürgermeister Kelch besucht Potsdamer Beratungszentrum der VZB
- 8.3. VZB übergibt Maßnahmenkatalog zur Unterstützung von Schulen bei der Umsetzung von Verbraucherbildung an Bildungsministerin Ernst
- 11.3. Das Verbraucherschutzministerium zeichnet mit der VZB eine Fördervereinbarung für 2019-2022
Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ 2019 startet
- 15.3. Weltverbrauchertag: Verbraucherzentrale verteilt „Tool-Tüten“ mit digitalen Alltagshelfern an Verbraucher

APRIL

- 1.4. VZB-Geschäftsführer in „Die Story im Ersten“ der ARD, Film von Grimme-Preisträger Michael Richter zum Milliardengeschäft Inkasso

MAI

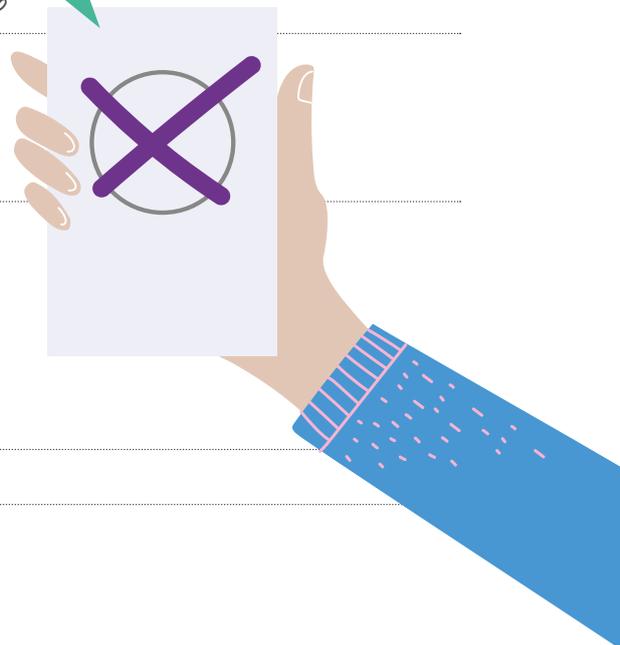
- 22.5. 2. Medienfit-Veranstaltung zum Schwerpunktnetzwerk Verbraucherbildung findet bei der VZB in Potsdam statt

JUNI

- 19.6. Mitgliederversammlung der VZB.
Zu Gast: Kriminaldirektorin Kirsten Pasedag und Kriminalhauptkommissar Denny Speckhahn, die zu Delikten rund um das Thema Cyber-Crime berichten
- 20.6. MdB Steineke besucht VZB zum Thema Inkasso

15.4.2019

VZB veröffentlicht ihre zwölf Forderungen zur Landtagswahl: verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019



ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT

Mit einer gewonnenen Klage gegen easyJet sorgte die VZB für mehr Transparenz bei Gepäckpreisen. Mit einem Marktcheck zur Parkplatzbuchung am Flughafen ging sie gegen massenweise falsche AGB vor. Und mit der Überprüfung einer alten Bekannten machte sie deutlich, dass sich Anbieter an Urteile halten müssen.

Bei easyJet können sich die Online-Preise für aufzubehaltendes Gepäck bei späterer Zubuchung verändern, je näher der Abflugtag rückt. Darüber informierte die Fluggesellschaft jedoch nicht transparent, weswegen die VZB easyJet erfolgreich verklagt hat. Nach dem Anerkenntnisurteil des Landgerichts Berlin vom 2. August 2018 muss die Fluggesellschaft nun ihre Kunden darüber informieren, dass die angegebenen Gepäckpreise nur für den aktuellen Buchungsvorgang gelten und sich bei späterer Zubuchung ändern können. Das schließt höhere Kosten bei nachträglicher Gepäckbuchung zwar nicht aus. Zumindest erfahren Reisende das aber schon während der Flugbuchung, und es folgt keine böse Überraschung.

Böse Überraschungen konnten Verbraucher erleben, bevor die VZB sich Anbietern von Parkplätzen an den Flughäfen Schönefeld und Tegel widmete. Auf Grund verschiedener Beschwerden von Verbrauchern nahm die VZB in einem Marktcheck die Online-Buchung von Parkplätzen unter die Lupe. Ergebnis: Nicht immer konnten Verbraucher sicher sein, dass eine Online-Reservierung verbindlich ist. Zum Teil konnte die Verfügbarkeit von Parkplätzen nur unverbindlich angefragt werden oder eine auf den ersten Blick als verbindlich abgeschlossene Reservierung sollte gemäß dem Kleingedruckten erst nach Zahlungseingang oder mit Vertragsabschluss vor Ort gültig werden. Ebenfalls gab es Fälle, bei denen sich der Preis für den Parkplatz nach bereits erfolgter Buchung noch einmal geändert hat. Die VZB hat 13 Anbieter auf die Unregelmäßigkeiten aufmerksam gemacht. Bereits elf Betreiber haben sich daraufhin verpflichtet, ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend der Beanstandungen zu ändern.

Böse Überraschungen, Teil drei: Im Jahr 2016 hatte die VZB erfolgreich vor dem Landgericht Berlin gegen die Firma RSC Aktiv & Vital GmbH geklagt. Das Unternehmen verkauft Matratzen auf Kaffeefahrt-Veranstaltungen. Hintergrund der Klage war, dass das Unternehmen in seinen Widerrufsbelehrungen die Firmen- und Adressangaben weggelassen hatte. Damit hatte RSC seinen Kunden das ihnen zustehende Widerrufsrecht erschwert. Eine erneute Prüfung der Verbraucherschützer ergab, dass das Unternehmen auch nach dem Urteil wieder fehlerhaft zum Widerrufsrecht informiert hatte – ein klarer Verstoß gegen das Urteil. Nach einem erneuten Einsatz der VZB vor Gericht in 2018 muss das Unternehmen nun ein Ordnungsgeld von 5.000 Euro an den Staat zahlen.



DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDFUNK

„Verbraucherzentrale warnt vor Erotik-Dienst-Abzocke“, „Analoges Kabelfernsehen in Brandenburg wird abgeschaltet“, „Verbraucherzentrale mahnt Hosting-Anbieter erfolgreich ab“ und „Fehlendes Widerspruchsrecht bei PŸUR-Tariferhöhungen“. Diese Headlines der VZB-Pressemeldungen sind nur wenige Beispiele für viel Verbraucherschutzarbeit im Berichtszeitraum.

Probleme rund um digitale Welt und Telekommunikation spielen bei der Verbraucherzentrale Brandenburg mittlerweile mindestens in jedem dritten Beratungsfall eine Rolle.

Immer wieder ein Ärgernis für Verbraucher ist das Verhalten von Mobilfunkanbietern. So wunderte sich ein Verbraucher über hohe Kosten, nachdem er einen neuen Mobilfunkvertrag abgeschlossen hatte. Er entdeckte, dass eine Handyversicherung bei Vertragsschluss einfach automatisch hinzugebucht worden war. Die VZB mahnte das Vorgehen ab. Der Mobilfunk-Shop verpflichtete sich daraufhin, in Zukunft auf dieses unlaute Verhalten zu verzichten.

Ärger flatterte auch vielen PŸUR-Kunden ins Haus. Sie erhielten einen Brief mit der Ankündigung einer Preiserhöhung – Widerspruchs- beziehungsweise Sonderkündigungsrecht ausgeschlossen. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen fand sich nämlich eine Klausel, die einseitige Preiserhöhungen bis zu fünf Prozent zu Lasten des Kunden möglich macht. So ein „Freifahrt-schein“ in den AGB ist nach Ansicht der VZB nicht zulässig, sie mahnte daher den Anbieter Tele Columbus AG ab. Das Verfahren ist noch offen.

Unter den vielen Angeboten der digitalen Welt tummeln sich immer wieder schwarze Schafe. Hier ist Prävention wichtig. Anlässlich des Safer Internet Day klärte die VZB daher mit einem YouTube-Video und Informationsständen zusammen mit der Polizei in Potsdam, Cottbus und Frankfurt (Oder) zum Thema „Fake-Shops auf der Spur“ auf. Fake-Shops locken zum Beispiel mit extrem günstigen Artikeln. Die Kunden müssen im Voraus bezahlen, erhalten allerdings nie die bestellte Ware. Das

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...

Sabine Weiß,
Rathenow



... „Ungewollte Verträge, die Verbrauchern an der Haustür aufgedrängt werden, sind ein stetiges Thema in der Beratung. Häufig gehen solche Geschäfte schlecht für den Verbraucher aus, aber es gibt auch positive Beispiele: Letztens zum Beispiel klingelte ein Vertreter an der Haustür eines Rentners. Er ließ nicht locker, bevor er den Verbraucher zum Kauf einer Matratze im Wert von 2.900 Euro überredet hatte. Da der Verbraucher nur eine kleine Rente erhält, bewegte der findige Verkäufer den Verbraucher überdies dazu, einen Darlehensvertrag zur Finanzierung der Matratze abzuschließen. Als die Matratze inklusive der Vertragsunterlagen geliefert wurde, bereute der Rentner den teuren Kauf. Er kam daraufhin zu mir in die Beratung. Ich unterstützte ihn bei der Formulierung des Widerrufs von Darlehens- und Kaufvertrag. Die Firma holte daraufhin die Matratze beim Verbraucher ab und stornierte den Darlehensvertrag.“

Geld ist weg und die Internetseite ist dann auch sehr schnell wieder offline. Gemeinsam mit dem Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz sowie der Landesdatenschutzbeauftragten informierte die VZB überdies an einem Infostand zu Smartphone-Sicherheit.

Apropos Prävention: Anlässlich des Weltverbraucher-tags am 15. März 2019 gab die Verbraucherzentrale den Brandenburgern mit ihrer „Tool-Tüte“ einen kleinen Werkzeugkasten für den digitalen Alltag an die Hand. Darin enthalten: zum Beispiel ein Kryptonizer, mit dem Internet-Nutzer sichere Passwörter erstellen können, die sie sich dann auch merken können, Webcam-Sticker, um ungebetene Beobachter auszusperren sowie Infomaterialien, die erklären, woran man Fake-Shops erkennt oder worauf man beim digitalen Bezahlen mit Paypal und Co. achten sollte.

Auch politisch wurde die VZB für die Brandenburger Verbraucher aktiv: Sie brachte die Stimme der Verbraucher in die letztlich im Dezember 2018 vom Kabinett verabschiedete „Zukunftsstrategie Digitales Brandenburg“ ein. So stellte die VZB neun konkrete Forderungen zum digitalen Verbraucherschutz auf, nahm an Fachdialogen teil und erarbeitete ein Positionspapier, das sie bei fachöffentlichen Anhörungen präsentierte.

Auch setzte die VZB ihr Beratungs- und Informationsangebot zum Rundfunkbeitrag fort. Neben den immer wieder nachgefragten Befreiungs- und Ermäßigungsmöglichkeiten interessierten sich Ratsuchende seit dem zweiten Halbjahr 2018 insbesondere für den Umgang mit dem Rundfunkbeitrag zu Zweit- beziehungsweise Nebenwohnungen. Auslöser dafür war ein Urteil des Bundesverfassungsgerichts, das den Rundfunkbeitrag für Zweitwohnungen gekippt hatte.

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...

**Daniela Hofmann,
Cottbus**



... ❖ **„Häufig suchen Verbraucher uns wegen Problemen mit Verträgen und Rechnungen ihrer Telekommunikationsanbieter auf.** So auch eine 87-jährige Verbraucherin mit einem besonders dreisten Erlebnis: Sie hatte aufgrund einer hohen Festnetzrechnung einen Telefon-Shop aufgesucht. Dort verkaufte ihr ein Shop-Mitarbeiter einen Mobilfunkvertrag. Für den Rechnungsversand wurde einfach Online-Rechnung ausgewählt. Die Verbraucherin besaß jedoch weder eine E-Mail-Adresse noch nutzte sie das Internet. Der Shop-Mitarbeiter gab deshalb eine der Verbraucherin völlig unbekannte E-Mail-Adresse im Vertrag an. Da der neue Anschluss letztlich nicht funktionierte und auch die alte Rufnummer der Verbraucherin nicht an den neuen Anbieter weitergegeben worden war, wollte sie bei ihrem alten Telefon-Anbieter bleiben. Der neue Anbieter löste den Vertrag jedoch nicht auf und verwies die Verbraucherin an den Shop. Dort versprach ihr ein Mitarbeiter, den Vertrag zu stornieren. Die Verbraucherin gab auch die zu dem Vertrag gehörenden Geräte und die SIM-Karte im Shop ab. Der neue Anbieter buchte aber weiterhin die monatlichen Gebühren für den Vertrag ab. Die Verbraucherin suchte Rat bei der Verbraucherzentrale. Ich nahm Kontakt mit dem Anbieter auf und konnte erreichen, dass der Vertrag storniert und der Verbraucherin die gezahlten Gebühren in Höhe von 113 Euro erstattet wurden.“

MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Beim Online-Shopping gibt es keine verlässlichen Preise für Kunden mehr. Das fanden die Marktwächter-Experten der VZB in einer umfassenden Studie heraus. Während viele Händler regelmäßig Preise für Teile des Sortiments ändern, ist aber noch kein Trend zu individualisierten Preisen festzustellen.

Dass der Handel Preise ändert, ist gängige Praxis. Darüber, wie und in welchem Umfang Online-Händler dynamische und individualisierte Preise einsetzen, gab es bisher nur wenig gesicherte Erkenntnisse. Das Brandenburger Marktwächter-Team ging dieser Frage nach und analysierte rund 1.500 Produktpreise von 16 deutschen Online-Händlern und Amazon mit über 2.000 Händlern des Amazon Marktplatzes.

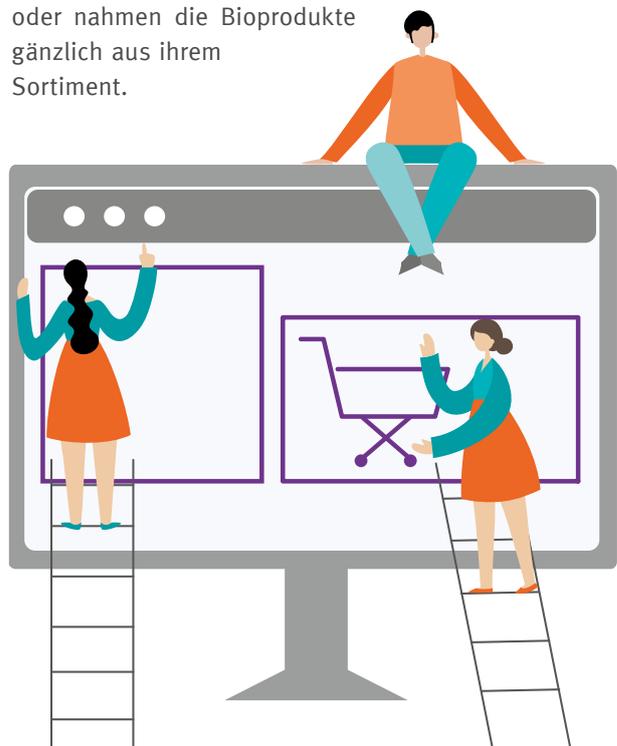
Das Team fand heraus: 15 von 16 untersuchten Online-Händlern ändern regelmäßig ihre Preise. Mehr als jedes dritte Produkt war im Untersuchungszeitraum Preisschwankungen ausgesetzt. Die Mehrheit der Preise (60 Prozent) änderte sich zwar nur selten, im Extremfall konnten jedoch nahezu tägliche Preisschwankungen beobachtet werden. Die Unterschiede fielen teils deutlich aus: So kostete eine Hose beim Händler Zalando an einem Tag 79,95 Euro und am nächsten 199,95 Euro. Entscheidend für den angezeigten Preis zeigte sich mitunter auch die Tageszeit: Beim Online-Händler ATU waren Reifen über mehrere Tage jeweils am Vormittag bis zu 30 Prozent teurer als am Nachmittag.

Eine individualisierte Preissetzung nach Standort oder Endgerät konnte für die Mehrheit der untersuchten Online-Händler nicht festgestellt werden. Ausnahme: Der Autoteilehändler atu.de differenzierte acht Prozent, der Baumarkt obi.de 52 Prozent der untersuchten Artikel nach dem Standort. Bei der Preisbeobachtung je nach Endgerät ließen sich Unterschiede auf Amazon und Amazon Marktplatz auf verschiedene Ursachen zurückführen: Werden Preise nahezu minütlich verändert, kann der Verbraucher kaum noch unterscheiden, ob es sich um hoch dynamische oder individualisierte Preissetzung handelt. Zudem werden auf mobilen Endgeräten Informationen zum Artikel (zum Beispiel Farbauswahl, Modellvarianten) oftmals nur verkürzt dargestellt. Auch das führt zu unterschiedlicher Preisdarstellung.

Fazit der Untersuchung: Die Vielfältigkeit der Preisgestaltung im Online-Handel sorgt für Intransparenz beim

Kunden. Für ihn gibt es keinen verlässlichen Preis mehr. Das führt zu Vertrauensverlust und im schlechtesten Fall zur Abkehr vom Online-Händler.

Eine weitere Untersuchung des Marktwächter-Teams stellte den Lebensmittel-Onlinehandel in den Mittelpunkt. Im Jahr 2016 hatten die Verbraucherschützer diesen Markt erstmals unter die Lupe genommen. Die Folgeuntersuchung zeigt, dass er dynamisch gewachsen ist. Gerade die Anzahl an Händlern mit Frischeprodukten stieg deutlich: von 179 im Jahr 2016 auf 313 im Jahr 2017. Ihr Sortiment wird vor allem durch vegane Ersatzprodukte bereichert. Wie schon 2016 dominierte auch ein Jahr später der Handel mit Spezialitäten und Feinkost den E-Food-Markt. Bei einigen Anbietern von Bioprodukten fanden sich Mängel: Gemäß der EU-Öko-Verordnung müssen in Deutschland nämlich nicht nur mit „Bio“ gekennzeichnete Lebensmittel von einer offiziellen Prüfstelle kontrolliert und zertifiziert sein, sondern auch Online-Händler, die Bioprodukte verkaufen. Solch eine Zertifizierung fehlte vier untersuchten Anbietern. Für Verbraucher war somit nicht nachvollziehbar, ob diese Händler alle für Bio-Lebensmittel relevanten Pflichtvorgaben einhalten. Die VZB mahnte die vier betroffenen Shops erfolgreich ab: Alle unterzeichneten Unterlassungserklärungen, ließen sich zertifizieren oder nahmen die Bioprodukte gänzlich aus ihrem Sortiment.



ENERGIE

Überhöhte Rechnungen, ungewollter Anbieterwechsel, Preiserhöhungen, Insolvenz von Anbietern – mit Energieversorgern gibt es immer wieder Ärger. Mit verschiedenen Pressemeldungen rund um diese Themen meldete sich die Verbraucherzentrale zu Wort und informierte die Verbraucher über aktuelle Probleme auf dem Energiemarkt. Auch zum Energiesparen gab es viele Angebote für die Brandenburger.

Eine Insolvenz mit Nachwirkungen ist die des Versorgers Care-Energy, der 2017 pleite gegangen war. Im Jahr 2018 auf einmal erhielten viele ehemalige Kunden Post von der EWD Inkasso GmbH, die Zahlungsforderungen für Gesellschaften der Care-Energy-Gruppe geltend machte. In den Schreiben des Inkassounternehmens wurden die Verbraucher zur Zahlung einer Forderung aus dem Jahr 2016 sowie von Inkassokosten aufgefordert, obwohl sie mit dem Schreiben erstmals von einer angeblich offenen Rechnung erfuhren.

Die Vorgehensweise des Inkassounternehmens führte zur Verunsicherung der Betroffenen. Die VZB informierte medienwirksam darüber, dass in diesem Fall mindestens die Inkassokosten unbegründet sind. Für die individuelle Prüfung, ob noch offene Rechnungen gegenüber Care-Energy bestehen, bot die Verbraucherzentrale persönliche Beratung an. Denn die rechtliche Lage ist bei einer Anbieterinsolvenz sehr komplex – die Verbraucherschützer müssen im Einzelfall prüfen, ob Forderungen bestehen und falls ja, wer der Inhaber dieser ist.

Da in Brandenburg rund 30 Prozent aller Haushalte mit Fernwärme versorgt werden, beteiligte sich die VZB an der bundesweiten Arbeit des Marktwächters Energie. Die Besonderheit des deutschen Fernwärme-Marktes ist, dass er aus hunderten lokalen Monopolen besteht. Sind Kunden mit ihrem Anbieter unzufrieden, können sie nicht einfach wechseln. Die Experten untersuchten daher zum Beispiel Preisanpassungen in bestehenden Kundenverhältnissen. Dazu analysierten sie bundesweit öffentlich zugängliche Vertragsunterlagen von Fernwärmeversorgern und kommen zu dem Schluss, dass es fast so viele Formeln und Indizes für die Kalkulation der Preise gibt wie Anbieter. In einigen Fällen gilt das sogar für verschiedene Netze des gleichen Unternehmens. Die Untersuchung zeigte, dass es keine einheitliche Terminologie gibt: Was bei dem einen der Grundpreis ist, heißt anderswo Leistungspreis, der Messpreis erscheint auch als Verrechnungspreis oder Messdienstleistung und der

Arbeitspreis taucht zuweilen als Verbrauchspreis auf. Für die meisten Kunden ist das nicht zu verstehen, so bleiben die Begründungen der Preiserhöhungen nicht nachvollziehbar. Daher setzt sich die VZB für mehr Transparenz sowie eine Veröffentlichungspflicht von Preisregelungen und Preislisten ein.

Neben Beratung zu Energierechtsthemen bietet die VZB auch Energiesparberatung an – diese wird bundesweit durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie gefördert. Zusätzlich zu der persönlichen Beratung in den Beratungsstellen und verschiedenen Energie-Checks direkt bei den Ratsuchenden zu Hause bot die VZB im Herbst 2018 in mehreren Beratungsstellen Aktionstage zu Heizkostenabrechnungen an.

Außerdem waren die Energieberater zum Beispiel bei Umweltfesten, Baumessen und anderen öffentlichen Veranstaltungen vor Ort, um umfassend über Wege und Möglichkeiten der Energieeinsparung zu informieren.



FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Der Negativ-Trend der letzten Jahre: Anbieter, die auf Grund der anhaltenden Niedrigzinsen langfristige Sparverträge loswerden wollen – auf Kosten der Verbraucher und ihrer Altersvorsorge. Nachdem dabei jahrelang Bausparkassen im Fokus standen, sind es nun die Sparkassen, in Brandenburg momentan insbesondere die aus Märkisch-Oderland. Auch die Abzocke mit Prepaid-Kreditkarten ist ein Dauerbrenner in der Beratung.

Mitte des Jahres 2018 erhielten Kunden der Sparkasse Märkisch-Oderland Kündigungsschreiben über in den 1990er- oder 2000er-Jahren abgeschlossene Prämien-sparverträge. In den Schreiben berief sich die Sparkasse auf die anhaltende Niedrigzinsphase. Nach Ansicht der VZB müssen aber auch die Sparkassen ihre Seite des Vertrages erfüllen; und wenn sie falsch kalkuliert haben, dann ist das Unternehmerrisiko. Die VZB rät zum Widerspruch, hat die Sparkasse Märkisch-Oderland im Oktober 2018 bereits abgemahnt und klagt nun gegen das Geldinstitut.

Mit einer gut besuchten Podiumsveranstaltung in Strausberg organisierte die VZB Protest gegen das Vorgehen des Geldinstituts. Neben dem VZB-Geschäftsführer und einem Rechtswissenschaftler musste sich der Sparkassen-Vorstand den Fragen der über 100 Teilnehmer stellen. Die Stimmung im Saal richtete sich klar gegen die Bank.

Zudem ist die VZB der Frage nachgegangen, wie es zu den Massenkündigungen von Prämien-sparverträgen durch die Sparkasse Märkisch-Oderland kommen konnte – Medienberichten zufolge wurden bereits rund 3.000 Verträge gekündigt. Dazu hat sie auf Basis des Brandenburger Akteneinsichts- und Informationszugangsgesetzes einen Antrag auf Akteneinsicht beim Verwaltungsgericht gestellt. Diesen hat die Sparkasse abgelehnt, obwohl sie eine Anstalt öffentlichen Rechts ist. Deswegen hat die VZB im April 2019 Klage beim Verwaltungsgericht Frankfurt (Oder) eingereicht.

Die VZB hat im September 2018 alle Sparkassen des Landes zu ihren Plänen befragt, etwa ob auch sie vorhaben, Prämien-sparverträge zu kündigen. Denn Schätzungen zufolge haben allein im Land Brandenburg mindestens 50.000 Kunden solche Verträge mit ihrer Sparkasse abgeschlossen. Die Antworten der Sparkassen fielen so aus, dass die VZB kaum Entwarnung geben konnte. Deshalb setzt sich die VZB auch im Rah-

men der in 2019 stattfindenden Wahlen dafür ein, dass sich die Sparkassen als Anstalten öffentlichen Rechts und mit politischen Mandatsträgern in ihren Gremien auf ihre Aufgabe besinnen, das Sparen und die Vermögensbildung der Bürger zu fördern.

Ein Dauerbrenner unter den weiteren Finanzthemen war die Abzocke mit Prepaid-Kreditkarten. In den Werbeversprechen auf einschlägigen Websites heißt es zum Beispiel „Ohne Schufa“, „Sofortkredit“ oder „100% Zuteilungssicher“. Doch anstelle des versprochenen Kredits erhalten Verbraucher meist nur eine Prepaid-Kreditkarte. Dafür werden hohe Nachnahmegebühren oder Rechnungen fällig. Dabei wechseln Anbieter und Internetadressen häufig, die Masche bleibt aber gleich. Die VZB beriet Verbraucher und informierte regelmäßig in den Medien.





Mit gleich elf Zusatzstoffen ist der Burger negativer Spitzenreiter der Stichprobe. Auch die Optik spricht für sich.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Fertiggerichte halten (meist) nicht, was sie versprechen. Das fand die VZB mit einem Marktcheck heraus. Zudem widmete sie sich der Kennzeichnung und Werbung bei Fleisch. Fazit: mindestens verwirrend, wenn nicht irreführend für Verbraucher. Weitere Aufreger: wirkungslose Nahrungsergänzungsmittel und Bio-Eier aus Massentierhaltung.

Zu salzig, zu viele Zusatzstoffe, und wie auf der Verpackung abgebildet sieht das fertig zubereitete Gericht meist auch nicht aus. Im Herbst 2018 untersuchte die Verbraucherzentrale eine Stichprobe aus zwölf Tiefkühl- und Fertigprodukten auf ihre Nährwerte und Inhaltsstoffe. Außerdem prüfte sie die Ähnlichkeit des Fertiggerichts mit seiner Verpackungsabbildung. Gänzlich überzeugen konnte am Ende keines der Produkte. Darüber berichteten unter anderem ARD Buffet und rbb SUPER.MARKT, die beim Fotoshooting der Fertiggerichte mit einem Kamera-Team vor Ort waren. Weitere Wunsch- und Wirklichkeits-Fotos stellt die VZB auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/fertiggerichte bereit.

Fazit des Marktchecks: Verbraucher, die sich mit Convenience-Gerichten einigermaßen gesund ernähren wollen, müssen ganz genau hinsehen. Die Hersteller machen es ihnen nicht leicht. Um Fett und Salz in Fertiggerichten langfristig zu reduzieren, fordert die VZB die Politik auf, verbindliche Zielvorgaben zu schaffen.

Schon seit 2017 klären die Verbraucherzentralen bundesweit über versteckte Risiken von oftmals besonders positiv beworbenen Nahrungsergänzungsmitteln auf. So erhalten Verbraucher auf dem Verbraucherzentralen-Online-Portal klartext-nahrungsergaenzung.de Informationen zu Produkten, Marktbeobachtungen, Risiken und rechtlichen Aspekten. Fast 1.000 Anfragen und Beschwerden gingen auf dem Portal allein zu Produkten mit sogenannten „Botanicals“ ein. Dabei handelt es sich um Nahrungsergänzungsmittel mit einem Mix aus verschiedenen Pflanzenstoffen. Den verlockenden Werbeversprechen der Anbieter stehen unzureichende Sicherheitsnachweise und teilweise riskante Zutaten gegenüber. Eine gezielte Überwachung dieser Produkte sowie klare gesetzliche Regelungen fehlen bisher. Dafür setzen sich die Verbraucherzentralen bundesweit ein. Einen weiteren Schwerpunkt im Bereich Nahrungsergänzung legten die Verbraucherzentralen auf Produkte extra für Kinder. In einem Marktcheck fanden sie heraus, dass die bunten Pillen oft zu hoch dosiert sind, zu große Ähnlichkeit mit Süßigkeiten haben und überdies zu teuer sind.



Im Vergleich zur Verpackungsabbildung scheinen die Rostbratwürstchen regelrecht eingelaufen zu sein.

Hersteller und Handel machen es Verbrauchern nicht leicht herauszufinden, wie Tiere vor der Schlachtung gehalten werden. Es gibt immer neue Marken und Label, leider führt dies nicht unbedingt zu Transparenz und mehr Tierschutz. Die Menge an Siegeln und Werbebotschaften erschwert vielmehr die Orientierung beim Einkauf.

So haben die Verbraucherzentralen in einer bundesweiten Stichprobe überprüft, mit welchen Aussagen zur Tierhaltung Betriebe Fleisch in Supermärkten und Discountern bewerben. Dabei gab es nur vereinzelt nachvollziehbare Werbeaussagen für Tierschutzstandards. Außerdem fanden die Verbraucherschützer viele Beschönigungen: Die Verpackung eines Minutensteaks im Discounter beispielsweise zeigt glückliche Schweine in Freilandidylle. Direkt neben dem Bild jedoch: ein Siegel, das dem Schwein nur Stufe eins von vier Haltungsstufen bescheinigt. Stufe eins stellt dabei nur den gesetzlichen Mindeststandard der konventionellen Stallhaltung dar. Das Schwein hat demnach in seinem Leben keine Wiese gesehen. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat den Händler wegen dieser Verpackungsgestaltung abgemahnt. Denn mit solchen Marketing-Tricks werden Verbraucher hinters Licht geführt. Ihre Erwartung, Fleisch aus vermeintlich besserer Tierhaltung zu kaufen, wird enttäuscht. Eine Unterlassungserklärung hat der Discounter nicht abgegeben, sodass die VZB nun vor Gericht zieht.

Apropos Erwartungshaltung: Wer ein Bio-Ei kauft, erwartet, dass es aus kleinen Ställen kommt, wie es mit maximal 3.000 Hennen gesetzlich vorgeschrieben ist. Das fand die VZB in einer brandenburgweiten Repräsentativbefragung² heraus. Die Praxis in Brandenburg sieht jedoch anders aus. Im Januar 2018 gab es einen Skandal, als herauskam, dass die Genehmigungspraxis in Brandenburg mitunter zehn Stallabteile mit je 3.000 Legehennen erlaubt, so dass Brandenburger Bio-Eier schon mal aus Ställen mit 30.000 Hennen und mehr kommen können. Im Zuge der Landtagswahl setzt sich die VZB gegenüber der Landespolitik dafür ein, dass diese Praxis im Sinne der Verbraucher geändert wird: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019).

Neben Marktchecks, kollektivem Rechtsschutz und politischer Arbeit bot die Verbraucherzentrale weiterhin Verbraucheraufklärung und -information durch diverse Pressemeldungen, Onlineangebote und Flyer sowie Angebote für Multiplikatoren. In 2018 erreichten die Lebensmittelexpertinnen über 6.000 Verbraucher – in Einzel- und Gruppenberatungen, Multiplikatorenschulungen, Vorträgen und an Info-Ständen.

² vgl. Verbrauchermonitor 2019 der Verbraucherzentrale Brandenburg. Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung von 1.000 Brandenburgern (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren) durch die Insa Consulere GmbH, durchgeführt im Januar 2019 (unveröffentlicht).

VERBRAUCHERSCHUTZ IM GRAUEN PFLEGEMARKT

Die Zahl der Pflegebedürftigen steigt und damit auch der Bedarf für Pflegerechtsberatung. Hilfe für Betroffene und deren Angehörige bietet ein neues Projekt der VZB und weiterer Verbraucherzentralen zur häuslichen „24-Stunden-Betreuung“.

Viele Angehörige entscheiden sich dafür, pflegebedürftige Menschen zu Hause betreuen zu lassen. Dabei stellen sich viele Fragen: Auf welchem Wege findet man geeignete Betreuungskräfte? Wie schafft man ein rechtssicheres Arbeitsverhältnis? Für welche Arbeitsbedingungen muss man sorgen? Unter Federführung der Verbraucherzentrale Berlin und gemeinsam mit der VZ Nordrhein-Westfalen klärt die VZB Pflegebedürftige und ihre Angehörigen über ihre Rechte im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“ auf. Sie informieren die Verbraucher über ihre Rechte, warnen vor rechtlichen Risiken und stellen konkrete Handlungsempfehlungen bereit.

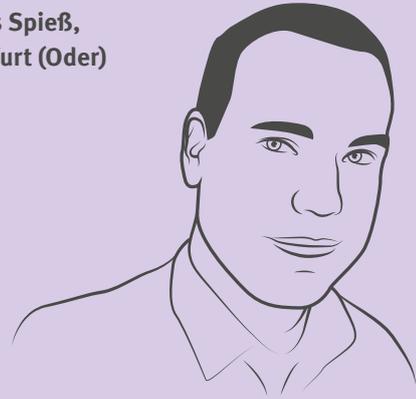
So haben die Projektpartner seit März 2019 ein bundesweites Infotelefon für Verbraucher geschaltet. Das Infotelefon wird von den teilnehmenden Verbraucherzentralen im Wechsel bedient. Es ist drei Mal wöchentlich jeweils vier Stunden geschaltet. In den ersten Monaten hat sich bereits die Notwendigkeit guter Informationsmöglichkeiten gezeigt – die VZB stellte fest, dass die Verbraucher ihre Rechte gegenüber Anbietern von Betreuungspersonal selten kennen und generell davon ausgehen, dass die Anbieter rechtkonforme Verträge mit ihnen abschließen – manchmal fälschlich.

Weitere Projektinhalte sind Untersuchungen des Pflege- und Betreuungsmarktes im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“, die Entwicklung und Verbreitung von Verbraucherinformationen zu vertragsrechtlichen Problemen und Verbraucherfallen sowie die Durchführung von Veranstaltungen für Verbraucher und Fachpublikum.

Das Projekt „Verbraucherschutz im grauen Pflegemarkt stärken“, startete Ende 2018 und wird zwei Jahre lang gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...

Tobias Spieß,
Frankfurt (Oder)



... ❖ „Eine Mutter und ihr Sohn kamen zu mir in die Beratung, da sie nicht mehr weiterwussten. Sie hatten Post von einem Inkassounternehmen bekommen, das stolze 5.000 Euro eintreiben wollte. Die beiden hatten einige Zeit vorher eine Mitgliedschaft bei einem Fitnessstudio abgeschlossen. Nach wenigen Monaten aber stellten sie die monatlichen Beitragszahlungen ein, weil sie nicht mehr zum Sport gingen. Das Fitnessstudio kündigte die Verträge und forderte nun 2.500 Euro pro Person für die Restlaufzeit des Vertrages. Ich prüfte die Vertragsunterlagen und fand heraus, dass in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eine Laufzeit von 36 Monaten für die Mitgliedschaft festgeschrieben war. Daraufhin kontaktierte ich das Inkassounternehmen und wies dieses auf den Rechtsverstoß des Fitnessstudios hin: Denn in AGB darf maximal eine Laufzeit von 24 Monaten vereinbart werden. Das Unternehmen ließ die Forderung daraufhin komplett fallen. Nichtsdestotrotz habe ich die Mutter und ihren Sohn darauf hingewiesen, dass sie Glück hatten, dass das Fitnessstudio unrechtmäßig gehandelt hat: Denn Verbraucher müssen ihre Seite des Vertrages grundsätzlich auch erfüllen und können nicht einfach monatlich vereinbarte Zahlungen einstellen.“

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Bundesweit möglichst viele Ratsuchende zu erreichen, das ist das Ziel des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS). Interaktive Online-Angebote eignen sich dazu besonders gut. Daher hat die VZB federführend ein umfangreiches Hilfsangebot zum Thema Inkasso entwickelt. Im Sommer 2019 folgen Hilfestellungen bei Ärger mit Telefon- und Internetanbietern.

Im Februar 2018 ist mit dem „Inkasso-Check“ das erste Legal-Tech-Tool der Verbraucherzentralen gestartet – konzipiert und federführend umgesetzt von der Verbraucherzentrale Brandenburg. Mit der interaktiven Anwendung erhalten Empfänger von Inkassoschreiben nach einigen Angaben zu ihrem Fall eine rechtliche Ersteinschätzung, ob oder wie viel sie tatsächlich zahlen müssen. Falls nötig, erhalten sie auch einen Musterbrief, mit dem sie sich an die Inkassofirma wenden können. In nur acht Monaten konnte die Seite bundesweit bereits rund 100.000 Besucher verzeichnen.

Welche Angaben die Nutzer auf der Webseite machen, lässt Rückschlüsse auf die aktuelle Problemlage im Bereich Inkasso zu. Den Angaben bis Herbst 2018 zufolge ist jede fünfte Forderung gänzlich unberechtigt. Fordert das Inkassobüro auch Inkassogebühren, sind diese in fast allen Fällen deutlich höher, als die Verbraucherzentralen sie für gerechtfertigt halten. Dieses Ergebnis hat die VZB im November 2018 im Rahmen einer ausführlichen Analyse aufbereitet und gemeinsam mit Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), in einem Pressegespräch in Berlin öffentlich gemacht.

Dem Inkasso-Check sollen weitere Legal-Tech-Anwendungen folgen: Derzeit arbeiten die Verbraucherschützer zum Beispiel daran, Musterbriefe für Verbraucher interaktiv und nutzerfreundlich zu gestalten. Damit haben Internetnutzer ab Sommer 2019 die Möglichkeit, individuelle Musterbriefe zu erstellen, mit denen sie ihre Rechte einfach gegenüber Telekommunikations- und Internetanbietern geltend machen können.

Die VZB leitet außerdem eine bundesweite Verbraucherzentralen-Arbeitsgemeinschaft zu Handwerkerkernotdiensten. Die dort erarbeiteten Infos für Verbraucher finden sich seit 2018 gebündelt auf der Themenwebseite verbraucherzentrale-brandenburg.de/handwerker.

Hintergrundarbeit hat die VZB vor allem zu unseriösen Schlüsseldiensten geleistet, die nach wie vor ein massives Problem darstellen. Eine hohe Zahl an Betroffenen wendet sich regelmäßig an die Beratungsstellen. Nicht selten werden Verbraucher durch unseriöse Dienste um vierstellige Beträge gebracht. Dabei handelt es sich weniger um einzelne Abzocker, sondern meist um deutschlandweit organisierte Strukturen. Daher hat die VZB ein Hintergrundgespräch zu dem Thema in Potsdam organisiert, an dem Vertreter der Branche, der Bundesnetzagentur, des BMJV, der Politik, einer Staatsanwaltschaft und eines Landeskriminalamtes teilnahmen. Deutlich wurde, dass Präventionsarbeit im Bereich organisierter Kriminalität an ihre Grenzen stößt. In der Folge des Gesprächs haben zum Beispiel Verbraucherzentralen und Bundesnetzagentur ihre Zusammenarbeit zur Abschaltung der Nummern unseriöser Dienste ausgeweitet. Weitere Schritte mit dem Ziel einer Ausweitung strafrechtlicher Ermittlungen folgen.

Bei insgesamt 34 Veranstaltungen im Jahr 2018 haben Mitarbeiter der VZB interessierte Verbraucher persönlich getroffen. Im Rahmen von Messen, Vorträgen und Workshops sind sie mit Verbrauchern ins Gespräch gekommen, haben von ihrer Arbeit und den Angeboten der VZB berichtet und Informationsmaterial verteilt.



GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ

(Online-)Einkäufe, Lieferung und Reklamation von Handwerkerleistungen sowie Reisen sind in der deutsch-polnischen Verbraucherberatung besonders nachgefragt. Zunehmend verzeichnet das Team auch Anfragen von polnischen Migranten in Deutschland. Gut, dass die VZB Beratung auf Deutsch und Polnisch sowie für beide Rechtssysteme anbieten kann.

Das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum (VIZ) der VZB unterstützte auch im Berichtszeitraum wieder deutsche Verbraucher bei Fragen und Problemen zum polnischen Recht sowie polnische Bürger zu deutschem Verbraucherrecht. Insgesamt standen die Juristen des VIZ in 2018 mit rund 1.500 Verbrauchern in Kontakt. So bestellte beispielsweise eine polnische Migrantin ein „Gratis-Probeheft“ zum Sprachenlernen beim Spotlight-Verlag. Im Nachhinein erhielt sie eine Rechnung für ein Jahresabo. Das VIZ konnte der Verbraucherin helfen, dem ungewollten Vertragsschluss zu widersprechen. Weiterhin mahnte die VZB den Verlag erfolgreich ab. Denn Spotlight hatte bei der Online-Bestellung des Probe-Heftes nicht korrekt darüber informiert, dass mit Klick auf den Bestell-Button ein kostenpflichtiger Vertrag abgeschlossen wird.

Das VIZ schloss im November 2018 ein zweijähriges deutsch-polnisch-französisches Forschungsprojekt zur grenzüberschreitenden Vollstreckung im Rahmen einer internationalen Abschlusskonferenz in Warschau erfolgreich ab.

In Zusammenarbeit mit der polnischen Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów sowie mit dem Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) an der deutsch-französischen Grenze hatten sie gemeinsam praktische Probleme und Hindernisse untersucht, die bei der Durchsetzung von grenzüberschreitenden Verbraucheransprüchen auftreten können.



Minister Stefan Ludwig, VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke, VIZ-Leiterin Dr. Katarzyna Guzenda und Oberbürgermeister René Wilke präsentieren die Umbaupläne der Verbraucherzentrale in Frankfurt.

Die Verbraucherschutzorganisationen stellten während des Projektes die Wirksamkeit der europäischen Instrumente, die Verbrauchern bei Durchsetzung ihrer Ansprüche gegen ausländische Unternehmen zur Verfügung stehen, auf den Prüfstand. Aufgrund der erzielten Ergebnisse konnten sie die Europäische Kommission auf die Problematik von hohen Übersetzungskosten hinweisen und Vorschläge zur Verbesserung der grenzüberschreitenden Vollstreckung in Verbrauchersachen unterbreiten.

Weiterhin erstellten die Partner einen praktischen Wegweiser für Verbraucher, der sie bei der Vollstreckung ihrer Rechte im Ausland unterstützt. Auch für Rechtsanwender erarbeiteten sie ein Handbuch – alle Publikationen wurden auf Deutsch, Polnisch und Französisch veröffentlicht.



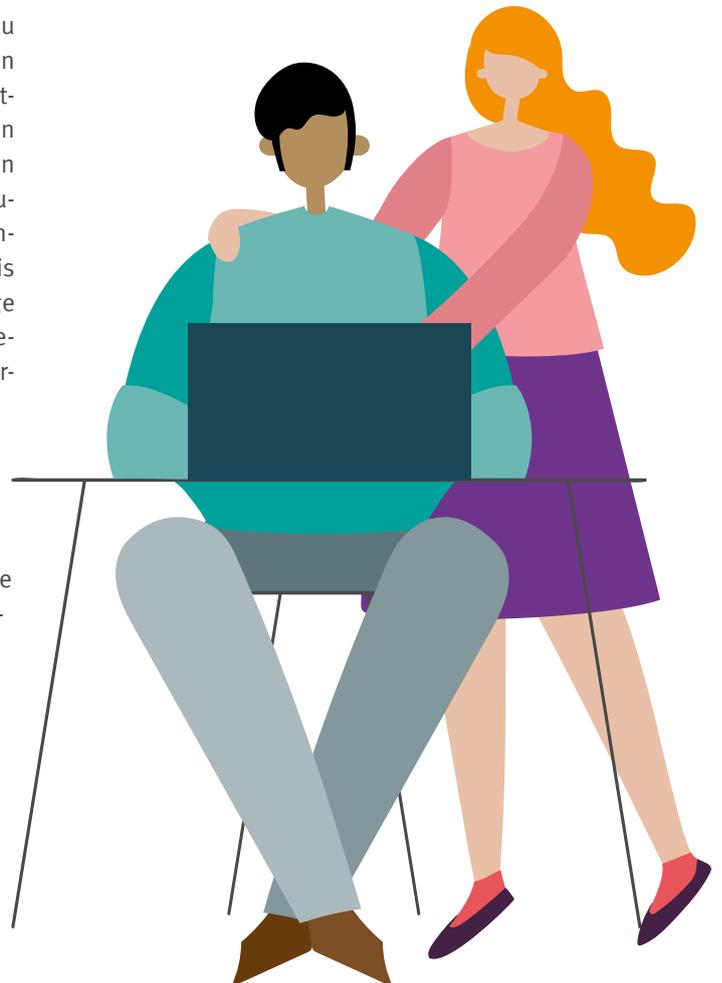
VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE UND MIGRANTEN

Wer neu nach Deutschland kommt, benötigt spezielle Angebote im Verbraucherschutz. Davon ist die VZB überzeugt. Denn wer Rechte und Pflichten von Verbrauchern und Unternehmen (noch) nicht kennt, tappt leichter in Fallen. Mit ihren Projekten stärkt die VZB daher auch die Verbraucherkompetenzen von Geflüchteten und Migranten.

Um die Stärkung von Geflüchteten als Verbraucher durch den Aufbau von Konsumkompetenzen ging es im Projekt „Verbraucherberatung für Geflüchtete“. So führten die Experten im Jahr 2018 Informationsveranstaltungen und Multiplikatorenschulungen mit rund 400 Teilnehmenden durch. Überdies bot die VZB mehrsprachige Beratung mit der Hilfe von Telefondolmetschern. Diesen Service nutzten in 2018 etwa 90 Verbraucher. Überwiegend wurden arabische Dolmetscher benötigt, aber auch zehn weitere Sprachen waren gefragt. Daneben weitete die VZB ihr mehrsprachiges Angebot an Flyern und Checklisten aus. Diese sind in den Beratungsstellen, bei Vorträgen sowie zum Download unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/migranten verfügbar.

Im Projekt knüpfte die VZB wertvolle Kontakte zu Wohlfahrtsverbänden, Bildungsträgern, Kommunen und Politik, um Geflüchtete bestmöglich zu unterstützen. So war eine Kernfrage der Fachtagung Integration und Verbraucherschutz im November 2018, welchen Beitrag Verbraucherschutz zur Integration von Neu-Brandenburgern leisten kann. Überdies entstand unter anderem eine Zusammenarbeit mit dem Landkreis Oberhavel. Dort werden nun im zweiten Jahr in Folge von der VZB Informationsveranstaltungen in den Gemeinschaftsunterkünften, in denen Geflüchtete untergebracht sind, angeboten. Dabei kommen Sprachmittler zum Einsatz, denn viele Bewohner lernen erst seit kurzem Deutsch. Die Informationen der VZB rund um Handy, Konto oder Filme schauen im Internet stoßen auf großes Interesse. Auch weitere erfolgreiche Angebote für neu Zugewanderte führt die VZB über das Projektende hinaus fort, so die mehrsprachige Beratung und Informationsveranstaltungen vor Ort. Das Projekt lief von Januar 2018 bis Februar 2019 und wurde gefördert durch das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz.

Ihr neues Projekt „Verbraucherschutz für Migrantinnen und Migranten“ führt die VZB im gesamten Kalenderjahr 2019 durch. Mit diesem Projekt erweitern die Verbraucherschützer den Fokus und zielen nun auch auf die Stärkung von bereits länger in Deutschland lebenden Migranten. Der Schwerpunkt liegt hier auf den größten Migrantengruppen in Brandenburg: Dazu zählen zugewanderte Menschen aus Polen, Russland und Syrien. Kern des Projektes ist eine Online-Infothek mit mehrsprachigen Verbraucherinformationen. Daneben setzt sich die VZB für eine Stärkung von Verbraucherthemen in Integrationskursen ein, um Neu-Brandenburger möglichst früh und flächendeckend zu informieren.



VERBRAUCHERBILDUNG

In rasendem Tempo verändert die Digitalisierung die Gesellschaft. Damit Kinder und Jugendliche die Möglichkeiten informiert nutzen können, benötigen sie eine gute Ausbildung zu Verbraucherrechten im digitalen Raum, zu Datenschutz und Urheberrecht. Die VZB unterstützt Schulen und Bildungseinrichtungen bei diesen und anderen Themen des Verbraucherschutzes und setzt sich politisch ein.

Gemeinsam mit Vertretern einer interministeriellen Arbeitsgruppe erarbeitete die VZB den „Maßnahmenkatalog zur Unterstützung der Schulen“, den sie der Brandenburger Bildungsministerin Britta Ernst im März 2019 übergab. Insbesondere geht es um die Stärkung von Verbraucherbildung und relevanten Akteuren im Land. Konkret möchte die VZB zum Beispiel spezielle Verbraucherschulen in Brandenburg unterstützen, praxisnahe Unterrichtsbeispiele verbreiten, Multiplikatoren auf dem aktuellen Stand von Verbraucherschutz halten und das Thema regelmäßig in das Bildungsnetzwerk einspeisen.

Beim Fachtag Verbraucherbildung des Landesinstitutes für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM) bot die VZB für Multiplikatoren eine praxisbezogene Fortbildung zu den Themen Fake Shops und Dynamic Pricing an.

Über das Projekt „medienfit SEKI“ des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport werden 50 weiterführende Schulen medienfit gemacht. In diesem Rahmen ist die VZB zuständig für das Schwerpunktnetzwerk Verbraucherbildung und bietet an zwei Veranstaltungstagen handlungsorientierte Fortbildungen an. Gemeinsam mit den Lehrenden entwickelt sie schülernahe Unterrichtsideen zu den Themen Fake Shops, Dynamic Pricing, Datenschutz und Urheberrecht.

Neben der Vernetzung sowie der Schulung von Multiplikatoren bot die VZB im Berichtszeitraum auch Formate für Schulklassen verschiedener Stufen zu Gesundheit und Ernährung an, unter anderem zu den Themen Fairer Handel, Trendgetränke sowie Obst und Gemüse.

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...

Martina Roggenkamp,
Oranienburg



... ❖ „Kürzlich kam eine Verbraucherin nochmals zu mir in die Beratung, deren Fall wir eigentlich schon im Jahr 2017 abschließend geklärt hatten. Einige Jahre zuvor hatte ihr mittlerweile an Demenz erkrankter Mann ungewollt einen Vertrag für eine Prepaid-Kreditkarte abgeschlossen. Um Ruhe vor dem Anbieter zu haben, zahlte die Verbraucherin die geforderten Gebühren für die nutzlose Karte. Trotzdem erhielt sie weitere Zahlungsaufforderungen von einem Inkasso-Unternehmen. Ich nahm schriftlich Kontakt zum Kreditkarten-Unternehmen auf und konnte erreichen, dass das Konto des Mannes geschlossen wurde. Darüber erhielten wir auch eine Bestätigung. Zwei Jahre später erhielt die Verbraucherin eine neue Kreditkarte. Kurze Zeit später bekam sie dann wieder Post des Inkasso-Unternehmens. Es wollte Gebühren für die längst gekündigte Kreditkarte eintreiben, mehrere Schreiben folgten, mit der Mahnstufe rot und Drohungen über Mahnverfahren und Schufa-Eintragungen. Ich rief für die Verbraucherin an der Hotline an, um den Sachverhalt direkt zu klären, kam in die – ab 30 Sekunden kostenpflichtige – Warteschleife und wurde nach einiger Zeit einfach aus der Warteschleife herausgeworfen. Auch ein Schreiben an das Inkasso-Unternehmen kam zurück – Firma unter der angegebenen Anschrift nicht ermittelbar. Daraufhin haben wir uns beim für das Inkasso-Unternehmen zuständigen Gericht beschwert sowie die Hotline bei der Bundesnetzagentur angezeigt. Der Verbraucherin habe ich geraten, bloß nicht zu bezahlen.“

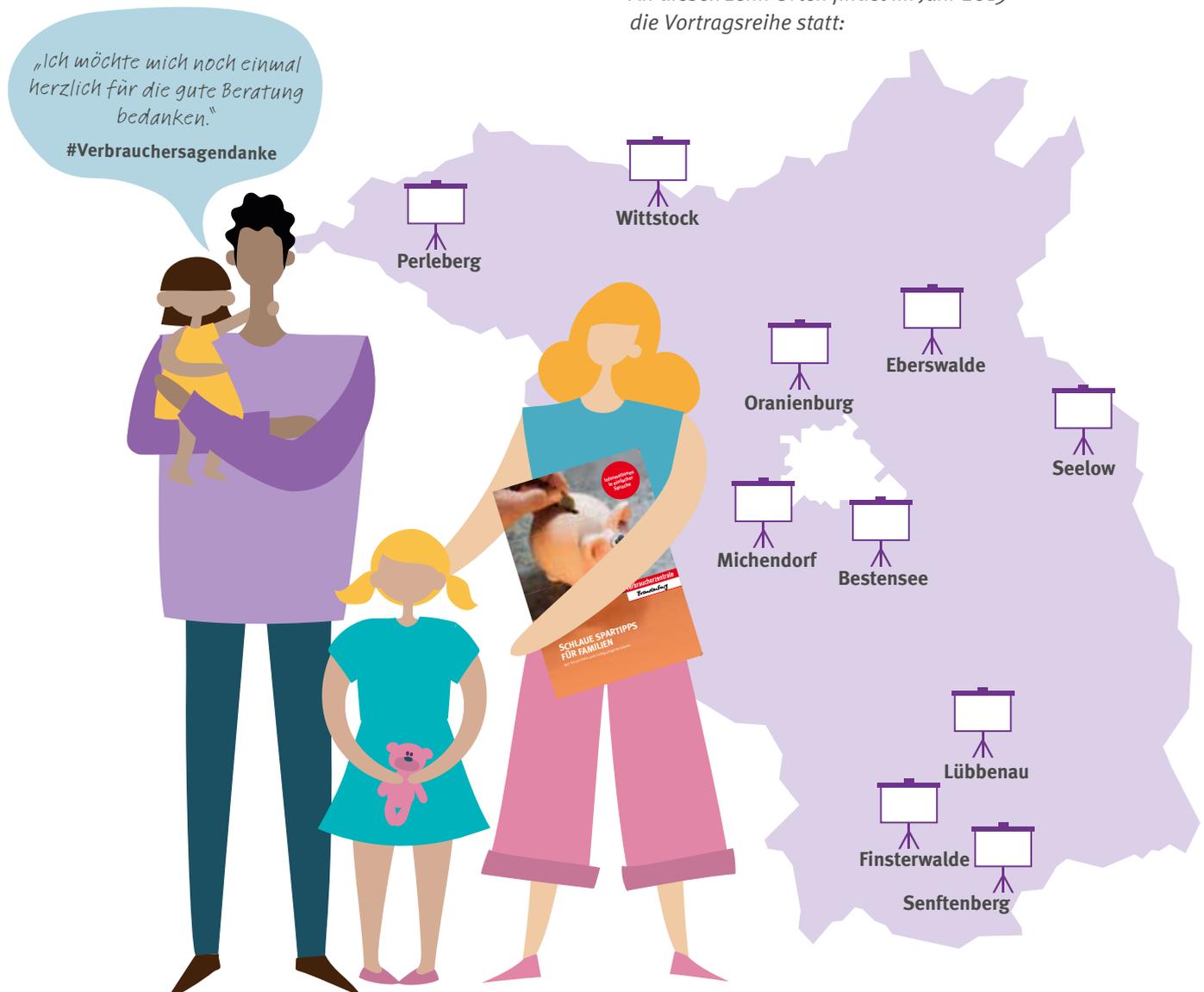
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Täglich treffen Verbraucher Entscheidungen, die grundlegende Auswirkungen auf ihr verfügbares Einkommen haben. Wer clever wirtschaftet, kann durch kleine Veränderungen Geld sparen: im Haushalt, beim Mobilfunkvertrag oder beim Energieversorger. Die VZB führt die Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ in verschiedenen Orten brandenburgweit durch.

Oft suchen Menschen erst dann Rat, wenn sie einen ungünstigen Vertrag schon unterschrieben haben oder der Kredit längst abbezahlt werden muss. Mit der Vortragsreihe gibt die VZB Brandenburgern Empfehlungen an die Hand, damit sie ihr monatliches Einkommen mit den persönlichen Ausgaben in Einklang bringen können. Die Vortragsreihe enthält fünf Veranstaltungen zu den Themen Haushaltsplanung, Telefon und Internet, Energie sparen, Konto und Versicherungen sowie bewusste Ernährung.

Im Jahr 2018 führte die VZB so landesweit 50 Seminare mit über 430 Teilnehmenden durch. Neben den Vorträgen überarbeitete und aktualisierte sie die Begleitbroschüre „Clever wirtschaften“, entwarf neue Plakate und Flyer und baute die Online-Präsenz des Projektes aus, indem sie die Projektseite weiterentwickelte und die Seminartermine über einen Online-Veranstaltungskalender auf verbraucherzentrale-brandenburg.de publik machte.

An diesen zehn Orten findet im Jahr 2019 die Vortragsreihe statt:



ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Der Beratungsalltag der VZB zeigt, dass es für Verbraucher schwer ist, ihre Rechte individuell gegen Unternehmen geltend zu machen. Daher hat die VZB im Berichtszeitraum durch kollektivrechtliche Maßnahmen Recht für alle durchgesetzt.

Als Privatperson gegen ein Unternehmen rechtlich oder gar gerichtlich vorzugehen, braucht unter Umständen viel Zeit, zudem tragen Betroffene bei einer gerichtlichen Klärung ein hohes finanzielles Risiko. Wenn der Schaden – wie meist bei Online-Händlern, Telekommunikationsanbietern oder Energieunternehmen der Fall – nicht unerträglich hoch ist, sinkt noch einmal die Motivation.

Damit Unternehmen, die viele Verbraucher schädigen, trotzdem zur Rechenschaft gezogen werden, stehen den Verbraucherzentralen verschiedene kollektivrechtliche Instrumente zur Verfügung.

Ende 2018 wurde auf Bundesebene neu die Musterfeststellungsklage geschaffen. Damit können klagebefugte Verbände wie die Verbraucherzentralen im Namen einer Masse von geschädigten Verbrauchern nun vor Gericht ziehen. Die Einführung dieses Instruments geht auch auf die umfangreichen Lobby-Anstrengungen der Verbraucherzentralen zurück. Die VZB hatte sich diesbezüglich an einer Netzwerkgruppe von Experten beim Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beteiligt, die den Gesetzgebungsprozess begleitet hat.

Verbraucher können sich jetzt einfach in einem Klageregister anmelden, das Kostenrisiko trägt der klagende Verband. Auf Bundesebene hat der vzbv eine erste Musterklage im Kontext des Diesel-Skandals angestrengt. Um dieses Instrument auch in Brandenburg anwenden zu können, würde die VZB zusätzliche finanzielle Mittel benötigen, die sie auch im anstehenden Landtagswahlkampf einfordert.

Bis dahin setzt sie auf die bisherigen kollektivrechtlichen Instrumente – Abmahnungen und Einzelklagen. Eine wesentliche Grundlage für ihre Abmahn- und Klageverfahren stellen Verbraucherbeschwerden dar, die an die VZB gerichtet werden. Im Jahr 2018 beschäftigte sich die VZB hier vorrangig mit den Themen Digitalisierung, Datenschutz, untergeschobene Verträge aber

auch Preiserhöhungen sowie intransparente und irreführende Allgemeine Geschäftsbedingungen.

Die VZB hat im Jahr 2018 insgesamt 30 Unternehmen abgemahnt. Die meisten Abmahnungen waren erfolgreich. Doch drei der Unternehmen unterließen ihre verbraucherunfreundlichen Geschäftspraktiken nach Abmahnung durch die Verbraucherschützer nicht. Daher zog die VZB in diesen Fällen vor Gericht. Gegen die Airline easyJet hat sie gewonnen. Auch gegen den Singclub Julie konnte sie Verbraucherrechte durchsetzen. Der ebenso verklagte Webhosting-Anbieter Goneo kam der gerichtlichen Verhandlung zuvor, indem er nachträglich die Unterlassungserklärung gegenüber der Verbraucherzentrale aus dem Jahr 2017 abgab.

„Es freut mich sehr, dank Ihrer Hilfe diese doch außerordentlich 'knifflige' Angelegenheit aus der Welt zu haben und keinen teuren Bauchklatscher zu absolvieren.“

#Verbrauchersagandanke



DAS DIGIMOBIL

In ihrem neuen Digimobil bietet die Verbraucherzentrale Brandenburg seit 2019 regelmäßig Beratung per Videochat an. Mit dem Pilotprojekt testet sie innovative Möglichkeiten der digitalen Beratung in ländlichen Regionen.

Die Verbraucherzentrale möchte allen Bürgern einen möglichst einfachen Zugang zu ihren Beratungsleistungen schaffen und rechtliche Unterstützung bei Verträgen, im Streit mit Dienstleistern oder bei Abzockebieten. Aber gerade im ländlichen Raum sind Verbraucher schon heute von starken Einschränkungen bei der Infrastruktur betroffen. Die persönliche Verbraucherberatung hat hier bislang keine Ausnahme gebildet. Zwar konnten Verbraucher telefonische und digitale Angebote in Anspruch nehmen – der Weg zur nächsten Vor-Ort-Beratung war aber oft weit oder umständlich. Mit dem Digimobil hat die VZB ein Pilotprojekt auf den Weg gebracht, um dies zu ändern und regelmäßig für Verbraucher im ländlichen Raum mit ihrem gesamten Beratungsportfolio persönlich da zu sein.

Im Jahr 2018 startete sie in die Umsetzung des Projektes: Das Fahrzeug-Konzept musste geplant, ausgeschrieben und gebaut werden. Das speziell konfigurierte Digimobil wurde Anfang 2019 geliefert: Darin gibt es neben einer Wartezone einen abgetrennten Beratungsbereich, der mit Laptop, Drucker, Kopierer, Scanner und Sitzmöglichkeiten ausgestattet ist. Dort findet Beratung per Videochat statt. Um die dafür nötige stabile Internetverbindung im ländlichen Raum zu gewährleisten, ließ die VZB das Fahrzeug mit besonderer Technik ausstatten: Ein spezieller Router bündelt die Signale von drei LTE-Modems, einem WLAN-Client-Modem sowie GPS. Der Beratungsbus ist klimatisiert und barrierearm. Dank Lithium-Ionen-Technik kann das Digimobil mehrere Stunden lang energieautark betrieben werden.

Ebenso mussten Kommunen gefunden werden, die Interesse an der Digimobil-Beratung haben. So setzte die VZB im Jahr 2018 ein Interessenbekundungsverfahren um. Die Idee fand viel Zuspruch: Die Städte Angermünde, Falkensee, Fürstenberg (Havel), Gransee, Kremmen, Kyritz, Neuruppin, Perleberg, Prenzlau, Pritzwalk, Rheinsberg, Schwedt, Templin, Wittenberge, Wittstock und Zehdenick sowie in Mecklenburg-Vorpommern Lübz und Ludwigslust haben sich erfolgreich als Standort beworben. Diese 18 Orte werden



Bundesministerin Julia Klöckner und VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke präsentieren das Digimobil auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin

seit Februar 2019 jeweils einmal pro Monat vom Digimobil angefahren. Alle Städte ermöglichen einen kostenlosen Standplatz prominent zumeist auf dem Marktplatz oder vor ihrem Rathaus.

Dort bietet die Verbraucherzentrale Bürgern nun per Videochat ihr komplettes Beratungsspektrum an: von Verträgen & Reklamation, Digitalem & Telekommunikation, Finanz- & Versicherungsrecht, Reise & Freizeit, Lebensmittel & Ernährung, Energie, Bauen & Wohnen bis hin zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht. Eine Servicekraft im Digimobil weist in die Technik ein und steht jederzeit für Fragen zur Verfügung.

Das Digimobil der Verbraucherzentrale Brandenburg wird im Rahmen des „Bundesprogramms Ländliche Entwicklung / Land.Digital“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft gefördert. Das Projekt wird durch das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg unterstützt. Es hat eine dreijährige Laufzeit von 2018–2020.

Beratung im „Digimobil“
Verbraucherschützer setzen auf digitale Kanäle

Ryanair erhöht Preise für Gepäck

Zweites Handgepäckstück kostet künftig. Verbraucherschützer kritisieren Änderung

Verunsicherte Internetkunden

Immer mehr Brandenburger bitten Verbraucherzentrale um Hilfe – 61.000 Anfragen im vergangenen Jahr

Zu unappetitlich, zu salzig, zu ungesund

Die Verbraucherzentrale kritisiert Fertigerichte – und erklärt, wie es schnell und trotzdem gesund geht

Verbraucherzentrale Brandenburg warnt

Erotikdienst-Abzocke: unseriöse Rechnungen

Verbraucherzentrale:
Vorsicht Abo-Falle!

Mahnwesen

Inkassounternehmen am Pranger

Laut Verbraucherschützern ist jede fünfte Inkassoforderung unberechtigt. Eine Deckelung der Kosten lehnt die Bundesregierung ab.

Ratschläge für Verbraucher digital und doch vor Ort

Bundesweites Pilotprojekt: Verbraucherzentrale Brandenburg bietet ab 2019 rund um Neuruppin Expertengespräche im Digimobil an

Was kostet der Schlüsseldienst?

Verbraucherzentralen ermitteln Preise, um Abzocke von Mietern und der Hauseigentümern vorzubeugen

Frage des Tages

Was kann man tun, wenn der Strompreis steigt?

Verbraucherzentrale

KATARZYNA TRIETZ



Briefe mit dem Hinweis, dass der Strompreis steigen wird, dürften schon etliche Verbraucher erhalten haben. Janet Neiser befragte dazu KATARZYNA TRIETZ, Energierechtsexpertin der Verbraucherzentrale.

Frage des Tages

Welche Rechte haben Urlauber bei Mängeln?

Verbraucherzentrale Brandenburg

LISA HÖGDEN

Ist die Unterkunft nicht sauber oder fehlt die Dusche im Zimmer, sind Reisende nicht rechtlos. JANET NEISER sprach mit Lisa Högden von der Verbraucherzentrale Brandenburg.



Frage des Tages

Was ändert sich beim Rundfunkbeitrag?

Verbraucherzentrale Brandenburg

MICHÈLE SCHERER

Der Rundfunkbeitrag von monatlich 17,50 Euro erhöht immer wieder die Gemüter. JANET NEISER wollte von Michèle Scherer von der Verbraucherzentrale Brandenburg wissen, was es Neues gibt.



Die Kreativität der Abzocker ist unendlich groß! Christian A. Rumpke von der Verbraucherzentrale Brandenburg im Gespräch mit der MAZ.

„Die Kaffeefahrt ist ein Dauerbrenner“

Christian A. Rumpke ist Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Brandenburg – im MAZ-Interview spricht er über unseriöse Geschäftspraktiken, das Recht per Mausclick und die Dieselklagen.

Sparkasse abgemann

Geldinstitut in MOL soll Kündigung von Sparverträgen rückabwickeln

Potsdam. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat die Sparkasse Märkisch-Oderland wegen der Kündigung von Sparverträgen mit einer Laufzeit von 99 Jahren abgemahnt. Sollte das Geldinstitut nicht reagieren, wollen die Verbraucherschützer klagen.

Das Geschenk gefällt nicht

Verbraucherzentrale Brandenburg gibt Tipps für Rückgabe und Umtausch

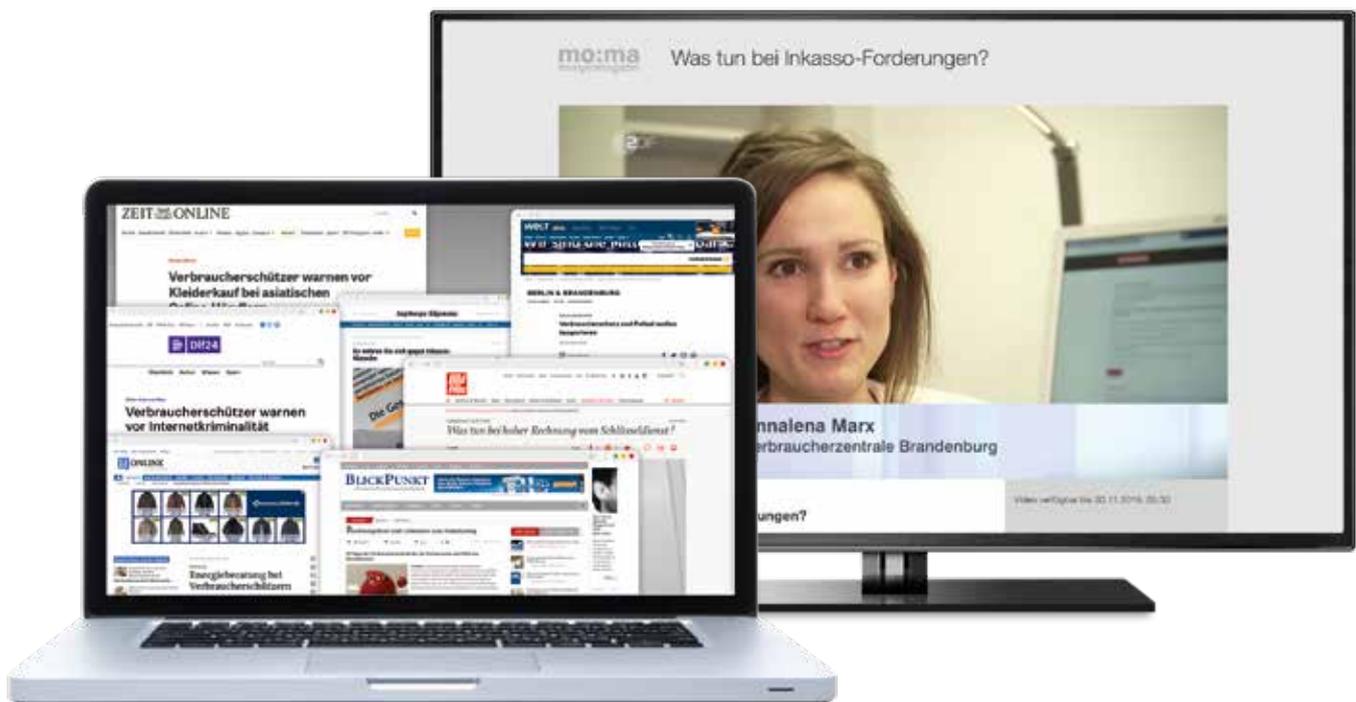
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ob Experten-Interviews zu aktuellen verbraucherpolitischen Ereignissen, Pressemeldungen zu Abzockmaschinen, Aktionen für Verbraucher oder tägliche Meldungen auf verbraucherzentrale-brandenburg.de: Mit ihrer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit erreicht die VZB die Menschen in Brandenburg.

Seit dem Relaunch ihrer Online-Präsenz im Jahr 2017 hat die VZB ihr Angebot kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. So hat sie unter anderem ihre Informationen für verschiedene Zielgruppen wie Lehrer (verbraucherzentrale-brandenburg.de/verbraucherbildung), Geflüchtete (verbraucherzentrale-brandenburg.de/migranten) oder politische Akteure (verbraucherzentrale-brandenburg.de/politik-bb) ausgebaut. Auch themenbezogen hat sie ihren Auftritt erweitert: Unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/sparkassen finden Interessierte alles rund um die Kündigung von Prämiensparverträgen, und unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/gewappnet-fuer finden sich relevante Informationen rund um die Vorsorge für Krankheit und Tod. Die Seite fruehstuecksfreunde.de, die Tipps für ein ausgewogenes Frühstück enthält, ist grundlegend überarbeitet worden. Eine besondere Neuerung ist zudem die Online-Terminvereinbarung unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/termine. Seit Anfang 2019 können Verbraucher nun auch online rund um die Uhr persönliche Beratungstermine vereinbaren. Wer nicht beraten werden möchte, aber der VZB aktuelle Beschwerden über Unternehmen melden möchte, kann dies neu via verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box tun.

Die VZB war mit Experteninterviews, aktuellen Warnungen und Verbrauchertipps auch in externen Medien sehr gut vertreten. So erreichte sie im Jahr 2018 rund 2.800 Veröffentlichungen in Printmedien in einer Gesamtauflage von fast 63 Millionen Zeitungen und Zeitschriften, darunter regionale Medien wie Märkische Allgemeine, Märkische Oderzeitung oder Lausitzer Rundschau. Auch in bundesweiten Medien wie Welt am Sonntag, Bild oder Handelsblatt war sie vertreten. Hinzu kamen über 1.150 Nennungen in Onlinepublikationen wie moz.de, focus.de, welt.de, netzpolitik.org oder test.de. Auch im Fernsehen sowie Radio waren die Verbraucherschützer als Interviewpartner gefragt. Im Jahr 2018 gab es etwa 140 Auftritte in verschiedenen rbb-Sendungen sowie ARD Tagesschau, RTL Punkt 12 oder Sat.1 Frühstückfernsehen.

Zusätzlich führte die VZB öffentlichkeitswirksame Kampagnen durch: So bot sie zum Weltverbrauchertag 2018 eine kostenlose Wechselsprechstunde in allen ihren Beratungsstellen an und versorgte die Brandenburger mit Tipps zum Strom- und Gasanbieterwechsel. Zum Safer Internet Day 2018 klärte sie gemeinsam mit der Polizei über Identitätsdiebstahl auf.



KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Die Kooperation mit der Polizei im Land Brandenburg nahm Fahrt auf. Mit dem Volkshochschulverband arbeitet die VZB nun ebenfalls enger zusammen. Und auch weiterhin besteht ein enger Austausch mit anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband.

Nachdem die Verbraucherzentrale und das Polizeipräsidentium des Landes Brandenburg Ende 2017 eine Kooperationsvereinbarung geschlossen haben, um Verbraucher gemeinsam insbesondere vor Vermögens- und Internetkriminalität zu schützen, haben sie bereits einige gemeinsame Aktionen durchgeführt. So gab es sowohl zum Safer Internet Day 2018 als auch 2019 Informationsangebote. 2019 drehten die Partner zusätzlich einen YouTube-Film zu Fake-Shops, den die Polizei über ihre Social Media-Kanäle verbreitete. Darüber erreichten die Partner etwa 100.000 Personen. Weiterhin begleitet die Polizei das Digimobil der Verbraucherzentrale regelmäßig mit Informationsangeboten unter anderem zu Einbruchschutz. Außerdem wird Fahrradcodierung als Aktion an Digimobil-Standorten angeboten.

Auch der Brandenburgische Volkshochschulverband und die VZB kooperieren. Seit dem Jahr 2019 gibt es ein erweitertes gemeinsames Bildungsangebot. So bietet die VZB den Volkshochschulen landesweit aktuelle Vorträge in den Themengebieten Verbraucherschutz in der digitalen Welt, Finanzen und Versicherung, Energie, Bauen und Wohnen sowie Ernährung und Gesundheit an. Die Veranstaltungen bei den Volkshochschulen werden auf den Websites beider Partner beworben. Zudem besteht eine aktive Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg, über die eine regelmäßige Mietrechtserstberatung angeboten wird.

Auch mit den Verbraucherzentralen der Länder und dem Verbraucherzentrale Bundesverband arbeitet die VZB eng zusammen. So entsendete die VZB auch 2018 und 2019 wieder Mitarbeiter in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Telekommunikation und Medien, Musterfeststellungsklage, Lebensmittelkennzeichnung, Verbraucherschutz für Geflüchtete, Verbraucherbildung, Reiserecht, Statistik, Online- sowie Markenkommunikation. Hier arbeitete sie an der Erstellung von bundesweiten Strategiekonzepten, Hintergrundinformationen für Berater, Qualitätsstandards sowie politischen Positionen mit.

Auch mit einzelnen Verbraucherzentralen kooperierte die VZB im Berichtszeitraum: Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Nordrhein-Westfalen arbeitet sie im Projekt „Verbraucherschutz im grauen Pflegemarkt stärken“ zusammen. Die telefonische Rechtsberatung führt die VZB weiterhin mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen durch. Im Projekt „Digimobil“ arbeitet sie mit der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern zusammen.

Carola Christen, Vorständin des Volkshochschulverbandes, und Dr. Christian A. Rumpke unterzeichnen den Kooperationsvertrag zwischen Volkshochschulverband und Verbraucherzentrale



MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG

Weiter ging es mit der Transformation der landesweiten IT-Infrastruktur der VZB. Die Mitarbeiter bildeten sich regelmäßig fort, sowohl intern als auch durch externe Anbieter. Regelmäßige Prüfungen fördern Vertrauen und Transparenz.

Seit Anfang des Jahres 2018 setzt die VZB große Veränderungen in der IT-Infrastruktur um. Dies dient der Datensicherheit und der Qualitätssicherung. Zuerst wurde die Telefonie umgestellt: Sie ist nun an allen Standorten im Land zentral steuerbar. Anschließend wurden sämtliche Arbeitsplätze mit neuer Hardware ausgerüstet und die Daten wanderten von dezentralen Rechnern in eine Cloud.

Das Angebot an externen Fortbildungen war wieder umfangreich. Um bedarfsgerecht weiterbilden zu können, wurden Fortbildungswünsche und Entwicklungspotentiale in den jährlich stattfindenden Mitarbeiterjahresgesprächen festgelegt. Die meisten Fortbildungen belegte die VZB beim Verbraucherzentrale Bundesverband, der insbesondere Schulungen für Juristen und Rechtsberater bot. Insgesamt kam die Mitarbeiterschaft der VZB auf durchschnittlich rund 3,5 externe Fortbildungstage im Jahr 2018. Die VZB ergänzte das Angebot um interne Fortbildungsangebote. Darunter war eine halbtägige Schulung zum neuen Reiserecht, eine Ein-Tages-Veranstaltung unter anderem zum internen Datenschutz sowie eine Fortbildung, bei der die Mitarbeiter schwerpunktmäßig in klarer und einfacher Sprache zur Kommunikation mit Verbrauchern geschult wurden.

Prüfung

Die VZB muss regelmäßig ihre Mittelverwendung nachweisen. Folgende Prüfungen fanden im Jahr 2018 statt:

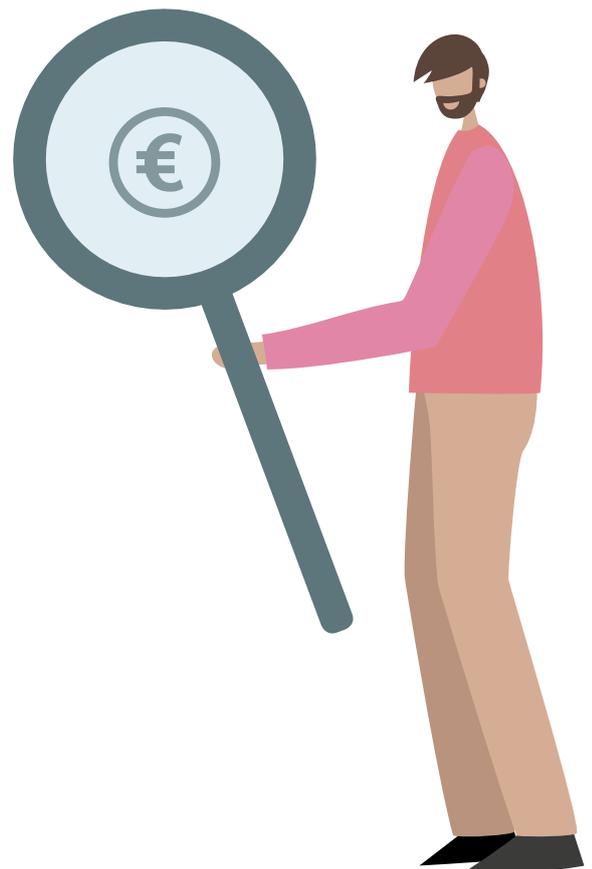
Der Wirtschaftsprüfer, Diplom-Kaufmann Harry Haseloff, prüfte den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2017, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung, außerdem den Lagebericht sowie die Verwendungsnachweise „Zuwendung des Landes Brandenburg für die institutionelle Förderung“ und „Zuwendung des Landes Brandenburg für das Projekt Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung“.

Das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz prüfte die Verwendungsnachweise für die Zuwendung des Landes Brandenburg im Jahr 2017 für folgende Bereiche: die institutionelle Förderung, Schwerpunkt war der Titel Sachverständigen- und Gerichtskosten, sowie die Projekte „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung“ und „Verbraucherberatung für Geflüchtete“.

Beide Prüfinstanzen hatten keine Einwendungen zur Ordnungsmäßigkeit der durch die VZB eingesetzten Mittel.

Des Weiteren prüfte ein Großteil der kommunalen Zuwendungsgeber die zweckentsprechende Mittelverwendung und bestätigte diese.

Zudem wird die VZB regelmäßig durch ihren externen Datenschutzbeauftragten Prüfungen unterzogen.



ANHANG: DATEN UND FAKTEN

... ✦ UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e. V.
- Brandenburgischer Volkshochschulverband e. V.
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/ Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e. V.
- Federacja Konsumentów
- Förderverein „Gesellschaft der Freunde und Förderer der Technischen Hochschule Wildau (FH)“ e. V.
- Förderverein „Verbraucherberatung Dahme-Spreewald“ e. V.
- Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e. V.
- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e. V.
- Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald e. V.
- Landesverband Brandenburg der Gartenfreunde e. V.
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Verband Wohneigentum e. V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV)

... ✦ VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

- Jochen Resch, Vorsitzender
- Frank Beich, Stellvertreter
- Alexander Brederick, Beisitzer
- Wolfgang Krüger, Schriftführer
- Ilka Stolle, Beisitzerin

Geschäftsführer

Dr. Christian A. Rumpke

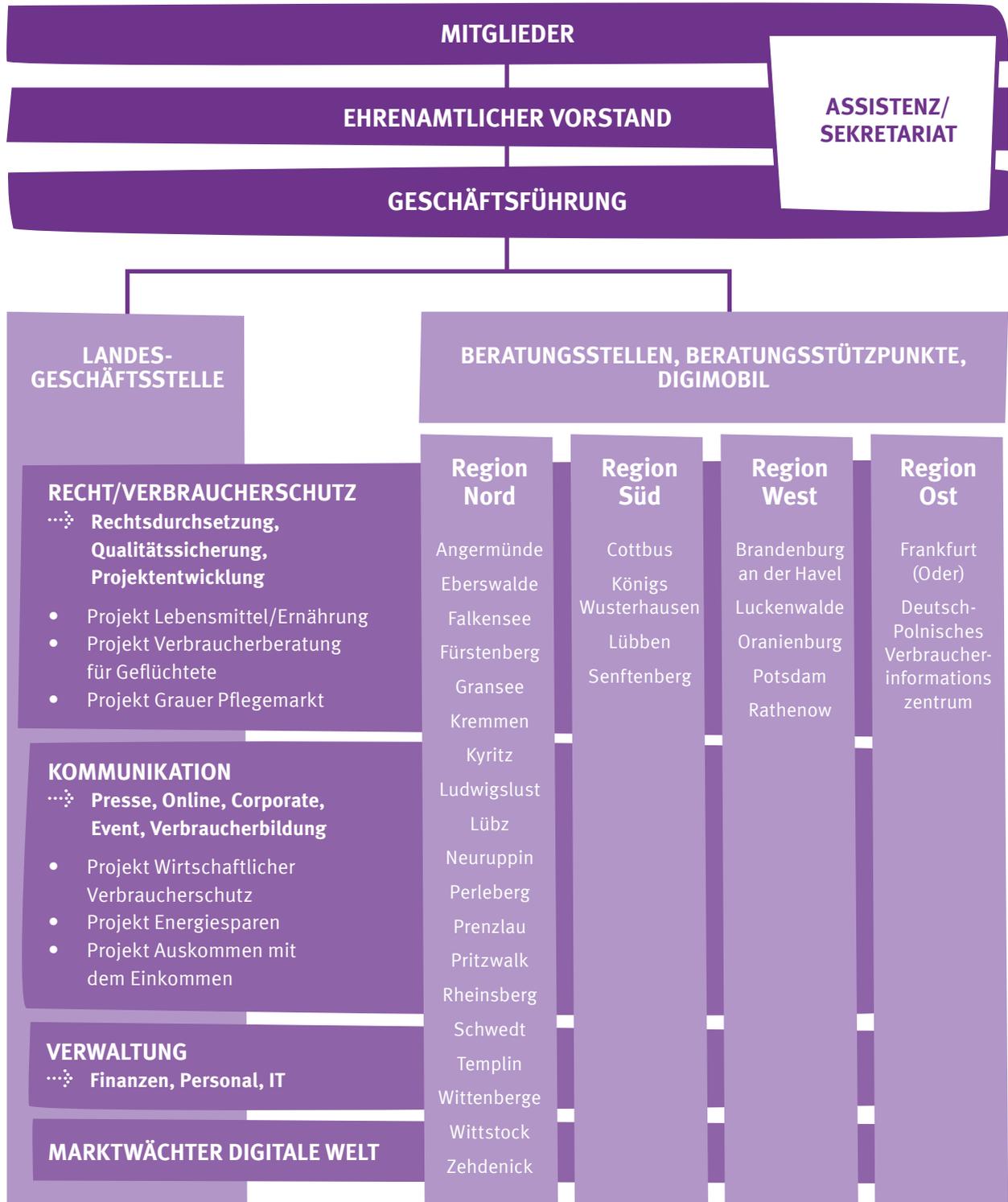
„Großes Kompliment!
Ihre Mitarbeiterin hat mich
hervorragend beraten, sehr
kompetent und schnell 'auf den
Punkt' kommend...
Ganz ausgezeichnet!
Freundlichen Gruß!“

#Verbrauchersagdanke



ORGANIGRAMM / STELLEN

Die VZB besetzte 2018 insgesamt 44 Vollzeitstellen verteilt auf 58 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 15 Honorarkräfte das Personal.



••••• BERATUNG VOR ORT

Brandenburg a. d. H.

Kurstraße 7
14776 Brandenburg a. d. H.
Mo 10–13 Uhr
Di 10–13 und 14–18 Uhr
Do 10–13 und 14–18 Uhr

Cottbus

Am Turm 14
03046 Cottbus
Mo 10–13 Uhr und nach Vereinbarung
Di 14–18 Uhr und nach Vereinbarung
Do 10–13 und 14–18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Eberswalde

Puschkinstraße 13
(Bürgerbildungszentrum „Amadeo Antonio“)
16225 Eberswalde
Di 10–13 und 14–18 Uhr
Do 10–13 und 14–18 Uhr
Fr 10–13 Uhr nur nach Vereinbarung

Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Straße 8
(ab Mitte 2019 neu: Karl-Marx-Straße 179-180)
15230 Frankfurt (Oder)
Mo nach Vereinbarung
Di 10–13 und 14–18 Uhr
Do 10–13 und 14–18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Königs Wusterhausen

Schlossstraße 3 (Rathaus)
15711 Königs Wusterhausen
Mo 10–12 und 13–16 Uhr
Fr 10–14 Uhr nur nach Vereinbarung

Lübben

Reutergasse 12 (Kreisverwaltung)
15907 Lübben
Di 10–12 und 13–16 Uhr

Luckenwalde

Markt 12 a
14943 Luckenwalde
Mo 9–12 Uhr
Do 9–12 und 13–18 Uhr

Oranienburg

Albert-Buchmann-Straße 17
(Bürgerzentrum Mittelstadt)
16515 Oranienburg
Mo nach Vereinbarung
Di 10–12 Uhr und nach Vereinbarung
Do 10–12 und 14–18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Potsdam

Babelsberger Straße 18
14473 Potsdam
Mo 10–13 und 14–18 Uhr
Di 14–18 Uhr
Do 9–13 und 15–18 Uhr
Fr 9–13 Uhr nur nach Vereinbarung

Rathenow

Berliner Straße 15
(Stadtverwaltung)
14712 Rathenow
Di 10–13 Uhr und nach Vereinbarung
Do 10–13 und 14–18 Uhr
Fr 9–12 Uhr

Senftenberg

Markt 1 (Rathaus)
01968 Senftenberg
Mi 10–16 Uhr

„Landfrauenstammtisch, der Fünfte, dieses Mal zum Thema Patientenverfügung. Vielen Dank an die Verbraucherzentrale Brandenburg für den tollen Vortrag.“

#Verbrauchersagdanke





„Wir bedanken uns ganz herzlich für die Unterstützung hinsichtlich unserer Forderungen gegenüber der polnischen Firma. Der Unternehmer hat die komplette Vorauszahlung zurücküberwiesen.“
#Verbrauchersagandanke



-  Videochat-Beratung im Digimobil
-  Beratungsstelle
-  Nur Energieberatung
-  Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum

FINANZEN 2018

Die VZB finanziert ihre Ausgaben überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen (Landes- und Bundesministerien, EU-Mittel, Kommunen). Einnahmen erzielt sie außerdem durch verbraucherfreundliche Entgelte für die Verbraucherberatung und den Verkauf von Verbraucherbroschüren.

UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE		2018 EUR
LAND	Institutionelle Förderung	1.978.754,49
	Projektförderung	317.637,02
BUND	Projektförderung	998.839,13
KOMMUNEN	Städte	64.000,00
	Kreise	48.300,00
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		86.815,14
ANDERE ERTRÄGE		218.451,95

Die Bilanz sowie die Gewinn- und Verlustrechnung sind nachfolgend dargestellt.

Bilanz zum 31. Dezember 2018

	AKTIVA		PASSIVA	
	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. ANLAGEVERMÖGEN				
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	28.611,00	25.458,00	261.562,53	154.058,44
2. geleistete Anzahlungen	80.000,00	0,00		
II. Sachlagen				
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	1.139,00	1.431,00		
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	190.954,22	156.765,33		
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	5.841,25	53.905,40	852,20	388,95
B. UMLAUFVERMÖGEN				
I. Vorräte				
1. fertige Erzeugnisse und Waren	14.004,95	12.315,26		
2. geleistete Anzahlungen	9.120,00	0,00		
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
1. sonstige Vermögensgegenstände – davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR	281.405,39	158.169,66		
162.310,59 (EUR 26.638,87)				
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	624.227,55	619.430,44		
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN	8.471,40	0,00		
	1.243.774,76	1.027.475,09		
A. EIGENKAPITAL				
I. Gewinnvortrag			261.562,53	154.058,44
B. SONDERPOSTEN MIT RÜCKLAGENANTEIL			320.550,42	249.874,99
C. RÜCKSTELLUNGEN				
1. Steuerrückstellungen			118.596,00	114.694,23
2. sonstige Rückstellungen			216.330,85	219.644,96
D. VERBINDLICHKEITEN				
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten				
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR				
852,20 (EUR 338,95)			852,20	388,95
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen				
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR				
33.783,48 (EUR 75.137,41)			33.783,48	75.137,41
3. sonstige Verbindlichkeiten				
– davon aus Steuern EUR				
33.223,43 (EUR 34.604,58)				
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR				
134.379,28 (EUR 158.357,46)			134.379,28	158.357,46
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN			157.720,00	55.368,65
	1.243.774,76	1.027.475,09	1.243.774,76	1.027.475,09

Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2018 – 31.12.2018

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.654.063,65	3.439.291,56
2. sonstige betriebliche Erträge	202.445,84	154.945,45
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	76.640,69	52.453,79
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	68.133,95	44.585,06
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	2.282.761,11	2.239.332,92
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	476.397,63	424.970,68
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	54.587,06	57.952,55
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	814.857,87	732.864,60
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge – davon Zinserträge aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 1.279,55 (EUR 1.505,28)	1.319,21	1.505,92
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen – davon Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 1.025,72 (EUR 1.416,50)	<u>1.025,72</u>	<u>3.594,49</u>
9. ERGEBNIS NACH STEUERN	83.424,67	39.988,84
10. sonstige Steuern	<u>24.079,42-</u>	<u>16.292,33-</u>
11. JAHRESÜBERSCHUSS	<u>107.504,09</u>	<u>56.281,17</u>
12. Entnahmen aus Gewinnrücklagen a) aus anderen Gewinnrücklagen	<u>107.504,09-</u>	<u>56.281,17-</u>
13. BILANZGEWINN	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>

Bildnachweise

shutterstock/Virinaflora: Illustrationen Menschen (Titel und Innenteil)

Thomas Ecke: Seite 4, 5, 27

Karla Fritze: Seite 7

Jule Frommelt: Seite 18, 19

Winfried Mausolf: Seite 22

Fotolia/nattstudio: Seite 29

shutterstock/Alexander Bognat: Seite 29

Kathleen Friedrich: Seite 30

„Mit Dank bestätige ich den Erhalt Ihres Materials zu den Sparkassen-Prämienparverträgen. Ohne den Gesamttext schon ausführlich gelesen zu haben kann ich Ihnen mitteilen, dass ich Sie in dieser Angelegenheit bisher immer unterstützend begleitet habe und Ihrer Linie voll zustimme.“

#Verbrauchersagdanke



Gefördert durch



verbraucherzentrale
Brandenburg

IMPRESSUM

Herausgeber

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Stand: Juni 2019

© Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.