

”



verbraucherzentrale

*Brandenburg*

**GESCHÄFTSBERICHT 2015/16**

# INHALT

<b>ÜBER DIE VZB</b>	<b>3</b>
<b>AUF EINEN KAFFEE MIT DEM MINISTER</b>	<b>4</b>
<b>ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE</b>	<b>8</b>
<b>NEU: DIE ZENTRALE DER VERBRAUCHER</b>	<b>13</b>
<b>DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER</b>	<b>14</b>
<b>ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT</b>	<b>16</b>
<b>ENERGIE</b>	<b>17</b>
<b>LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG</b>	<b>18</b>
<b>DIGITALE WELT</b>	<b>19</b>
<b>INTERVIEW – DER MARKTWÄCHTER</b>	<b>20</b>
<b>FINANZEN UND VERSICHERUNGEN</b>	<b>22</b>
<b>GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>23</b>
<b>PROJEKT „AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN“</b>	<b>24</b>
<b>PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“</b>	<b>25</b>
<b>PFLEGEVERTRAGSRECHT</b>	<b>26</b>
<b>PATIENTENBERATUNG</b>	<b>26</b>
<b>AKTUELL: FLÜCHTLINGE</b>	<b>27</b>
<b>PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>28</b>
<b>QUALITÄTSSICHERUNG UND MITARBEITERFORTBILDUNG</b>	<b>30</b>
<b>KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT</b>	<b>31</b>
<b>AUS DER VERWALTUNG: DATEN UND FAKTEN</b>	<b>32</b>
<b>BILDNACHWEISE</b>	<b>39</b>

# ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher.

Sie bietet Beratung, Information und Bildung auf hohem Niveau. In insgesamt zehn Beratungsstellen, acht Beratungsstützpunkten, dreizehn reinen Energieberatungsstandorten sowie dem auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierten Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum bietet sie landesweit Anlaufstellen. Ihre Themen reichen von Markt und Recht, Reise und Freizeit, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung über Medien und Telefon bis zu Energie, Bauen und Wohnen. Zudem war sie bis Ende 2015 Trägerin der Unabhängigen Patientenberatung im Land. Über die Beratung hinaus übernimmt die VZB auch außergerichtliche Rechtsvertretungen der Verbraucher gegenüber Anbietern. Komplettiert wird die Vor-Ort-Präsenz für Verbraucher durch telefonische, E-Mail- und schriftliche Beratung.

Zusätzliche Verbraucherinformationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf [www.vzb.de](http://www.vzb.de), zahlreiche kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messeauftritte, Vorträge und Aktionen.

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht verstoßen. Wenn Unternehmen sich nicht einsichtig zeigen, beschreitet die VZB auch den Klageweg. Dabei agiert die VZB 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.

**i Anmerkung** Für den vorliegenden Geschäftsbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.

*„...erhielt ich die Nachricht, dass Oceania Cruises die geleistete Anzahlung vollständig zurückzahlt. Ich hatte mich bereits auf eine gerichtliche Auseinandersetzung eingestellt... Ihnen persönlich und der Verbraucherzentrale Brandenburg noch einmal von meiner Seite herzlichen Dank für die rechtlichen Hinweise und die prima Unterstützung. Es zeigt einmal wieder, wie wichtig die geleistete Arbeit der Verbraucherzentralen in Deutschland ist.“*

**#Verbrauchersagdanke**



## 4 | Auf einen Kaffee mit dem Minister



VZB-Geschäftsführer  
Dr. Christian A. Rumpke  
im Gespräch mit Ver-  
braucherschutzminister  
Stefan Ludwig.

## AUF EINEN KAFFEE MIT DEM MINISTER

Ende April 2016 wurde der neue Brandenburgische Verbraucherschutzminister Stefan Ludwig vereidigt. Mit VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke traf er sich zum Austausch über aktuelle verbraucherpolitische Probleme sowie künftige Herausforderungen im Verbraucherschutz.

**Herr Minister, Sie sind nun seit fast zwei Monaten im Amt und verantworten neben den Themen Justiz und Europa auch den Verbraucherschutz. Was haben Sie sich im Verbraucherschutz vorgenommen?**

**Minister:** Von der Abzocke am Telefon bis hin zu zweifelhafter Hygiene im Schnellrestaurant geht es beim Verbraucherschutz darum, Bürgerinnen und Bürger vor unlauteren Geschäftspraktiken zu schützen oder die Lebensmittelsicherheit zu gewährleisten. Deswegen wollen wir uns auf allen Ebenen für die Belange der Bürgerinnen und Bürger einsetzen. Nicht nur hier im Land oder auf Bundesebene, sondern auch seitens der

EU werden zahlreiche Gesetze erlassen, die Auswirkungen für den Verbraucherschutz haben. Besonders wichtig sind mir gute Standards bei der Kita- und Schulverpflegung. Hier gibt es einiges zu tun. Hinzu kommen neue Herausforderungen, die sich aus der Digitalisierung unserer Welt ergeben. Da entstehen viele neue Aufgaben für den Verbraucherschutz. Denken Sie nur an Gesundheits-Apps oder den gesamten Online-Handel. Dem wollen wir uns zukünftig stärker widmen und werden daher die Verbraucherpolitische Strategie des Landes Brandenburg überarbeiten.

### Welche Themen stehen denn bei der Verbraucherzentrale Brandenburg auf der Agenda?

**Rumpke:** *Täglich erreichen uns Verbraucheranfragen und Beschwerden zu unseriösen Schlüsseldiensten, Abzocke auf Kaffeefahrten und betrügerischen Inkassoschreibern. Wir warnen die Brandenburger dann aktuell vor neuen Maschen, mahnen aber auch Anbieter ab oder klagen, damit diese ihr unlauteres Verhalten einstellen. Im digitalen Bereich, den Sie, Herr Minister, angesprochen haben, sind wir in Brandenburg als Schwerpunkt-Verbraucherzentrale im bundesweiten Marktwächter Digitale Welt gut aufgestellt. Derzeit planen wir zum Beispiel eine umfassende Studie zu Beahldienstleistern.*

*Außerdem kümmern wir uns auch um die von Ihnen erwähnte Kita-Ernährung. Konkret haben wir mit einer Befragung herausgefunden, dass Qualitätsstandards und Preise doch sehr unterschiedlich sind. Aktuell machen wir gemeinsam mit den Kolleginnen der Verbraucherzentrale Berlin einen länderübergreifenden Speiseplan-Check. Im Bereich Energie setzen wir uns gemeinsam mit der Deutschen Mieterbund Land Brandenburg für eine konsequente Umsetzung der Energieeinsparverordnung und Sanktionierung bei Verstößen ein.*

*Sehr kritisch begleiten wir immer auch aktuelle Themen mit immensen Auswirkungen auf Verbraucher, so zum Beispiel den VW-Skandal oder die Verhandlungen zum geplanten transatlantischen Freihandelsabkommen TTIP.*

### Herr Minister, wie stehen Sie denn zu TTIP? Welche Chancen und Risiken sehen Sie für Brandenburg?

**Minister:** *Wichtig ist mir zunächst, dass die Sorgen der Bürgerinnen und Bürger, was die Frage der Transparenz und der Berücksichtigung von Verbraucherinteressen angeht, ernst genommen werden. Die potenziellen Auswirkungen eines Freihandelsabkommens müssen sorgfältig ermittelt und abgewogen werden.*

*Denn es besteht das Risiko, dass wir bei der Entwicklung nachhaltiger und fairer Handelsregeln vor allem kurzfristige wirtschaftliche Interessen im Blick haben. Handelsabkommen sind nicht per se zu verteufeln, aber es gilt in erster Linie die Interessen der Verbraucher zu wahren. Die Menschen in Brandenburg können erwarten, dass wir bei solchen Fragen nicht das große*

„**Hinzu kommen neue Herausforderungen, die sich aus der Digitalisierung unserer Welt ergeben. Da entstehen viele neue Aufgaben für den Verbraucherschutz.“**

**Stefan Ludwig**

*Ganze aus dem Blick verlieren, da stimme ich Ihnen zu. Aus Sicht des Verbraucherschutzes ist unbedingt sicherzustellen, dass bei der Öffnung des Marktzugs darauf geachtet wird, dass die Rechtssicherheit und der Schutz von Gesundheit und Eigentum der Verbraucherinnen und Verbraucher nicht unter den Tisch fallen. Es ist wichtig, dass die Brandenburgerinnen und Brandenburger darauf vertrauen können, dass wir diese Linie konsequent verfolgen.*

**Gemäß dem Koalitionsvertrag ist „Verbraucherberatung ein Grundpfeiler für eine starke Verbraucherpolitik“. Wie kann das mit begrenzten Mitteln im Spannungsfeld von demografie-belasteten Regionen und dem Anspruch an Verbraucherberatung als Daseinsvorsorge sinnvoll geleistet werden?**

**Rumpke:** *In unserer Strategie „VZB 2014+“ haben wir festgelegt, dass wir unser Beratungsstellennetz weiterentwickeln wollen. Ein erster Schritt dazu war der Umzug des Potsdamer Beratungszentrums in eine zentrale, einladende und barrierefreie Ladenfläche. Diesem Pfad wollen wir folgen und die Beratungsorte, mit denen wir die meisten Brandenburgerinnen und*

## 6 | Auf einen Kaffee mit dem Minister

Brandenburger erreichen, zu barrierefreien Zentren ausbauen. In diesen soll das komplette Beratungsspektrum der VZB angeboten werden. Ganz konkret sind wir derzeit in Gesprächen mit Vermietern in Frankfurt (Oder), um dabei auch unser Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum mit dem Beratungszentrum zusammenzulegen.

„Wir wollen den Brandenburger Bürgern unabhängige und qualitätsgesicherte Beratung in zentralen und ansprechenden Räumen bieten.“

Dr. Christian A. Rumpke

### Was planen Sie darüber hinaus?

**Rumpke:** Wir evaluieren alle unsere Standorte, da wir den Brandenburger Bürgern unabhängige und qualitätsgesicherte Beratung in zentralen und ansprechenden Räumen bieten wollen. Dort, wo es auf Grund geringer Bevölkerungsdichte nicht lohnt, eine Beratungsstelle zu unterhalten, stellen wir uns die Frage, wie wir trotzdem möglichst viele Ratsuchende erreichen, z.B. über unsere telefonische oder unsere E-Mailberatung. Zusätzlich wollen wir unseren Internetauftritt [www.vzb.de](http://www.vzb.de) verbessern, stärker auf interaktive Elemente setzen, und noch mehr Hilfe zur Selbsthilfe anbieten – mit konkreten Verbrauchertipps und herunterladbaren Musterbriefen.

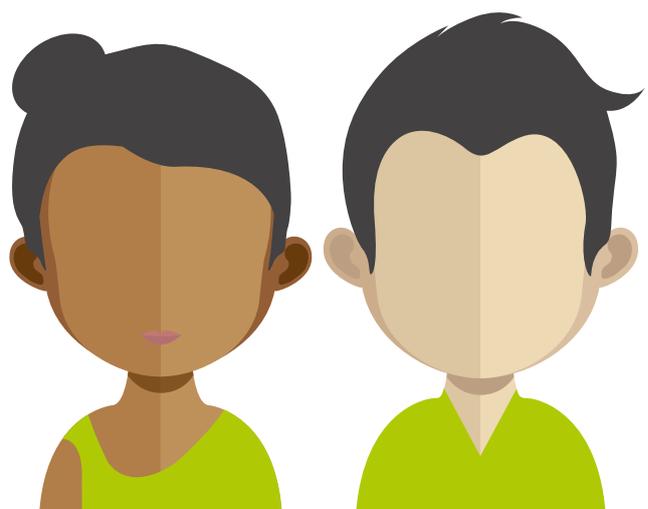
### Herr Minister, wie können Sie diese Pläne der Verbraucherzentrale Brandenburg unterstützen?

**Minister:** Indem wir den Prozess aktiv begleiten und weiterhin die gute finanzielle Ausstattung der Verbraucherzentrale sicherstellen. Wir fördern die Institution VZB jedes Jahr mit einem Millionenbetrag. Für 2016 sind es 1,7 Millionen Euro. Hinzu kommen Projektför-

derungen, zum Beispiel im Bereich Lebensmittel und Ernährung oder der Verbraucherberatung für Alleinerziehende und Menschen mit geringem Einkommen. Im Vergleich zu anderen Bundesländern haben wir damit einen guten Standard erreicht.

Zudem unterstützen wir auch die Arbeit des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums als einzigartige Schnittstelle zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern in Brandenburg und polnischem Märkten.

Aber natürlich ist die demografische Entwicklung in Brandenburg ein wichtiges Thema und mir ist bewusst, dass sie auch eine Herausforderung für die VZB darstellt. Uns ist wichtig, dass die Verbraucherberatung und -information in Brandenburg so organisiert ist, dass jede Bürgerin und jeder Bürger die Möglichkeit hat, die Leistungen der Verbraucherzentrale in Anspruch zu nehmen. Eine vor-Ort-Beratung wird dabei genauso wichtig sein wie neue Formen der Beratung, zum Beispiel über das Internet. Dabei ist genau abzuwägen und zu diskutieren, ob Modernisierung vor der Präsenz der VZB in der Fläche steht oder umgekehrt. Die geringe Bevölkerungsdichte kann nicht das einzige Kriterium sein, wenn es um Anpassungen im Beratungsstellennetz geht. Vielmehr sind kreative Lösungen erforderlich, wie z. B. eine stärkere Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Akteuren im Flächenland. Dabei unterstützen wir die VZB selbstverständlich.





„Neben der ausgewogenen Verbraucherberatung erhoffe ich mir, dass wir auch im Bereich der Verbraucherbildung gemeinsam vorankommen.“

**Stefan Ludwig**

**Zum Abschluss eine Frage an den Minister:  
Welchen Wunsch haben Sie an die Verbraucherzentrale Brandenburg?**

**Minister:** Dass sie weiterhin so offen und aktiv die Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher im Land begleitet und die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in der öffentlichen Debatte formuliert. Sie soll weiterhin allen Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg mit Beratung und Informationen zur Seite stehen. Hier leistet die VZB wertvolle Arbeit, die ihre Fortsetzung finden soll.

Für uns als Politik und Verwaltung ist sie gleichzeitig ein Seismograph für Verbraucherprobleme. So waren wir bei unserer jüngsten Initiative für mehr Transparenz bei Preisvergleichsportalen bei der Verbraucherschutzministerkonferenz stets im Austausch. Neben der ausgewogenen Verbraucherberatung erhoffe ich mir, dass wir auch im Bereich der Verbraucherbildung gemeinsam vorankommen. Das ist wichtig, damit wir den Bürgerinnen und Bürgern auch in einer Zeit, in der Entscheidungen immer schneller und vor dem Hintergrund einer schier unübersichtlichen Auswahl getroffen werden, das nötige Rüstzeug an die Hand geben können, um informiert und nachhaltig konsumieren zu können.

**Vielen Dank Ihnen beiden für das Gespräch!**

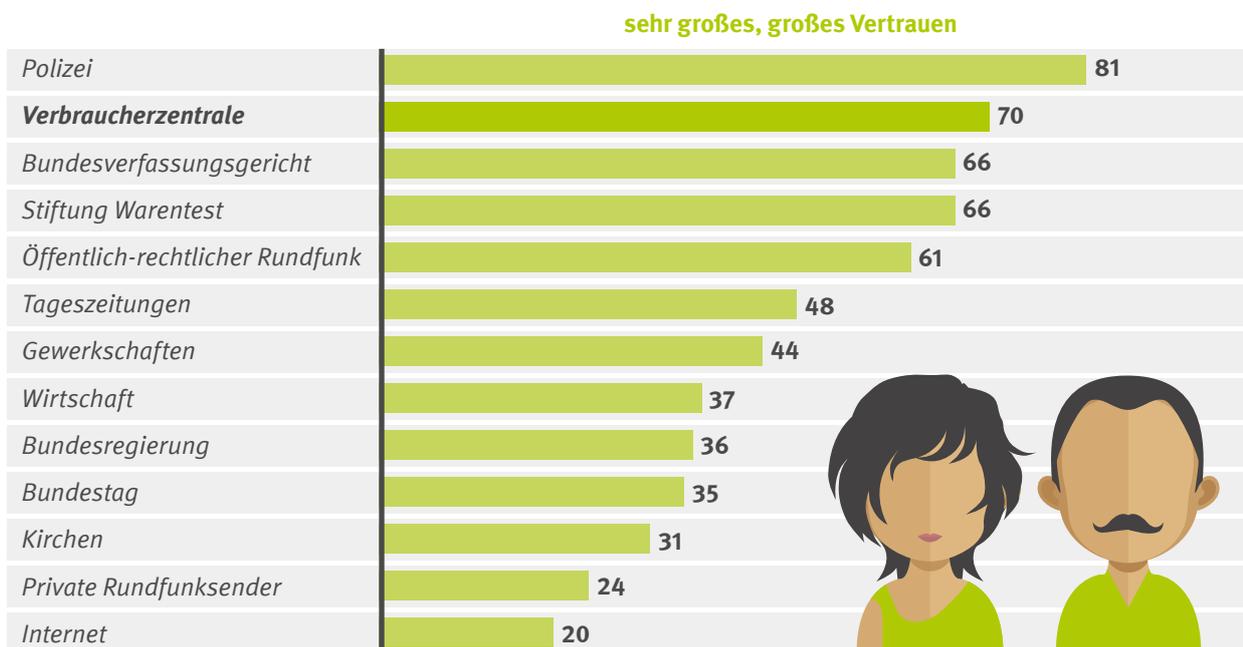
## ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Ein Vierteljahrhundert Verbraucherberatung feierte die Verbraucherzentrale Brandenburg im Jahr 2015. Auch im Jubiläumsjahr stand sie wie gewohnt den Brandenburgerinnen und Brandenburgern mit Rat und Tat zur Seite. Zusätzlich bot sie Aktionen an: Zum Beispiel die Energieversorger-Wechselsprechstunde, eine schmackhafte Cookies-Aktion für mehr Datenschutz im Netz, die „Zahl-was-du-willst-Aktionswoche“ sowie den Typtest zur Altersvorsorge. Mehrere Marktchecks und Studien, erfolgreiche Abmahnungen von Anbietern, die es mit dem Recht nicht so genau nahmen, und ein hoher Einsatz für verbraucherfreundliche Politik im Land waren weitere Schwerpunkte. Mit dem Zusammenschluss der Potsdamer Beratungsstelle und der Landesgeschäftsstelle in die „Zentrale der Verbraucher“ wurde aus Zukunftsmusik Gegenwart: Die VZB gestaltete ein offenes, barrierefreies und einladendes Ladenlokal zentral im Potsdamer Hauptbahnhof.

Die Verbraucherzentrale genießt bei der deutschen Bevölkerung eine hohe Glaubwürdigkeit – zu diesem Ergebnis kommt eine Repräsentativbefragung von Infratest Dimap im Auftrag des Westdeutschen Rundfunks (WDR, Oktober 2015). Die Studie erhebt die Glaubwür-

digkeit von 13 bekannten Institutionen in Deutschland, Mit einem Wert von 70 Prozent landet die Verbraucherzentrale nach der Polizei auf Platz zwei und lässt damit eine Vielzahl von Institutionen weit hinter sich.

### INSTITUTIONENVERTRAUEN

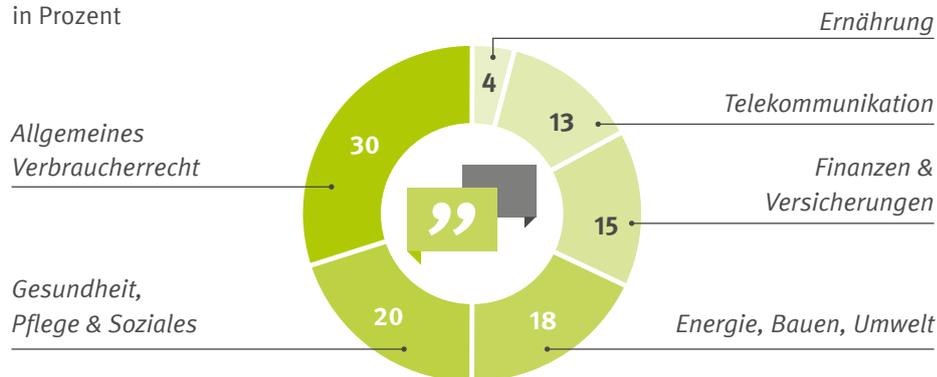


**Frage:** Ich nenne Ihnen jetzt eine Reihe von Einrichtungen und Organisationen. Bitte sagen Sie mir für jede, wieviel Vertrauen Sie in sie haben: sehr großes Vertrauen, großes Vertrauen, wenig Vertrauen oder gar kein Vertrauen?

Quelle: WDR Glaubwürdigkeit der Medien, Infratest dimap, 29./30.10.2015, 750 befragte Personen ab 18 Jahren deutschlandweit, <http://www1.wdr.de/umfrage-glaubwuerdigkeit-medien-100.pdf>

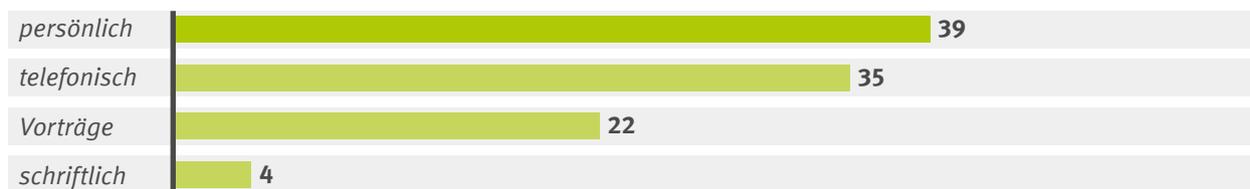
### Beratungsthemen 2015

in Prozent



### Kontaktwege 2015 im Vergleich

in Prozent



In Brandenburg nutzten in 2015 rund **60.000 Verbraucher** das Angebot der VZB. Diese Kontakte verteilen sich auf mehr als **17.000 umfangliche Beratungen**, fast **29.000 Kurzinformationen** sowie über **13.000 Teilnehmer** an Vorträgen und weiteren Aktionen.

Die klassische Vor-Ort-Beratung war wieder am gefragtesten. So wurden rund 85 Prozent der Beratungen in einer der Beratungsstellen (bzw. im Fall der Energie-Checks bei den Verbrauchern zu Hause) durchgeführt. Hinzu kamen elf Prozent telefonische und vier Prozent schriftliche bzw. E-Mail-Beratungen.

Über die klassische Beratung hinaus klärte die VZB Verbraucher über ihre Internetseite [www.vzb.de](http://www.vzb.de) sowie durch Pressemitteilungen und Interviews über Verbraucherrechte, unlautere Wettbewerber und aktuelle Entwicklungen auf. Insgesamt über 130.000 Besuche verzeichnete die Website in 2015.

Dabei informierten sich besonders viele Internetnutzer darüber, wie sie im Fall einer Flugstornierung ihr Geld zurückfordern können (17.000 Besuche). Insgesamt fast 7.000 mal wurde der passende Musterbrief zur

Rückforderung bei Flugstornierung heruntergeladen, den die VZB als Hilfe zur Selbsthilfe für Verbraucher kostenlos anbietet.

Mit rund 1.300 Veröffentlichungen in Printmedien war die VZB in einer Gesamtauflage von über 57 Mio. Zeitungen und Zeitschriften mit Rat in Verbraucherfragen präsent. Hinzu kamen diverse TV- und Radiointerviews sowie Nennungen in Onlinepublikationen.

Mit der Abmahnung von Unternehmen, die sich nicht an geltendes Recht halten, schafft die VZB Vorteile für alle Verbraucher. Denn sobald ein Anbieter eine Unterlassungserklärung abgibt, verpflichtet er sich damit, in Zukunft auf die strittige Bestimmung zu verzichten.

In 2015 mahnte die VZB elf Unternehmen ab. In sieben Fällen war sie sofort erfolgreich: Die Anbieter gaben die Unterlassungserklärung ab, darunter zum Beispiel das Unternehmen Elbe-Obst Vertriebsgesellschaft mbH. Ein Verbraucher hatte im Supermarkt die vermeintlich regionalen Elbe-Obst-Äpfel gekauft. Allerdings waren sie aus Südafrika importiert worden. Das konnte man jedoch nur herausfinden, wenn man sehr genau hin-

schaute, denn auf dem Etikett war der Aufdruck „Elbe-Obst“ sehr groß und der Herkunftsort der Äpfel sehr klein gedruckt worden. Diese Praxis wurde von den Verbraucherschützern erfolgreich beanstandet.

Eine weitere erfolgreiche Abmahnung konnte die VZB gegen das Inkassounternehmen Debcon erwirken. Die Inkassoeintreiber hatten Verbrauchern ein Formular geschickt, mit dem sie eine bestimmte Forderung anerkennen sollten. Soweit, so in Ordnung. Nicht in Ordnung war jedoch der pauschale Verzicht auf weitere Rechte, die das Unternehmen den Verbrauchern im Formular zusammen mit dem Schuldeingeständnis entziehen wollte.

Zwei der Abmahnverfahren wurden mangels Aussicht auf Erfolg nicht weiter betrieben und eingestellt. In den letzten beiden Fällen gaben die Unternehmen keine Unterlassungserklärung ab. Die VZB hat daher gegen beide Unternehmen Klage eingereicht, um verbraucherfreundliche Urteile zu erwirken. In einem Fall handelte es sich um ein Unternehmen, das auf Kaffeefahrten Matratzen verkaufte. In dem Fall, der nun vor Gericht verhandelt wird, hatte das Unternehmen die Matratze liefern lassen, sie direkt ausgepackt und auf dem Bett des Kunden platziert. Eigentlich ein guter Service – könnte man meinen. Dadurch, dass die Matratze schon ausgepackt war, schloss das Unternehmen jedoch das Widerrufsrecht des Verbrauchers aus. Der andere zur Klage gebrachte Fall betrifft die Mittelbrandenburgische Sparkasse, die nach Ansicht der Verbraucherzentrale sichere Erbenachweise ungleich behandelt. Wird anstatt eines Erbscheins ein vom Gericht eröffnetes notarielles Testament vorgelegt, müssen die Erben für die Übernahme eines geerbten Kontos eine nach Ansicht der VZB unzulässige Gebühr zahlen. Über beide Fälle hat nun ein Gericht zu entscheiden.

### Top-Themen 2015/16

**Am 15. März 2015** gab es zwei große Ereignisse. Wie in jedem Jahr veranstaltete die VZB am Weltverbraucher-tag Aktionen für die Brandenburger. Im diesem Jahr gab es in allen Beratungsstellen des Landes eine Energieversorger-Wechselsprechstunde. Bereits im November 2013 hatte die VZB herausgefunden, dass fast 50 Prozent der Brandenburger noch nie ihren Energieversorger gewechselt hat. Doch wer es tut, wird normalerweise belohnt: Es sind zum Beispiel günstigere Preise und bessere Vertragsbedingungen möglich.

Ebenfalls am Weltverbraucher-tag feierte die VZB ihren 25. Geburtstag und damit den Start in ein ganzes Jubiläumsjahr. Anlässlich eines Vierteljahrhunderts

Verbraucherberatung in Brandenburg brachte sie eine Chronik mit Ereignissen und Meilensteinen heraus.

**Im April** fand das VZB-Forum Verbraucherschutz mit den verbraucherpolitischen Sprechern der Landtagsfraktionen statt. Die Verbraucherschützer nutzten die Veranstaltung, um die Möglichkeit der Langfristfinanzierung der Verbraucherzentrale zu besprechen, wie sie auch im Koalitionsvertrag festgeschrieben ist.

Nachdem die VZB ihre abrisssreife Landesgeschäftsstelle in der Templiner Straße 21 in Potsdam mit einem Mitarbeiterfest anlässlich des Jubiläums adäquat verabschiedet hatte, stand ein großer Umzug an. **Im Juli 2015** wurde die Zentrale der Verbraucher eröffnet, ein großes Projekt zur Zusammenlegung des Beratungszentrums sowie der Landesgeschäftsstelle. Für den Aufbau und die Einrichtung hatte u.a. das Land zusätzliche Fördermittel zur Verfügung gestellt. Bereits 2014 hatte die VZB einen Wettbewerb mit Potsdamer Design-Studierenden durchgeführt, mit dem sie innovative Raumkonzepte gesucht hatte.

### @ Mehr über das Projekt gibt es auf:

[www.zentrale-der-verbraucher.de](http://www.zentrale-der-verbraucher.de)

Schon 2014 hatten die VZB und der Deutsche Mieterbund Land Brandenburg (DBMLB) mit einer Studie herausgefunden, dass es an der Umsetzung der novellierten Energieeinsparverordnung (EnEV) im Land haperte. Leidtragende waren Mieter und Käufer, denen durch bestimmte Pflichtangaben zur Energieeffizienz in Wohnungsanzeigen eigentlich eine gute Entscheidungshilfe geboten werden sollte. Ein erneuter Marktcheck der beiden Verbände **im August 2015** ergab: Zwei von fünf Immobilienanzeigen enthielten auch ein Jahr nach Einführung der neuen Regeln immer noch nicht die nötigen Angaben zur Energieeffizienz. Als nicht besonders förderlich für eine Veränderung stellte sich das Verhalten der Unteren Bauaufsichtsbehörden heraus, die für die Umsetzung der EnEV zuständig sind. Eine Anfrage an die Behörden zeigte, dass die Sanktionierung nicht



funktioniert. Die Verbraucherschützer bleiben an dem Thema dran: 2016 folgten Gespräche mit dem zuständigen Ministerium für Infrastruktur und Landesplanung, zudem planen die Verbände eine Neuauflage ihres Marktchecks für Mitte 2016.

Rund ein Drittel der Bäcker und Backshops weist allergene Zutaten in losen Backwaren nicht ordnungsgemäß aus. Das fand die VZB im **September 2015** in einem Marktcheck heraus. Und das, obwohl ein entsprechendes Gesetz Ende 2014 in Kraft getreten ist. Für Allergiker bedeutet das, dass sie beim Kauf von Brötchen, Kuchen und Co. gut aufpassen müssen. Um zu prüfen, ob sich Allergiker wirklich auf die neue Kennzeichnungspflicht verlassen können, führt die VZB eine Reihe von Marktchecks durch. Im Sommer 2015 hat sie bereits Speiseeis an Brandenburger Eisdielen ins Visier genommen.

### @ Mehr über den Marktcheck Eisdielen in Brandenburg unter:

[www.vzb.de/marktcheck-eisdielen-brandenburg](http://www.vzb.de/marktcheck-eisdielen-brandenburg)

Ebenfalls **im September** beging das Land Brandenburg seinen 25. Geburtstag mit dem Bürgerfest „Mein Leben, unser Land Brandenburg“. Die VZB beteiligte sich mit einer besonderen Aktion an dem Fest: Sie verteilte essbare Cookies mit aufgedrucktem QR-Code. Über diesen gelangten die Festbesucher mit ihren Mobilgeräten direkt auf eine Internetseite der VZB, auf der sie alles über Cookies und die wichtigsten Datenschutzeinstellungen erfahren konnten. Die Aktion hat großen Zuspruch erfahren, so dass die VZB sie bereits beim 800-Jahr-Fest der Stadt Oranienburg im Sommer 2016 wiederholt hat.

### @ Informationen über Cookies, die über den QR-Code abgerufen werden konnten:

[www.vzb.de/datenschutz-cookies](http://www.vzb.de/datenschutz-cookies)

**Im Januar 2016** bedanke sich die VZB innerhalb ihres Jubiläumsjahres bei den Verbrauchern: Innerhalb der „Zahl-was-du-willst“-Aktionswoche konnten die Menschen den Preis für die Beratung selbst bestimmen. Dabei stellte sich heraus, dass einem Großteil der Ratsuchenden die Beratung genauso viel oder sogar mehr wert war als der offizielle Preis. Nachdem die Preise bei der VZB seit 2012 konstant geblieben waren, passte sie einige ausgewählte Positionen zum April 2016 an.

**Im Februar** sorgte die VZB bundesweit für hohes mediales Interesse: Die Marktwächter-Verbraucherzentralen Brandenburg, Bayern und Nordrhein-Westfalen veröffentlichten ihre Studie zu Preisvergleichsportalen im Internet. Sie fanden heraus, dass Preisportale nicht immer den günstigsten Preis bieten, außerdem zeigten sie, wie stark der Markt verflochten ist: Wer zum Beispiel drei verschiedene Portale nutzt und glaubt, damit den günstigsten Preis zu finden, kann enttäuscht werden. Denn häufig steht hinter mehreren Portalen ein und dasselbe Unternehmen.

Das VZB-Jubiläumsjahr endete 2016 mit dem Weltverbrauchertag **im März**. In diesem Jahr bot sie einen Typtest zur Altersvorsorge an, mit dem die Brandenburger herausfinden konnten, wie risikobereit sie bei der Geldanlage sind. Es stellte sich heraus, dass die meisten Teilnehmer konservative Anleger sind. Das kann in der derzeitigen Niedrigzinsphase zum Problem werden. Denn konservative Anlageentscheidungen gehen fast immer mit sehr niedrigen Zinsen einher. Da muss man aufpassen, dass das Geld nicht bereits durch die Inflation an Wert verliert. Um eine persönliche Altersvorsorgestrategie auszuarbeiten, können Verbraucher sich individuell beraten lassen. Alle Typtest-Teilnehmer erhielten einen Wertgutschein für eine Beratung.

### Aus den Beratungsstellen

Die 18 Beratungsstellen und -stützpunkte in Brandenburg bieten neben klassischer Beratung und Rechtsvertretung viele weitere Angebote für die Menschen vor Ort, so zum Beispiel Vorträge, Aktionsstände und weitere Veranstaltungen.

„...herzlichen Dank nochmal für Ihre Teilnahme an unserer Veranstaltung. Es gab insgesamt sehr viele gute Rückmeldungen.“

#Verbrauchersagendanke





„*Unsere individuelle Beratung und die Vertretung von Verbrauchern gegenüber Unternehmen lohnt sich. Denn wir erreichen häufig, dass Verbraucher doch noch aus Verträgen herauskommen oder Geld erstattet kriegen.*“

Sabine Weiß-Gränzer, Beratungsstellenleiterin Rathenow

2015 konnte die **Beratungsstelle Rathenow** einen besonderen Erfolg erzielen. Dort waren vielen Menschen mit einem Trick Zeitungsabos angedreht worden. Der Anbieter wollte jedoch den Widerruf der Verbraucher nicht akzeptieren. Mit Hilfe der örtlichen Medien rief die Beratungsstelle dazu auf, mit ihrem Fall zur Verbraucherzentrale zu kommen. Insgesamt 47 Personen konnten die Verbraucherschützer anschließend durch eine außergerichtliche Rechtsvertretung aus dem unliebsamen Zeitungsabo herausholen.

Im **Beratungsstützpunkt Falkensee** gab es **im Mai 2015** ein kleines Jubiläum: Zehn Jahre mit rund 4.500 Beratungen zu den verschiedensten Problemen der Falkenseer – von Inkasso-Rechnungen, Handy-Verträgen bis zu Reklamationen.

Nachdem Anfang 2015 der langjährige Verbraucherberater Harald Schäfer in Senftenberg in Rente gegangen war und die Beratungsstelle vorerst schloss, eröffnete die VZB **im Juni** einen neuen Beratungsstützpunkt in zentralen Räumlichkeiten der Stadtverwaltung **Senftenberg**. Dort findet jetzt jeden Mittwoch von 10 bis 16 Uhr Beratung zum allgemeinen Verbraucherrecht wie z.B. zu Handy-Verträgen, Inkasso-Rechnungen, Reklamationen, Abos oder Abzocke durch unlautere Anbieter statt. Zudem bietet die VZB dort Spezialberatungen zum Urheberrecht sowie zum Energiesparen an.

Für die Menschen aus der Prignitz gab es **im August** ebenfalls eine gute Nachricht: Zusammen mit der Stadt **Perleberg** fanden und eröffneten die Verbraucherschützer neue Räumlichkeiten für die Verbraucherberatung.

Kaffee, Tee und Schokolade: Täglich begleiten Lebensmittel aus Entwicklungsländern den Verbraucher. Doch

die Erzeuger können mit dem Anbau und Verkauf dieser Produkte oft kaum ihren Lebensunterhalt bestreiten. Fairer Handel soll dies ändern. Das Beratungszentrum Potsdam lud daher im Rahmen der bundesweiten Fairen Wochen **im September** zur „FairKostung“ ins **Beratungszentrum Potsdam** ein. Dort konnten die Verbraucher fair gehandelte Produkte wie z.B. Saft, Gebäck, Tee, Kaffee und Schokolade probieren und sich gleichzeitig über die Hintergründe des nachhaltigen Wirtschaftens informieren.

Der Safer Internet Day **im Februar** bietet jedes Jahr eine gute Möglichkeit, auf die Chancen und Risiken des Internets für Verbraucher aufmerksam zu machen. So beteiligten sich die Berater des **Beratungszentrums Frankfurt (Oder)** auch 2016 wieder mit einem Infostand, der in diesem Jahr im Mehrgenerationenhaus Mikado stattfand. Aber auch diejenigen Verbraucher, die nicht in Frankfurt vor Ort waren, konnten profitieren: Die VZB-Expertin für Digitale Welt, Michèle Scherer, stand am Hörertelefon von Antenne Brandenburg viele Stunden lang Rede und Antwort.

„Vielen Dank, ich freue mich riesig.“

#Verbrauchersagendanke



## NEU: DIE ZENTRALE DER VERBRAUCHER

Nach vielen Monaten intensiver Arbeit wurden am 17. Juli 2015 die neuen Räumlichkeiten der Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) in Potsdam eröffnet.

Damit hat die VZB das Beratungszentrum und die Landesgeschäftsstelle im Potsdamer Hauptbahnhof vereint und ein zeitgemäßes und zentrales Umfeld für die unabhängige Verbraucherberatung geschaffen. Über die Beratungsplätze und Büros hinaus hat die VZB nun einen modernen Konferenzraum. Zentral zwischen Staatskanzlei und Landtag gelegen bietet er die Gelegenheit für politische Veranstaltungen, Vorträge und mehr.

Seit der Eröffnung wurde der Raum bereits ausgiebig genutzt. So fanden auf Einladung der VZB der Arbeitskreis aller Vorstände und Geschäftsführer sowie das jährliche Pressesprechertreffen aller Verbraucherzentralen in Potsdam statt. Zudem besuchten Landes-, Bundes- und Kommunalpolitiker die Verbraucherschützer am neuen Standort. Ein besonderer Vorteil für die Potsdamer Verbraucher: Vor dem Umzug konnte die VZB in Potsdam Vorträge nur in Fremdräumen durchführen. Nun kann sie eine breite Palette an Vorträgen und Aktionen für Verbraucher direkt in den eigenen Räumlichkeiten anbieten. Ob Vorträge rund um Altersvorsorge, Schimmelvermeidung oder Reiserecht oder Aktionen wie die FairKostung fairer Lebensmittel, all dies ergänzt nun das Beratungsangebot in Potsdam.

Für den Aufbau und die Einrichtung hatte das Land zusätzliche Fördermittel zur Verfügung gestellt. Bereits 2014 hatte die VZB einen Wettbewerb mit Potsdamer

Design-Studierenden durchgeführt, mit dem sie innovative Raumkonzepte für moderne Verbraucherberatung gesucht hatte. Der umgesetzte Entwurf lädt Verbraucher durch seine offene Atmosphäre ein.

„ Mit unseren neuen barrierefreien Beratungsräumen laden wir die Menschen dazu ein, hereinzukommen und zu entdecken, wie Verbraucherschutz in Brandenburg funktioniert.“

Sylvia Schönke,  
Leiterin des  
Regionalzentrums  
Potsdam



Bei der Eröffnung der neuen Beratungsräume.



Der neu gestaltete Wartebereich.



# 2015

## JANUAR

- 16.-25.1. Infostand zum Thema Trinkwasser auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin
- 22.1. Vortrag „Wer schützt den digitalen Verbraucher?“ auf dem 9. Security Forum in Brandenburg a.d.H.
- 29.1. Antrittsbesuch Verbraucherschutzminister Markov bei der VZB

## FEBRUAR

- 7.-8.2. Infostand auf der Baumesse in Erkner

## MÄRZ

- 15.3. 25. Geburtstag der Verbraucherzentrale Brandenburg, Torte vom Minister
- 16.-20.3. Energieversorger-Wechselsprechstunde zum Weltverbrauchertag

## APRIL

- 13.4. Kostenlose Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ 2015 startet
- 21.4. VZB-Forum Verbraucherschutz im Landtag

## MAI

- 26.5. Beratungsstützpunkt Falkensee feiert 10-jähriges Bestehen

## JUNI

- 1.6. Eröffnung neuer Beratungsstandort in Senftenberg
- 1.6.-10.7. Bundesweite Umfrage der Verbraucherzentralen zu Problemen bei Umstellung auf Internet-Telefonie
- 5.6. Infostand beim Seniorentag im Sterncenter Potsdam
- 10.6. Mitarbeiterfest der VZB anlässlich 25-jährigem Bestehen der VZB
- 15.6. Mitgliederversammlung der VZB mit Verbraucherschutzstaatssekretärin Quart
- 19.6. u. 16./17.7. Aktionsstände der VZB zu Fahrgastrechten auf Fernbusreisen am Zentralen Omnibusbahnhof (ZOB) in Berlin
- 23.6. Vortrag der VZB: „Die Datenkrake zähmen – Sicher surfen in sozialen Netzwerken“ beim Praxisfachtag des Landesfachverbandes Medienbildung Brandenburg

## JULI

- 1.7.-30.9. Bundesweite Umfrage der Verbraucherzentralen zu Fernbusreisen unter Federführung der VZB
- 17.7. Eröffnung der Zentrale der Verbraucher in Potsdam

## AUGUST

- 1.8. Erneuter Marktcheck zur Umsetzung der EnEV durch VZB und Mieterbund
- 3.8. Start des bundesweiten Frühwarnnetzwerkes der Marktwächter
- 24.8. Eröffnung der neuen Beratungsräume in Perleberg



## SEPTEMBER

- 3.9. Die Ausstellung „Helden im Wilden Osten“ mit einer Verbraucherberaterin der VZB der ersten Stunde startet. Es folgt ein Portrait in der Wochenzeitung DIE ZEIT
- 17.9. FairKostung im Beratungszentrum Potsdam im Rahmen der bundesweiten Fairen Wochen
- 22.9. Konstituierende Beiratssitzung des bundesweiten Marktwächters Digitale Welt: Brandenburger Datenschutzbeauftragte wird zur Vorsitzenden gewählt, VZB-Geschäftsführer wird Lenkungskreisvorsitzender
- 26.9. Cookies-Aktion zum Bürgerfest „Mein Leben, unser Land Brandenburg“ anlässlich 25 Jahre Land Brandenburg
- 27.9. Infostand beim Umweltfest in Potsdam



## OKTOBER

- 9.10. Zum VW-Skandal muss die VZB vermelden: „Abgas-Skandal: Über 100.000 Brandenburger betroffen“
- 15.10. Start der Aktion zum Wintersemester 2015/16: Kostenlose Beratung für Studierende der Universität sowie FH Potsdam

## NOVEMBER

- 16.11. VZB äußert sich kritisch zu geplanter Übernahme der Kaiser's-Märkte durch den Branchenriesen Edeka



**DEZEMBER**

- 16.12. VZB verabschiedet langjährige Mitarbeiterin und Stimme am Termintelefon Regina Müller in den Ruhestand
- 19.12. VZB gibt Verbraucherzeitung heraus



**2016**

**JANUAR**

- 11.1. VZB veranstaltet Kita-Fachtag
- 15.-24.1. Infostand zum Thema „Regionale Lebensmittel“ auf der Internationalen Grünen Woche
- 25.-29.1. Landesweite VZB-Aktionswoche „Zahl-was-du-willst“

**FEBRUAR**

- 3.2. Erster Online-Newsletter mit Presseschau der VZB: [www.vzb.de/newsletter](http://www.vzb.de/newsletter)
- 9.2. Infostand beim Safer Internet Day Frankfurt (Oder)
- 19.2. Besuch des neuen Regierungssprechers bei der VZB
- 25.2. Veröffentlichung der ersten Untersuchung der Marktwächter Digitale Welt „Buchungs- und Vergleichsportale – schwierige Suche nach dem günstigsten Preis“
- 27.2. VZB positioniert sich kritisch zum transatlantischen Freihandelsabkommen TTIP in rbb Brandenburg aktuell

**MÄRZ**

- 1.-18.3. Altersvorsorge-Typtest zum Weltverbrauchertag
- 9.3. Kulturradio berichtet live von der ITB, VZB-Expertin steht Rede und Antwort zu Reisebuchungen im Internet



**APRIL**

- 1.4. Abschluss der neuen Kooperationsvereinbarung zur Mietrechtserstberatung mit Deutschem Mieterbund Land Brandenburg
- 4.4. kostenlose Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ findet das zehnte Jahr in Folge statt
- 9.4. Vortrag der VZB zur Umfrage Fernbusreisen aus 2015 auf der Tagung des Europäischen Fahrgastverbandes EBA in Berlin
- 19.4. VZB nimmt auf Einladung des Ministeriums der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz an der Deutschen Woche in St. Petersburg teil und stellt dort gelebten Verbraucherschutz durch zivilgesellschaftliche Organisationen vor
- 21.4.- Bundesweite Umfrage der
- 30.6. Verbraucherzentralen zu Inkasso-Kosten

**MAI**

- 9.5. VZB-Mitarbeiterin präsentiert als Expertin auf der Tagung „Vielfältige Gesellschaft – interkultureller Verbraucherschutz?“ des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)
- 9.5.- Umfrage der Verbraucherzentrale
- 30.6. zu vegetarischen und veganen Ersatzprodukten
- 18.5. Infotelefon zu ambulanten Pflegeverträgen in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Berlin und Saarland startet
- 19.5. Besuch des parlamentarischen Staatssekretärs im BMJV, Kelber, bei der VZB



**JUNI**

- 20.6. Planung der künftigen Barrierefreiheit aller Beratungsstandorte der VZB mit dem Beauftragten der Landesregierung für die Belange der Menschen mit Behinderungen
- 27.6. Mitgliederversammlung der VZB
- 28.6. VZB-Forum Verbraucherschutz im Landtag

„Es ist unsäglich, wie schwarze Schafe unter den Schlüsseldiensten gezielt die Notlage der Verbraucher ausnutzen. Daher mahnen wir unseriöse Unternehmer ab und klagen vor Gericht!“

Sabine Fischer-Volk, Referentin Reise- und Allgemeines Verbraucherrecht



# ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT

**Die Verbrauchieranfragen zu untergeschobenen Verträgen, unseriösen Partnervermittlungen, unlauteren Regelungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Reklamationen nehmen nicht ab. Besondere Probleme bereiten in Brandenburg unseriöse Schlüsseldienste. Dauerbrenner bei Reisen ist immer wieder der Ärger darüber, dass viele Airlines selbst bei weit im Voraus stornierten Flügen kein oder zu wenig Geld zurückerstatten wollen. Daher entwickelte die VZB einen Musterbrief für betroffene Verbraucher.**

Hunderte Betroffene meldeten sich 2015 bei der VZB, weil sie auf die Masche eines Schlüsseldienstes hereingefallen waren. Betroffene mussten oft über 400 Euro für eine simple Türöffnung bezahlen und wurden darüber hinaus bedrängt, die Rechnung direkt vor Ort zu begleichen. Der Schlüsseldienst hatte sich unter „AAA Strauss-Security“ in verschiedenen örtlichen Telefonbüchern eintragen lassen, so dass er ganz oben gelistet war. Ebenso nutzte er örtliche Vorwahlnummern. Jedoch war die Firma gar nicht am Ort ansässig und berechnete Anfahrtspauschalen von bis zu 59 Euro. Dazu kamen 199 Euro für eine simple Türöffnung. Geschah das Unglück am Wochenende oder an einem Feiertag, fielen weitere 50 bis 100 Prozent Zuschläge an. Zum Vergleich: Ein seriöser Schlüsseldienst nimmt für eine einfache Türnotöffnung (ohne Zuschläge für Einsätze an Sonn- und Feiertagen sowie zu Nachtzeiten) rund 60 Euro, wie die VZB 2014 in einer Befragung herausfand. Die VZB mahnt daher regelmäßig Schlüsseldienste ab und informiert die Bevölkerung über Medien und ihre Website über neue und alte Maschen.

Immer wieder beschwerten sich Flugreisende in der Verbraucherzentrale Brandenburg darüber, dass ihnen die Airline nach einer Stornierung entweder gar kein oder nur wenig Geld zurückzahlt. Die ausgewiesenen Steu-

ern und Gebühren sowie weitere ersparte Kosten zum Beispiel für Verpflegung und Kerosin sind immer zu erstatten, wenn ein Passagier den gebuchten Flug nicht antritt. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft nach einem Urteil auch den verbleibenden Flugpreis zurückzahlen, wenn sie nicht nachweist, welche Erlöse durch einen anderweitigen Ticketverkauf erzielt wurden oder welche weitere Kosteneinsparung zu verzeichnen war. Dies gilt insbesondere bei Stornierungen lange vor Flugantritt. Der Musterbrief, den die VZB entwickelte und zum Download auf ihrer Internetseite anbietet, wurde zum meist-heruntergeladenen Dokument 2015.

„...für Ihre Beratung und Unterstützung in meiner Angelegenheit möchte ich mich noch einmal ausdrücklich bedanken.“

#Verbrauchersagandanke



## ENERGIE

**Anbieterwechsel, fehlerhafte Abrechnungen, Vertragsprobleme mit Energieversorgern – all diese Themen sind nach wie vor bei der Energieberatung gefragt. Politisch beschäftigt die VZB besonders die immer noch nicht zufriedenstellende Umsetzung der Energieeinsparverordnung sowie das Fernwärmemonopol, das Verbrauchern keine Wahlfreiheit lässt.**

„Energieausweis Fehlanzeige!“ konstatierten die Verbraucherschützer in Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg bereits das zweite Jahr in Folge. Hintergrund war der von beiden Verbänden gemeinsam durchgeführte Marktcheck zur Einhaltung der im Mai 2014 in Kraft getretenen novellierten Energieeinsparverordnung (EnEV). Dabei fanden die Vereine heraus, dass in Immobilienanzeigen – sowohl online als auch in Tageszeitungen – häufig die Pflichtangaben zur Energieeffizienz fehlten.

Landesweit verstießen über 40 Prozent der untersuchten Anzeigen gegen die Anforderungen. Das sind zwar rund 16 Prozent weniger als im Jahr davor. Aber immer noch deutlich zu viele. Denn nur wenn sich alle Vermieter und Verkäufer von Wohnimmobilien daran halten, droht Verbrauchern nach Anmietung bzw. Wohnungskauf kein böses Erwachen bei der Heizkostenabrechnung.

Verbraucherzentrale und Mieterbund forderten daher Eigentümer auf, ihre Pflichten zu erfüllen, und die Aufsichtsbehörden, die Einhaltung der Regelungen sicherzustellen. Eine Befragung der zuständigen Unteren Bauaufsichtsbehörden ergab jedoch, dass diese Behörden nicht für eine wirksame Kontrolle gerüstet sind. Die Verbraucherschützer setzen sich im politischen Dialog für eine bessere Umsetzung ein.

Im Februar 2016 veröffentlichte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine Studie zum Fernwärmemarkt. Denn der Ausbau der Fernwärme wird vielfach

als wichtiger Baustein für eine effiziente Energieversorgung der Zukunft angesehen, derzeit jedoch ziehen die Verbraucher den Kürzeren. Denn jedes Fernwärmenetz stellt ein unreguliertes Monopol dar. Preiserhöhungen oder Änderungen des Preissystems während der Vertragslaufzeit können Verbraucher nicht wie bei Strom und Gas durch einen Anbieterwechsel begegnen. In Brandenburg führt die VZB daran anknüpfend politische Gespräche, um verbraucherfreundliche Regelungen auf dem Fernwärmemarkt zu erreichen und der Monopolisierung entgegenzuwirken.

Wer Energie sparen möchte, kann aus dem vielfältigen Beratungsangebot der VZB wählen, das durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie gefördert wird. Die Angebote reichen von stationärer Beratung in einer der 31 Beratungsstellen und -stützpunkten im Land Brandenburg bis zu verschiedenen Energie-Check im eigenen Zuhause. Eigenheimbesitzer können sich über ein neues Angebot freuen: Seit 2015 bietet die VZB auch den Heiz-Check an. Dabei analysieren die Energieberater während der Heizperiode das Heizsystem vor Ort und geben individuelle Tipps zur Optimierung. Für Besitzer solarthermischer Anlagen bietet die Verbraucherzentrale seit Juni 2016 den Solarwärme-Check. Dabei überprüft ein unabhängiger Energieberater bei einem Vor-Ort-Termin zentrale Komponenten der Anlage und schließt Messgeräte für die Aufzeichnung wichtiger Systemtemperaturen an. Auf dieser Basis analysiert er, ob und wie die Effizienz der Anlage verbessert werden kann.

„Bei den Energie-Checks kommen unsere Experten direkt zu den Verbrauchern nach Hause und geben konkrete, individuelle und leicht umsetzbare Tipps zum Energiesparen.“

Marlies Hopf, Leiterin Energiesparprojekt



## LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Äpfel aus Südafrika, die als Elbe-Obst deklariert waren, eine mangelhafte Kennzeichnung von allergenen Zutaten in Speiseeis und Backwaren sowie Schadstoffe aus Verpackungen, die in Lebensmittel übergehen – all dies sind Themen, mit denen sich die VZB beschäftigt hat.

Regionalität spielt bei Verbrauchern eine immer größere Rolle für die Kaufentscheidung. Da sollte man sich darauf verlassen können, dass regional drin ist, wo regional drauf steht. Um dies zu prüfen, führten die Verbraucherzentralen im Sommer 2015 einen Marktcheck durch. Ergebnis: Oft hält Regionalwerbung nicht, was sie verspricht. Bereits vor dem Marktcheck beschäftigte die VZB sich immer wieder mit irreführender Regionalkennzeichnung. Zum Beispiel im Fall „Elbe-Obst“: Ein Verbraucher hatte im Supermarkt vermeintlich regionale Elbe-Obst-Äpfel gekauft, die allerdings aus Südafrika stammten. Der Herkunftsort der Äpfel war im Gegensatz zum Schriftzug „Elbe-Obst“ sehr klein gedruckt worden. Nach Abmahnung durch die Verbraucherschützer verpflichtete sich das Unternehmen, dies zukünftig zu unterlassen.

Bei weiteren Marktchecks der Brandenburger Lebensmittelexpertinnen drehte es sich um die Umsetzung der Allergen Kennzeichnung bei nicht verpackten Lebensmitteln. Gemeinsam mit der Lebensmittelüberwachung prüften sie in 2015 die Kennzeichnung in Eisdieleen, Bäckereien, Imbissen und an Fleischtheken. Dabei kam heraus, dass noch einiger Nachbesserungsbedarf besteht und Allergiker sich nicht einfach auf Aushänge und mündliche Angaben des Verkaufspersonals verlassen können. Zum Beispiel wiesen zwei Drittel der Brandenburger Eisdieleen nicht ausreichend auf allergene Zutaten hin, bei den Bäckern fiel ein Drittel durch mangelnde Kennzeichnung auf.

Kunststoffe werden häufig für Lebensmittelverpackungen und Bedarfsgegenstände wie Pfannenwender und Co. verwendet. Allerdings drohen bei falscher Anwen-

dung Schadstoffe in Lebensmittel überzugehen. Für Verbraucher ist es gar nicht so einfach, die Plastikgegenstände richtig anzuwenden. Denn die Hinweise sind oft schlecht lesbar, unverständlich oder nicht dauerhaft angebracht, wie die Verbraucherzentralen in einem Marktcheck festgestellt haben. Um für einen sichereren Umgang zu sensibilisieren, entwickelte die VZB Infoangebote.

Ein besonderer Nachfrageschwerpunkt im Bereich Lebensmittel/Ernährung betraf die Verpflegungssituation in Brandenburger Kitas. Bei ihrer landesweiten Untersuchung Ende 2014 hatte die VZB deutlichen Verbesserungsbedarf festgestellt, zum Beispiel bei der Berechnung des Essengeldes sowie bei der Qualitätssicherung und der Weiterbildung. Dies war Anlass landesweiter Diskussionen zwischen Trägern, Kitas und Eltern.

Um Ernährungsbildung und Qualitätssicherung in der Kita zu fördern, informierte die VZB in 2015 rund 300 Eltern sowie Kitapersonal zur Verpflegung in der Kita, zur Speisenplanung sowie zu den Anforderungen an die Ernährung unter Dreijähriger. Zudem organisierte sie einen Fachtag Kita-Ernährung und brachte so im Januar 2016 relevante Akteure aus Kitas, Trägern und Politik zusammen. Weitere Veranstaltungen zur Ernährungsbildung in Kitas sowie in Schulen ergänzten das vielfältige Angebot. Insgesamt konnten im Bereich Kita und Schule 2015 in über 175 Veranstaltungen rund 4.700 Personen erreicht werden. Die Arbeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung wird aus Projektmitteln des Ministeriums der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz sowie des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft gefördert.



„Ernährungsgewohnheiten werden schon in früher Kindheit geprägt. Deshalb setzen wir uns besonders für hochwertige Kita- und Schulverpflegung ein.“

Heidrun Franke, Projektleiterin Lebensmittel/Ernährung



„Die digitale Welt treibt einen rasanten Wandel und bietet Verbrauchern immer neue Möglichkeiten. Doch auch Abzocker nutzen die neuen Medien: ob Fakeshops oder Abofallen – wir behalten den Überblick und klären auf.“

Michèle Scherer, Referentin Digitale Welt

## DIGITALE WELT

**Ärger mit der Umstellung auf Internet-Telefonie, Drittanbieter, die über die Telefonrechnung kassieren und die Frage, ob man als Studierender in einer Wohngemeinschaft Rundfunkbeiträge bezahlen muss. Das sind nur einige der Themen, mit denen Verbraucher sich bei der VZB melden.**

Mangelnde Informationen, erhebliche Kosten, technische Störungen: 2015 entstanden zahlreiche Fallstricke bei der Umstellung der Festnetzanschlüsse auf Internet-Telefonie, wie die Verbraucherzentralen mit einer bundesweiten Umfrage herausfanden. Fast alle der rund 1.900 Teilnehmer beklagten sich über mangelnde Informationen ihres Anbieters. Über ein Drittel gab an, dass dieser die Technikumstellung gar nicht erwähnt, sondern nur von einer „Tarifoptimierung“ gesprochen habe. Kunden wurden nicht darauf hingewiesen, dass sie im Zuge der Umstellung einen neuen Vertrag mit 24-monatiger Laufzeit abschließen. Ein weiterer Kritikpunkt waren Kosten, die auf die Betroffenen zusätzlich zukamen: Fast 70 Prozent benötigten aufgrund der Technikumstellung neue Geräte, die sie in der Regel selbst bezahlen mussten. Weitere Kosten kamen für den Einsatz eines Technikers hinzu, der bei vielen entweder verspätet oder gar nicht zum vereinbarten Termin erschien. Die VZB begleitete die Umstellung kritisch, informierte die Verbraucher über ihre Rechte und half in konkreten Fällen bei der Kommunikation mit uneinsichtigen Anbietern.

Man merkt es oft erst, wenn man seine Mobilfunkrechnung genauer kontrolliert: Dass man unseriösen Drittanbietern in die Falle gegangen ist, die monatlich über den Mobilfunkprovider Gebühren für fragwürdige Dienste eintreiben lassen. Daher nutzte die VZB den jährlichen Safer Internet Day am 9. Februar 2016, um über Drittanbieter aufzuklären. Denn die Rückforderung der Gebühren ist oftmals sehr kompliziert. So

sind die häufig unseriösen Diensteanbieter schwierig zu kontaktieren, während die Mobilfunkanbieter oft auf diese verweisen und sich selbst für nicht zuständig erklären. Damit, dass sie Geldbeträge für diese dubiosen Dienstleistungen eintreiben, machen sich als Provider zu Handlangern einer unseriösen Industrie. Die VZB setzt sich weiterhin dafür ein, dass sich Verbraucher nicht an den Drittanbieter wenden müssen, sondern ihre Forderungen gegenüber dem Mobilfunkanbieter geltend machen können. Ein Urteil des Landgerichtes Potsdam aus 2015 weist hier den Weg. Das beklagte Mobilfunkunternehmen hat allerdings Rechtsmittel gegen das Urteil eingelegt. Um dem Problem vorzubeugen, bietet die VZB einen Musterbrief an, mit dem man bei seinem Anbieter eine Drittanbietersperre einrichten lassen kann.



**Download eines Musterbriefs  
zum Einrichten einer Drittanbietersperre:**

[www.vzb.de/mediabig/218613A.pdf](http://www.vzb.de/mediabig/218613A.pdf)

Obwohl es den Rundfunkbeitrag nun seit Anfang 2013 gibt, erreicht die VZB immer noch viele Anfragen dazu. Zum Beispiel fragen sich Datschenbesitzer, Studierende in Wohnheim oder WG sowie Sozialleistungsempfänger, ob sie Rundfunkgebühren bezahlen müssen. Wie zu allen Fragen rund um Telekommunikation und Internet berät die VZB hierzu landesweit in allen Beratungsstellen. Speziell für Fragen zum Rundfunkbeitrag hat die VZB jeden Mittwoch eine Hotline geschaltet.



Dr. Kirsti Dautzenberg,  
Teamleiterin Digitale Welt

## INTERVIEW – DER MARKTWÄCHTER

Ende 2014 hat der Marktwächter Digitale Welt unter Federführung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes seine Arbeit aufgenommen. Die Verbraucherzentrale Brandenburg ist als Schwerpunkt-Verbraucherzentrale bundesweit zuständig für den Bereich „Digitaler Wareneinkauf“. Teamleiterin Dr. Kirsti Dautzenberg erklärt im Interview, was der Marktwächter macht, welche Ergebnisse die Verbraucherschützer bereits erzielt haben und was sie künftig vorhaben.

### Was macht der Marktwächter Digitale Welt genau, und welche Vorteile bietet er den Verbrauchern?

Als Marktwächter beobachten und analysieren wir den digitalen Markt aus Verbraucherperspektive. Dazu haben wir ein Frühwarnnetzwerk geschaffen, mit dem wir die Verbraucherbeschwerden aus allen 16 Verbraucherzentralen in Deutschland systematisch auswerten. Damit finden wir beispielsweise heraus, ob ein bestimmter Anbieter oder eine „Masche“ Gegenstand vieler Beschwerden ist und können gezielt Verbraucher warnen und unseriösen Anbietern durch eine Abmahnung oder Klage das Handwerk legen. Wenn es sich um ein strukturelles Problem handelt, treten wir mit den

relevanten Akteuren aus Politik, Behörden, Verbänden, Wissenschaft und Zivilgesellschaft in Kontakt, zeigen Handlungsbedarf auf und machen konkrete Vorschläge, wie wir Verbraucher künftig vor Fehlentwicklungen im Markt schützen können.

### Lassen Sie uns näher auf das Frühwarnnetzwerk eingehen: Was für Beschwerden haben die Verbraucher?

Im Bereich des Digitalen Wareneinkaufs gehen bislang besonders viele Beschwerden zu Abo-Fallen und unseriösen Onlineshops ein. Darüber hinaus berichten Verbraucher über Probleme mit Bezahl Dienstleistern sowie bei der Bestellung und Reklamation von Waren.

Bezüglich der so genannten Fake-Shops wird demnächst eine interaktive Seite für Verbraucher entstehen, auf der wir anschaulich erklären, worauf man achten sollte, um schnell unseriöse Händlerseiten zu erkennen. Außerdem haben wir bereits Anbieter von Fake-Shops abgemahnt.

Die Frühwarnnetzwerke helfen außerdem, relevante Themen zu identifizieren, die wir in vertiefenden Untersuchungen analysieren.

### **Haben Sie bereits eine solche Untersuchung durchgeführt?**

Wir haben gemeinsam mit den Schwerpunkt-Verbraucherzentralen in Bayern und Nordrhein-Westfalen eine Studie zu Preisvergleichsportalen im Internet durchgeführt, die wir im Februar 2016 veröffentlicht haben. Vergleichsportale sind bei Verbrauchern beliebt und werden häufig genutzt. Zum Beispiel, um den günstigsten Flug, den besten Stromtarif oder einen passenden Handyvertrag zu finden. Dabei stellte sich uns unter anderem die Frage, ob Verbraucher mit Vergleichsportalen wirklich das günstigste Angebot finden. Die Studie wurde medial stark angenommen und hat zu kontroversen Diskussionen zwischen Anbietern und Verbraucherschützern geführt. Auch die Politik hat das Thema aufgegriffen.

### **Zeigen Vergleichsportale denn immer den günstigsten Preis?**

Nein. Wir haben zum Beispiel herausgefunden, dass es starke Preisunterschiede zwischen den einzelnen Portalen gibt. Man muss also Glück haben, das richtige Portal für die konkrete Suchanfrage ausgewählt zu haben. Hinzu kommt, dass man sich nicht darauf verlassen kann, das beste Angebot zu finden, wenn man als Verbraucher auf mehreren verschiedenen Vergleichsportalen sucht. Denn hinter unterschiedlichen Portalen steht manchmal das gleiche Unternehmen. Das ist allerdings für den Nutzer nicht immer einfach erkennbar.

Zusätzlich wird Verbrauchern der Vergleich dadurch erschwert, dass es teilweise keine verlässlichen Endpreisangaben oder vergleichbare Preise gibt.

### **Was können Verbraucher tun?**

Sinnvoll ist es, auf zwei oder drei verschiedenen Portalen zu suchen, hinter denen nicht das gleiche Unternehmen steht. Dabei helfen unsere Infografiken, die unter [www.vzb.de/mediabig/239509A.pdf](http://www.vzb.de/mediabig/239509A.pdf) zum Download bereitstehen. Zudem sollte man sich bei der Suche angewöhnen, immer auch die Website des Anbieters zu checken. Denn wir haben in der Studie festgestellt, dass der Anbieterpreis manchmal der Günstigste war. Aber es kann natürlich nicht das Ziel sein, dass der Verbraucher die Intransparenz einiger Portale durch noch mehr Recherchearbeit ausgleichen muss. Wir sind daher mit den Anbietern in einen Dialog getreten, haben die Erwartungen der Verbraucher an Vergleichsportale formuliert und Problempunkte adressiert.

### **Was haben Sie sich denn für 2016 vorgenommen?**

Gerade widmen wir uns dem Thema Bezahl Dienstleister und Datenschutz. Denn bislang werden Dienste wie Paypal oder Paydirekt eher unter den Aspekten der Nutzerfreundlichkeit oder der Sicherheit – wie einfach ist das Bezahlen und kommt mein Geld auch an – wahrgenommen. Aber wie gehen Bezahl Dienstleister eigentlich mit den persönlichen Daten ihrer Kunden um? Bezahle ich eine hohe Benutzerfreundlichkeit solcher Dienste mit meinen persönlichen Daten? Was wissen die Anbieter über mich, und geben sie die Daten weiter? Die Studie ergänzen wir mit einer Nutzerbefragung: Wie wichtig ist den Verbrauchern eigentlich das Thema Datenschutz beim Bezahlen, und was wissen sie heute vom Umgang mit ihren Daten?

Darüber hinaus prüfen wir täglich die Meldungen, die über das bundesweite Frühwarnnetzwerk zu uns kommen. Aus den laufenden Beschwerden in 2016 werden sich mit Sicherheit weitere Themen ergeben, denen wir nachgehen.

Und nicht zuletzt wollen wir die Möglichkeiten für Verbraucher verbessern, sich über Missstände in digitalen Märkten zu beschweren. Dazu werden wir unser Onlineangebot interaktiver gestalten.

### **Vielen Dank!**



„Die von den weltweiten Notenbanken geschaffene Niedrigzinsphase ruiniert konservative Vorsorgesparer und lädt zur Verschuldung ein, bis es knallt.“

Erk Schaarschmidt, Referent Finanzen und Versicherungen

## FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

**Die Niedrigzinsphase beeinflusst die Möglichkeiten für Verbraucher, Geld anzulegen massiv: Bankentgelte steigen, Guthabenverzinsungen sinken und Bausparkassen kündigen zunehmend gut verzinsten Bausparverträge. Auch daher bot die VZB zum Weltverbraucherstag einen Typtest zur Altersvorsorge, um Chancen und Risiken aufzuzeigen. Am sinnvollsten für Verbraucher ist immer eine individuelle Beratung unter Einbeziehung der persönlichen Lebensumstände.**

Mit dem Altersvorsorge-Typtest zum Weltverbraucherstag 2016 konnten Brandenburger ihre Risikoaffinität bei der Geldanlage testen. Dabei gehörten mehr als die Hälfte der Teilnehmer zu den konservativen Anlegern. Das ist in der andauernden Niedrigzinsphase allerdings problematisch, da Spar- und Tagesgeldkonten kaum noch Rendite bieten und diese durch die (geringe) Inflation aufgeessen wird. Andere Produkte sind oft zu teuer oder zu riskant.

Dabei haben es Anleger generell nicht leicht. Denn schon seit längerer Zeit kündigen Bausparkassen die vor Jahren abgeschlossenen und gut verzinsten Verträge. Bei den Bausparkassen hat die Kündigungswelle nach Einschätzung der VZB auch 2016 ihren Höhepunkt noch nicht erreicht. Die VZB rät daher regelmäßig von Kündigungen betroffenen Kunden, die Schreiben prüfen zu lassen. Denn in den meisten Fällen ist nach Ansicht der Verbraucherschützer eine Kündigung unwirksam. Lebensversicherungen bleiben nach den verbraucherunfreundlichen Gesetzesregelungen zu den Bewertungsreserven 2014 weiter unrentabel. Der Bundesgerichtshof verweigerte den Verbrauchern im Februar eine bessere Transparenz und machte im Sommer auf Widerspruchsmöglichkeiten aufmerksam, da Versicherer die Kunden fehlerhaft informierten.

Sinkende Zinsen und mindestens gleich bleibend hohe Kosten tun ihr Übriges für das schlechte Image der privaten Lebens- und Rentenversicherung.

Generell gilt für Geldanlage und Altersvorsorge: Nur einfache und transparente Produkte entsprechend der eigenen Risikoeinstellung sollten ausgewählt werden. Mit einer individuellen, auf die persönlichen Lebensumstände angepassten Strategie lässt sich trotz geringen Renditen etwas ansparen. Dazu können Verbraucher die unabhängige Altersvorsorgeberatung in Anspruch nehmen. Dieses Angebot gehört nach wie vor zu den am häufigsten nachgefragten Spezialberatungen der VZB.

Neben dem Marktwächter Digitale Welt, bei dem die VZB als Schwerpunkt-Verbraucherzentrale eine Schlüsselrolle besetzt, trägt sie im Rahmen des bundesweiten Frühwarnnetzwerkes auch zum Gelingen des Finanzmarktwächters bei. Eine Sonderuntersuchung, die auch elf Brandenburger Banken betraf, ergab weiterhin fehlende Transparenz bei Dispozinsen. Auch mit Hilfe von Brandenburger Fällen konnte der Marktwächter unzureichende Vertragsinformationen bei den jährlichen Standmitteilungen der Lebens- und Rentenversicherer nachweisen.



„ Beim grenzüberschreitenden Verbraucherschutz geht es um mehr als zwei Rechtsordnungen. Häufig stehen Sprachbarrieren und Kulturunterschiede im Weg einer Einigung zwischen Verbraucher und Unternehmer. Wir helfen rechtlich und leisten außerdem einen Beitrag zum gegenseitigen Verständnis.“

Dr. Katarzyna Trietz, Leiterin Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum

## GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ

**Im Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums (VIZ) der VZB bieten zweisprachige Juristinnen mit Kenntnissen in beiden Rechtssystemen Beratung zu Fragen des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes. Das deutschlandweit einzigartige Angebot wird nicht nur von Brandenburgern in Anspruch genommen.**

Kauf- und Werkverträge zum Beispiel für gebrauchte Autos oder Handwerkerleistungen, Reisen und Online-Shopping, aber auch Probleme mit grenzüberschreitenden Gesundheitsdienstleistungen und Pflege gehören zu den meist gefragten Themen im VIZ in Frankfurt (Oder). Für 2015 zieht das kleine VIZ-Team eine positive Bilanz: Die Juristinnen unterstützten knapp 1.500 Verbraucher mit rechtlichem Rat bei Fragen und Problemen zu Vertragsgestaltung und Vertragsabwicklung im Nachbarland. Zusätzlich boten sie Verbraucherberatung auf polnisch für Migranten an. Über den normalen Beratungsalltag hinaus führte das VIZ ein Projekt zum Thema der grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung durch: Der in 2015 publizierte wissenschaftliche Tagungsband „Verbraucher und Rechtsdurchsetzung in der Grenzregion“ umfasst zweisprachige Beiträge und Erkenntnisse aus der bisherigen Arbeit des VIZ und aus einem 2014 abgeschlossenen Forschungsprojekt.

Das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum ist deutschlandweit einzigartig. Im Koalitionsvertrag der Regierung ist festgehalten, dass die deutsch-polnische Verbraucherberatung einen „der Schwerpunkte der Verbraucherpolitik“ darstellt. Um dem gerecht zu werden, die Sichtbarkeit des VIZ weiter zu steigern und die Attraktivität der Verbraucherberatung in Frankfurt

(Oder) insgesamt zu erhöhen, plant die VZB einen Zusammenschluss des Beratungszentrums und des VIZ nach Vorbild ihres neuen Potsdamer Standorts. Eine besondere Notwendigkeit eines Umzuges ergibt sich auch daraus, dass die Beratungsstelle nicht barrierefrei zu erreichen ist. Die VZB führt daher erste Vermietergespräche für einen baldigen Umzug.

„...für Ihre freundliche Unterstützung bedanke ich mich recht herzlich...“

#Verbrauchersagandanke



# PROJEKT „AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN“

Mit der Seminarreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ unterstützt die VZB seit zehn Jahren Familien beim cleveren Haushalten. Von Energiesparen über günstig und gesund einkaufen bis hin zum passenden Girokonto erfahren die Teilnehmer, den Überblick über ihre Ausgaben zu behalten. Besonders beliebt: das Seminar, wie man einen passenden Tarif für Telefon und Internet findet. Denn die Teilnehmer schärfen ihren Blick in die digitale Welt durch den Praxisteil „live im Internet“.

Gerade im Internet lauern eine Vielzahl von Fallstricken, wie Vertragsfallen oder Phishing-Attacken. Durch die praktischen Live-Beispiele zu Online-Shopping, Online-Banking, Preisvergleichsportalen und sozialen Netzwerken werden die Teilnehmer geschult, im Internet sicher und richtig nach Informationen zu suchen und unseriöse Anbieter zu erkennen. Außerdem werden sie für einen sorgsam Umgang mit ihren persönlichen Daten bei Smartphone und in sozialen Netzwerken sensibilisiert.

Diese und weitere Inhalte vermittelt die VZB im Vortrag „Tipps und Tricks bei Telefon und Internet – mit Praxisstunde im Internet“. Dies ist eines von fünf Themen, die in der Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ behandelt werden.

Im Jahr 2015 wurde die Seminarreihe in Kooperation mit den Lokalen Bündnissen für Familie, Netzwerken Gesunde Kinder, Mehrgenerationenhäusern und weiteren Bildungsträgern an elf Orten im Land Brandenburg vor rund 750 Verbrauchern gehalten. In 2016 stehen zwölf Orte auf dem Programm.

@ **Orte der Vorträge in 2016**  
finden Sie unter:

[www.vzb.de/auskommen-einkommen](http://www.vzb.de/auskommen-einkommen)

Wer nicht an den Vorträgen teilnehmen kann, findet die umfangreichen Spartipps zum Energie sparen, zum günstigen Einkaufen oder zur passenden Versicherung in der begleitenden Broschüre „Clever wirtschaften – Spartipps für Familien“. Interessierte können sie herunterladen oder bei der VZB bestellen. 2015 wurde die Broschüre aktualisiert und liegt nun in der fünften Auflage vor. Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie des Landes Brandenburg.



Die Broschüre „Clever wirtschaften – Spartipps für Familien“



„Das Leben ist teuer, vor allem für Familien mit Kindern. Daher wollen wir zeigen, wie man mit einfachen Tricks sparen kann, ohne gleich verzichten zu müssen.“

Annett Reinke, Projektleiterin „Auskommen mit dem Einkommen“

## PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHER-SCHUTZ“

**Der Fernbusmarkt boomt wie nie zuvor. Grund genug, einmal den Rechten und Pflichten von Unternehmen auf den Grund zu gehen. Unter Federführung der VZB führten die Verbraucherzentralen daher eine Umfrage zum Fernbusfahren durch. Außerdem ein großes Thema: unberechtigte Inkassoforderungen. Dazu werteten die Verbraucherschützer allein in Brandenburg rund 100 Fälle aus – mit besorgniserregendem Ergebnis.**

Um den Verbesserungsbedarf im Fernbusmarkt zu ermitteln, führten die Verbraucherzentralen vom 1. Juli bis 30. September 2015 eine Online-Umfrage durch. Dabei stellte sich heraus, dass die Mehrheit der insgesamt 440 Teilnehmer zwar einen guten Eindruck von Fernbusreisen hat, aber nicht nur in Sachen Pünktlichkeit Nachholbedarf besteht. Generell zeigt die Umfrage: Der günstige Preis setzt sich gegenüber der Pünktlichkeit durch. Denn für rund die Hälfte der Befragten war vor allem der moderate Preis entscheidend für eine Reise mit dem Fernbus. Allerdings dürfen auch unter günstigen Preisen die Rechte der Fahrgäste nicht leiden. Fällt der Bus aus oder verspätet er sich, haben Reisende, die an einem Busbahnhof warten, spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit ein Recht auf Information – auch zu alternativen Anschlüssen. Doch bei der Umfrage gaben 36 Prozent derjenigen, die bereits eine solche Verspätung erlebt hatten, an, nicht darüber informiert worden zu sein. Um Fahrgäste besser auf ihre Rechte aufmerksam zu machen, führte die VZB gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin mehrere Infotage am Zentralen Omnibusbahnhof in Berlin durch. Der ZOB ist für die meisten Brandenburger die erste Anlaufstelle zum Fernbusfahren, da es in Brandenburg bislang nur wenige Fernbushaltestellen gibt. Zudem erstellte sie Flyer mit den wichtigsten Informationen und bereitete diese auch für ihren Onlineauftritt auf.

Als weiteren Schwerpunkt im „Wirtschaftlichen Verbraucherschutz“ nahmen die Verbraucherzentralen sich

das Thema Inkasso vor. Bundesweit werteten die Verbraucherschützer rund 1.400 Verbraucherbeschwerden über Inkassoforderungen aus. Dabei gab mehr als die Hälfte der Verbraucher an, dass die Forderung unberechtigt sei. In Brandenburg war das Bild sogar noch eindeutiger. Hier meinen alle rund 100 Verbraucher, die gegen sie geltend gemachte Forderung sei unberechtigt. Nur in der Hälfte aller Inkassofälle aus Brandenburg konnten sich die Verbraucher überhaupt an einen Kontakt zu einem Anbieter erinnern, bei dem zum Beispiel Gewinnspiele oder Anrufblocker verkauft werden sollten. Und im Anschluss an solche Telefonate flatterten den Betroffenen gerne Forderungen von Inkassobüros ins Haus. Die VZB informierte daher unter anderem mit einem Kurzfilm, einem Flyer und mit Presseinformationen über Tricks unseriöser Inkassounternehmen und wie man sie erkennt. Zudem mahnt die VZB regelmäßig Inkassounternehmen ab, die unzulässige Bestimmungen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden. Im November 2015 konnte die VZB z.B. einen Abmahnvorgang erfolgreich abschließen, da sich das Unternehmen verpflichtete, eine unrechtmäßige Klausel in Zukunft nicht mehr zu verwenden und sich nicht mehr auf sie zu berufen.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

„Um Fernbusreisende über ihre Rechte aufzuklären, sind wir dahin gegangen, wo wir sie mit Sicherheit erreichen: zum zentralen Omnibusbahnhof. Gut, dass wir da waren, denn erstaunlich viele Menschen wissen gar nicht, dass sie Rechte gegenüber Fernbusunternehmen haben.“

Karolina Wroblewska, Verbraucherberaterin



## PFLEGEVERTRAGSRECHT

**Dass ein Bedarf besteht, ist auf Grund der demografischen Entwicklung kein Wunder. Und doch konnte die VZB im Jahr 2015 ihr Informationsangebot zu Pflegeverträgen nicht weiterführen. Nun ist ein neues Projekt gestartet.**

Bis Ende Mai 2015 konnte die VZB telefonische Beratung und Vorträge zu Verträgen nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) anbieten. Dann lief die Bundesprojektförderung erneut aus. Umso erfreulicher, dass im April 2016 zumindest das neue Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ startete.

Mit dem neuen Projekt klären die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland Pflegebedürftige und Angehörige über ihre Rechte und Pflichten aus ambulanten Pflegeverträgen auf. Wer Fragen zu seinem ambulanten Pflegevertrag hat – beispielsweise zu Entgelterhöhungen, Vertragsstrafen und Kündigung – kann sich an das Informationstelefon der Verbraucherzentralen wenden. Ergänzend prüfen die Verbraucherzentralen Pflegeverträge auf Rechtsverstöße hin, um unfaire Vertragsklauseln aufzudecken und gegebenenfalls abzumahnern. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

„Gerade ältere Menschen gehen oft im guten Glauben davon aus, dass sich der Unternehmer selbstverständlich rechtskonform verhält. Aber oft enthalten Verträge Bestimmungen zum Nachteil der Verbraucher. Deshalb ist es wichtig, seine Rechte zu kennen.“

Dunja Neukamp,  
Projektleiterin



## PATIENTENBERATUNG

**Bis Ende 2015 konnte die VZB als Träger der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) Beratungsleistungen für Patienten im Land anbieten. Aber die Trägerschaft wurde ab 2016 neu vergeben.**

Von 2011 bis 2015 hat die VZB als Trägerin der UPD-Beratungsstelle in Potsdam Beratung in den Bereichen Gesundheitsrecht, Medizin und Psycho-Soziales angeboten. Das Ergebnis waren zufriedene Ratsuchende: 96 Prozent der Nutzer deutschlandweit bewerteten die Leistungen der UPD mit sehr gut oder gut (Befragung 2014, IGES Institut). Seit 2016 kann die VZB dieses Angebot im Bereich Gesundheit nicht mehr bieten. Denn für die Förderperiode 2016 bis 2022 hat der GKV-Spit-

zenverband die Leistungen an einen bundesweiten Call-Center-Betreiber vergeben. Dieser hat bislang vorwiegend im Auftrag von Krankenkassen gearbeitet – weswegen die bisherigen Träger der UPD die Unabhängigkeit gefährdet sehen. Ein von diesen Partnern bei der Vergabestelle des Bundes initiiertes Nachprüfungsverfahren blieb ohne Erfolg. Daher wurde die bisherige UPD-Konstellation in Trägerschaft von Sozialverband VdK, Verbraucherzentrale Bundesverband und Verbund

Unabhängige Patientenberatung aufgelöst, und auch die VZB musste die UPD in Brandenburg mit insgesamt fünf Mitarbeiterinnen abwickeln.

Die Anstrengungen der VZB, eine unabhängige Patientenberatung auf Landesebene zu initiieren, wurden durch das zuständige Ministerium eine Absage erteilt. Die VZB setzt sich nun dafür ein, dass zumindest die Vergabe der Leistungen der UPD ab der nächsten Förderperiode geändert wird. Die hohen gesetzlichen Vorgaben

der Unabhängigkeit und Neutralität müssen gewahrt bleiben. Statt der Interessenvertretung der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband) sollte künftig eine unabhängige Instanz, z.B. das Bundesversicherungsamt, mit Vergabe und Steuerung der UPD-Leistungen betraut werden. Alternativ ist eine Änderung der Finanzierung (Steuermittel statt Versichertengelder) und damit eine Beendigung der Federführung des interessengeleiteten GVK-Spitzenverbandes denkbar.

## AKTUELL: FLÜCHTLINGE

**Ob (Mobilfunk-)Verträge, Kontoeröffnung oder glaubensgerechte Verpflegung – bei vielen Themen, die für geflüchtete Menschen wichtig sind, können die Verbraucherschützer helfen.**

Bereits einige Anfragen von Flüchtlingen und Flüchtlingshelfern sind bei der VZB eingegangen. Denn geflüchtete Menschen sind als Verbraucher oft aufgrund sprachlicher Barrieren und Unkenntnis der hiesigen Rechtslage besonders gefährdet. Die Verbraucherzentrale kann Unterstützung in vielen relevanten Themen bieten, so zum Beispiel Abzocke, Rechte als (Neu-)Kunde, Verkaufsversuche von Vertretern, Vertragsfallen, Kontoeröffnung, Smartphone- bzw. Ethnotarife oder Geldtransfers. Als erste Maßnahme haben die Verbraucherzentralen daher umfassende Informationen im Internet zusammengestellt.

 **Informationen für Flüchtlingshelfer**  
[www.vzb.de/fluechtlingshilfe](http://www.vzb.de/fluechtlingshilfe)

Doch häufig ist auch eine persönliche Beratung von Nöten. Um dieses Angebot ausweiten zu können, hat die Verbraucherzentrale einen Projektantrag beim Land gestellt und beteiligt sich auch an einem bundesweiten Ansatz der Verbraucherzentralen für ein Flüchtlingsprojekt. Besondere Herausforderungen: Die Verbraucherzentralen sind bei Flüchtlingen als zivilgesellschaftliche Organisationen weitgehend unbekannt, außerdem kommen die meisten Geflüchteten aus Staaten, aus denen sie kein stabiles und verlässliches Rechtssystem kennen.



**„Zuwanderer stoßen im Alltag nicht nur auf sprachliche und kulturelle Barrieren, sondern auch auf verbraucherrechtliche Probleme. Unser Ziel ist es daher, Verbraucherkompetenz auch bei neu Angekommenen durch professionelle Beratung zu stärken.“**

**Katarzyna Guzenda, Verbraucherberaterin**

**ABZOCKE**

### Verbraucherzentrale klagt gegen Schlüsseldienst

POTS DAM – Brandenburgs Verbraucherzentrale klagt gegen einen Schlüsseldienst

## Verbraucherzentrale mahnt Klosterbrauerei

Neuzeller Getränkehersteller muss Zutatenliste für „Ginger Brause“ korrigieren

Neuzelle (car) Die Neuzeller Klosterbrauerei hat kürzlich eine Abmahnung der Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) hinnehmen müssen. Das teilte die VZB am Freitag in einer Pressemitteilung mit.

Konkret geht es den Anklagen um einen Schlüsseldienst

Verbraucherzentrale Brandenburg mahnt Sodexo erfolgreich ab

### Kaution für Schulessen ist unzulässig

Eltern müssen sich auf die Kaution für Schulessen vorbereiten

# Verpackungen belasten Lebensmittel

Selbst Experten sind bei Auswirkungen ratlos. Verbraucherzentralen informieren.

## Wenn der Spargel aus ist

Verbraucherzentrale informiert über Rechte des Gastes im Restaurant

Die Spargelsaison läuft auf Hochtour. Auch Restaurants preisen das

Speisekarten oder auf Werbetafeln seien noch keine verbindlichen Angebote

Überlange Wartezeiten müssen sich Verbraucher allerdings laut VZB nicht gefallen lassen

Hollandaise zum Spargel oder ein halbrobes Steak dürfen Verbraucher laut Renke

von Sylvia Schönke (Verbraucherzentrale Brandenburg)

### Frage des Tages

## Telefonbetrüger unterwegs – wie schützt man sich?

Verbraucherzentrale Brandenburg



den Anrufer fragen ausschließlich nach soziodemografischen Daten. Das wären unter anderem Alter, Beruf, Gehalt, da sollte man lieber vorsichtig sein. Was aber eigentlich wichtig ist: Kurze Zeit

geben oder einen „Hausbesuch“ absprechen.

### Mit welchem Zweck laden sich diese dubiosen Telefonanbieter aber ein?

Als Grund vermuten wir, und das ist eine Vermutung, dass diese Anbieter bei der Werbung für ihre Dienste

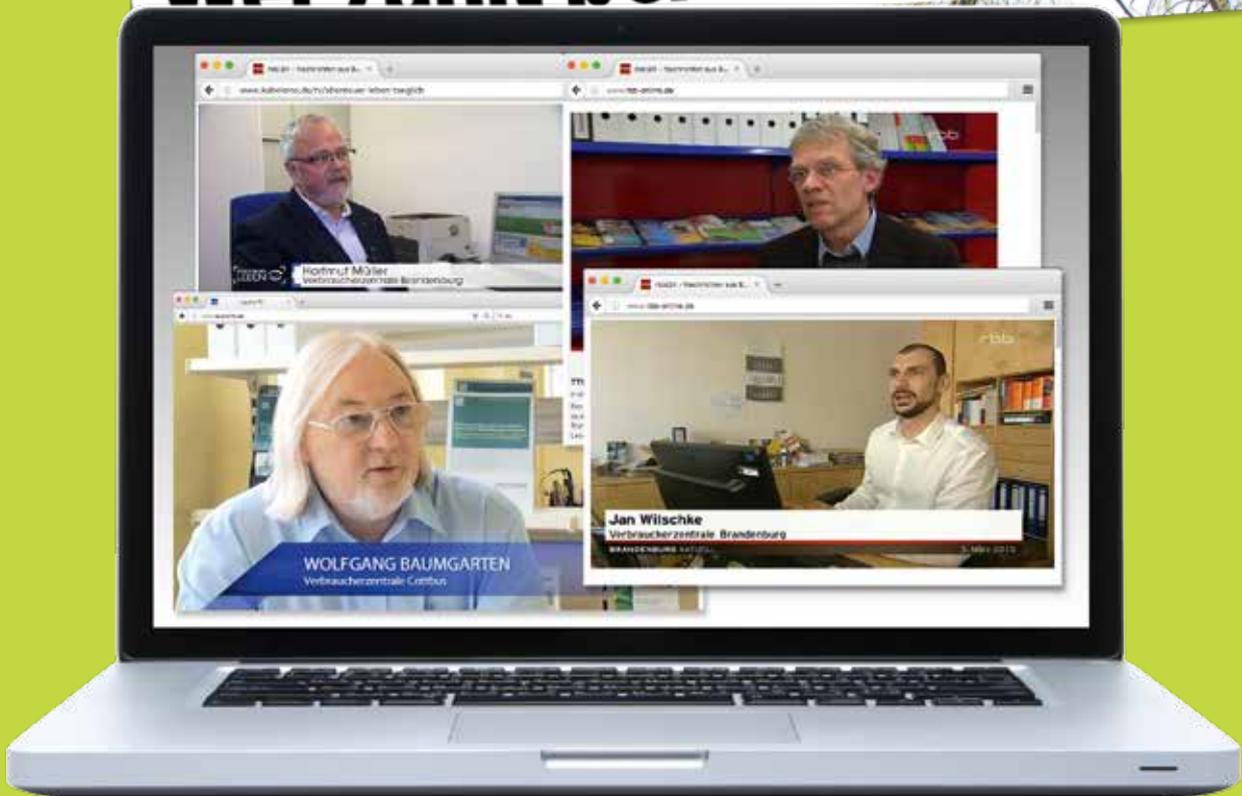
sensversorgern fragwürdige Regelungen feststellt, sollte nicht voreilig kapitulieren, sondern Rechtsrat bei der Verbraucherzentrale suchen. Bei unzulässigen Klauseln gelten für Verbraucher zumeist vorteilhaftere gesetzliche Regelungen.

Man vereinbart einen individuellen Termin vereinbaren, direkt vor Ort, per Telefon

oder ein Fertigprodukt ent-

# Verpackung

# Wer zahlt bei Sturmschäden?



„ Mit aktuellen Warnungen vor Abzockmaschinen in den Medien und im Internet können wir täglich Verbraucher vor Schlimmerem bewahren.“

Lisa Högden, Leiterin Kommunikation



## PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

**Mit einer aktiven Presse- und Öffentlichkeitsarbeit trägt die VZB dazu bei, dass viele Verbraucher bereits präventiv über aktuelle Abzockmaschinen aufgeklärt werden und die Verbraucherrelevanz neuer Urteile und deren Auswirkungen erfahren. Zu den wichtigsten Themen gehören Altersvorsorge und die Kündigung von Bausparverträgen sowie Rechte von Reisenden bei Flugstornierungen oder Streiks.**

Die VZB klärte mit einer intensiven Presse- und Öffentlichkeitsarbeit über ihre Internetseite [www.vzb.de](http://www.vzb.de) sowie durch Pressemitteilungen und Interviews über Verbraucherrechte, unlautere Wettbewerber und aktuelle Entwicklungen auf. Neben 130.000 Besuchen der Website [www.vzb.de](http://www.vzb.de) in 2015 konnten die Verbraucherschützer Verbraucherrat, Warnungen sowie politische Einschätzungen in rund 1.300 Artikeln in Printmedien platzieren. Somit war die VZB in einer Gesamtauflage von über 57 Mio. Zeitungen und Zeitschriften präsent. 100 TV- und Radiointerviews, unter anderem in ZDF, RTL, rbb, Deutschlandradio und Antenne Brandenburg sowie rund 500 Nennungen in Onlinepublikationen. Zusätzlich führte die VZB öffentlichkeitswirksame Kampagnen durch.

Da Transparenz für die VZB einen hohen Stellenwert hat, ist sie 2015 Unterzeichnerin der „Initiative Transparente Zivilgesellschaft“ geworden. Damit verpflichtet sie sich selbst, bestimmte Informationen leicht auffindbar auf ihrer Website zu veröffentlichen. Die Initiative

wurde von Transparency International Deutschland e.V. ins Leben gerufen.

 **Transparenz bei der VZB:**  
[www.vzb.de/transparency](http://www.vzb.de/transparency)

Einen besonderen Schwerpunkt legt die VZB auf die nutzerfreundliche Weiterentwicklung ihres Internetauftritts. Im Verbund mit weiteren Verbraucherzentralen plant sie einen Relaunch ihres Auftritts für 2017. Im Fokus stehen noch stärker auf die Bedürfnisse der Verbraucher abgestimmte, lösungsorientierte Angebote wie FAQs, Anleitungen, Musterbriefe sowie multimediale Angebote. Zudem legen die Verbraucherschützer Wert auf Barrierefreiheit und Interaktivität.

## QUALITÄTSSICHERUNG UND MITARBEITERFORTBILDUNG

Ein lehrreicher Ausflug nach Nordrhein-Westfalen, weitere Erfolge am Termintelefon, der Abschluss einer Berufshaftpflicht für die Mitarbeiter und ein konstantes Fortbildungsniveau – die VZB hat auch 2015 ein Bündel an Maßnahmen zur Qualitätssicherung umgesetzt.

„Als oftmals erster persönlicher Verbraucherzentralenkontakt für Rat- und Hilfesuchende sind wir diejenigen, die den richtigen Ansprechpartner vermitteln oder auf Informations- und Hilfsangebote verweisen und damit den Anrufern direkt und individuell helfen.“

Diana Marwitz, Mitarbeiterin am Termintelefon und Verbraucherberaterin



Als die VZB nach dem Mauerfall gegründet wurde, schloss sie eine Patenschaft mit der schon lange existierenden Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Damit wollten die beiden Vereine gerade in der Anfangszeit Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen den neuen und den erfahrenen Verbraucherberatern ermöglichen. Zum 25. Geburtstag ließen die beiden Partner diese Patenschaft wieder aufleben. Zum vertieften Austausch besuchte ein Verbraucherberater der VZB die Beratungsstelle in Köln und informierte sich dort über

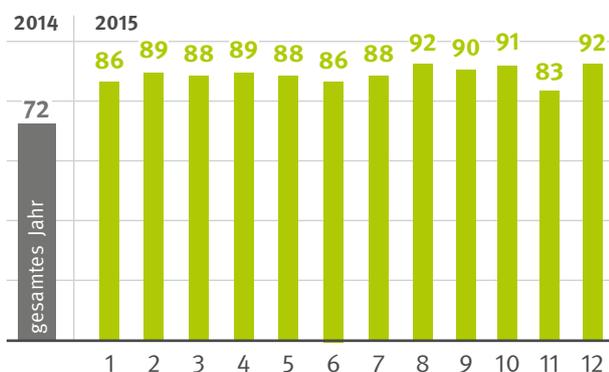
Strukturen und Prozesse der gelebten Verbraucherarbeit. In 2016 wird im Gegenzug eine Mitarbeiterin aus NRW im Beratungszentrum Potsdam hospitieren. Die VZB evaluiert die Ergebnisse des Austauschs.

Die VZB wertet die Erreichbarkeit ihres landesweiten Termintelefons laufend aus. Den positiven Trend von Ende des Jahres 2014 konnte sie verstetigen. So lag die Erreichbarkeit 2015 im Durchschnitt bei fast 90 Prozent. In den ersten drei Quartalen 2014 waren nur durchschnittlich um die 70 Prozent der Anrufer beim ersten Mal durchgekommen. Darüber hinaus führte die VZB einen Workshop mit den Mitarbeiterinnen am Termintelefon durch, um die verbindlichen Leitlinien u.a. für Verbraucheransprache, Terminvergabe und Beschwerdemanagement weiterzuentwickeln.

Auch die Mitarbeiter der VZB mit anderen Arbeitsschwerpunkten werden weiterhin bedarfsgerecht und zielorientiert geschult. Im Schnitt besuchte jeder Mitarbeiter rund drei Fortbildungsveranstaltungen mit insgesamt fünf bis sechs Tagen Umfang. Darunter waren sowohl interne als auch externe Weiterbildungen. Die VZB organisierte interne Veranstaltungen unter anderem zu den Themen Streitschlichtung und Verjährungshem-

### Erreichbarkeit Termintelefon 2014/15

in Prozent



mende Maßnahmen bei der Rückforderung unzulässiger Kreditbearbeitungsentgelte, zum Stromanbieterwechsel, zum neuen Intranet der Verbraucherzentralen sowie zur Funktion und Anwendung der Frühwarnnetzwerke im Digitalen sowie im Finanzmarktwächter.

Im Rahmen der Fortbildungskooperation mit den anderen Verbraucherzentralen unter dem Dach des Verbraucherzentrale Bundesverbandes übernahm die VZB

weiterhin die Bedarfsanalyse und Fortbildungsplanung für die Bundesländer Brandenburg, Berlin, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Hessen.

Neben Fortbildungen für die Vermittlung und Vertiefung von Fach- und Methodenwissen ist ein weiterer Bestandteil der Qualitätssicherung bei der VZB die Einführung einer Berufshaftpflichtversicherung für die Mitarbeiter der VZB.

## KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

**Die VZB intensivierte ihre Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg (DMBLB). Darüber hinaus arbeitet sie eng mit anderen Verbraucherzentralen zusammen und entsendet Mitarbeiter in Expertenrunden und Netzwerkgruppen.**

Der DMBLB ist ein wichtiger Mitgliedsverein bei der VZB. In 2015/16 haben die beiden Verbände eine noch intensivere Zusammenarbeit entwickelt. In vielen VZB-Beratungsstellen landesweit können Verbraucher, die (noch) keine Mitgliedschaft in einem Mieterverein haben, nun die qualitätsgesicherte Mietrechtserstberatung durch den DMBLB in Anspruch nehmen. Ein weiteres Projekt, das Verbraucherzentrale und Mieterbund in Brandenburg in Kooperation durchführen, ist die kritische Begleitung des EnEV-Umsetzungsprozesses (vgl. Kapitel Energie).

Doch die VZB arbeitet nicht nur mit Experten verwandter Fachgebiete zusammen, um Verbrauchern in Brandenburg das bestmögliche Angebot machen zu können.

Vielmehr stellt sie in einer Reihe von Arbeitsgruppen selbst Experten. So wirken Mitarbeiter der VZB z.B. in bundesweiten Fachgremien wie der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht und in Netzwerkgruppen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) mit. Die Themen dieser Expertengruppen reichen von Digitaler

Welt, Urheberrecht, Reise und Freizeit, Pflegerecht und Lebensmittelkennzeichnung über Verbraucherschutz für Flüchtlinge bis hin zur Weiterentwicklung der On-linekommunikation.

Darüber hinaus arbeitet die VZB mit anderen Verbraucherzentralen zusammen. Eine besonders enge Zusammenarbeit pflegt sie mit der Verbraucherzentrale Berlin. So führten die beiden Verbraucherzentralen zum Beispiel mehrere gemeinsame Aufklärungsaktionen zu Fahrgastrechten im Fernbusverkehr durch. Auch im neuen Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ arbeiten die Verbraucherzentralen zusammen. Im Bereich Lebensmittel und Ernährung bereiten Experten beider Organisationen länderübergreifend einen Speiseplan-Check in Kindertagesstätten vor.

Für die telefonische Rechtsberatung kooperiert die VZB weiterhin mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen. Telefonische Beratung zu Lebensmittel und Ernährung bietet sie gemeinsam mit den Kollegen aus Sachsen an.

„Durch die Kooperationsvereinbarung ermöglichen wir eine Mietrechtserstberatung durch qualifizierte und erfahrene Mietrechtsexperten. Die Beratung wird von Verbrauchern gerne zu Themen wie Betriebskosten, Schönheitsreparaturen, Kündigungsfristen oder Rückzahlung der Kaution genutzt.“ Ilka Stolle, Vorstandsmitglied im Deutschen Mieterbund Land Brandenburg



## AUS DER VERWALTUNG: DATEN UND FAKTEN

### I. Mitgliedsvereine

- Arbeiterwohlfahrt Landesverband Brandenburg e.V.
- Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Potsdam e.V.
- Brandenburger Landfrauen e.V.
- Demokratischer Frauenbund – Landesverband Brandenburg e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/ Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- DMB – Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e.V.
- Förderverein „Gesellschaft der Freunde und Förderer der Technischen Hochschule Wildau (FH)“ e.V.
- Förderverein „Verbraucherberatung Dahme-Spreewald“ e.V.
- Förderverein zur Unterstützung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums 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.
- DMB – Mieterverein Potsdam und Umgebung e.V. (MPV)
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Verband Wohneigentum Land Brandenburg e.V.
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e.V.

### II. Vorstand und Geschäftsführung

#### Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

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

#### Geschäftsführer

- Dr. Christian A. Rumpke



„ Wir behalten den Überblick über die nachhaltige Verwendung von Fördergeldern, die Finanzierung unseres Beratungsstellennetzes, die Verwaltung der vielen Projekte und nicht zuletzt über das Personal der Verbraucherzentrale Brandenburg.“

Angelika Weiße, Leiterin Verwaltung

### III. Organigramm



## IV. Beratung in Brandenburg

### Bernau

Breitscheidstraße 43 a  
Kulturhof, Seniorenraum  
16321 Bernau

#### jd. 1. Mi d. Monats

10 bis 13 und 13.30 bis 16.30 Uhr

### Brandenburg a. d. H.

Kurstraße 7  
14776 Brandenburg a. d. H.

**Mo** 10 bis 13 Uhr

**Di** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Do** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

### Cottbus

Am Turm 14  
03046 Cottbus

**Mo** 10 bis 13 Uhr und  
nach Vereinbarung

**Di** 14 bis 18 Uhr und  
nach Vereinbarung

**Do** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Fr** nach Vereinbarung

### Eberswalde

Puschkinstraße 13  
16225 Eberswalde

**Di** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Do** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Fr** nach Vereinbarung

### Falkensee

Poststraße 31 (Bürgeramt)  
14612 Falkensee

#### Rechtsberatung:

**Di** 14 bis 18 Uhr

#### Energiesparberatung (mit Termin):

**jd. 1. Mo d. Monats** 15 bis 18 Uhr

**jd. 3. Mo d. Monats** 13 bis 18 Uhr

**jd. 1. u. 4. Mi d. Monats**

9 bis 13.30 Uhr

### Finsterwalde

Langer Damm 41  
03238 Finsterwalde

**Mo** 14 bis 17 Uhr

**Di** 9 bis 12 Uhr

**Do** 14 bis 18 Uhr

#### Energiesparberatung (mit Termin):

**jd. 2. u. 4. Mi d. Monats**

14 bis 17 Uhr

### Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Straße 8  
15230 Frankfurt (Oder)

**Mo** nach Vereinbarung

**Di** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Do** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Fr** nach Vereinbarung

### Königs Wusterhausen

Bahnhofstraße 3  
15711 Königs Wusterhausen

**Mo** 11 bis 13 Uhr

**Di** 11 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Do** 11 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Fr** nach Vereinbarung

### Luckenwalde

Markt 12 a  
14943 Luckenwalde

**Di** 9 bis 12 Uhr

**Do** 9 bis 12 und 13 bis 18 Uhr  
und nach Vereinbarung

### Lübben

Gubener Straße 53  
(Restaurant Spreeblick)  
15907 Lübben

**jd. 4. Mi d. Monats** 10 bis 17 Uhr

### Oranienburg

Albert-Buchmann-Straße 17  
(Bürgerzentrum Mittelstadt)  
16515 Oranienburg

**Mo** nach Vereinbarung

**Di** 10 bis 12 Uhr und  
nach Vereinbarung

**Do** 10 bis 12 und 14 bis 18 Uhr

**Fr** nach Vereinbarung

### Perleberg

Karl-Liebknecht-Straße 33  
Raum 2.10  
19348 Perleberg

#### Rechtsberatung:

**jd. 2. u. 4. Mo d. Monats**

10 bis 15 Uhr

#### Energiesparberatung:

**jd. 3. Mo d. Monats** 10 bis 15 Uhr

(mit Termin)

### Potsdam

Babelsberger Straße 18  
(Hauptbahnhof, Ausgang Nord)  
14473 Potsdam

**Mo** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Di** 14 bis 18 Uhr

**Do** 9 bis 13 und 15 bis 18 Uhr

**Fr** 9 bis 13 Uhr

### Pritzwalk

Gartenstraße 12  
16928 Pritzwalk

#### Rechtsberatung:

**jd. 3. Mo d. Monats** 10 bis 15 Uhr

#### Energiesparberatung:

**jd. 1. Mo d. Monats** 10 bis 15 Uhr

(mit Termin)

### Rathenow

Berliner Straße 15  
(Stadtverwaltung)  
14712 Rathenow

**Di** 10 bis 13 und

nach Vereinbarung

**Do** 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

**Fr** 9 bis 12 Uhr

### Schwedt/Oder

Handelsstraße 1  
(1. OG über 3xS)

16303 Schwedt /Oder

**Mo** 8.30 bis 12.30 und  
13.30 bis 17.30 Uhr

**Senftenberg**

Markt 1  
01968 Senftenberg  
**Mi** 10 bis 16 Uhr

**Wittenberge**

Bürgermeister-Jahn-Straße 21  
(Bürgerzentrum Wittenberge)  
19322 Wittenberge  
**Rechtsberatung:**  
**jd. 1. Mo d. Monats** 10 bis 15 Uhr  
**Energiesparberatung:**  
**jd. 4. Fr d. Monats** 10 bis 13 Uhr  
(mit Termin)



## V. Finanzen 2015

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

Der Personalaufwand hat sich im Vergleich zum Vorjahr um rund 36 Tausend Euro erhöht, resultierend aus Mehrkosten aus der Tarifeinigung abzüglich nicht besetzter Stellen.

Die VZB besetzte 2015 durchschnittlich 42 Vollzeitstellen, verteilt auf 57 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 18 Honorarkräfte das Personal.

Stand und Entwicklung der VZB werden durch die folgende Zusammenstellung einiger ausgewählter Daten per 31.12.2015 verdeutlicht:

<b>UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND</b>		<b>2015 EUR</b>
<b>LAND</b>	Institutionelle Förderung	<b>1.631.156</b>
	Projektförderung	<b>506.935</b>
<b>BUND</b>	Projektförderung	<b>303.611</b>
	Über vzbv	<b>230.973</b>
<b>KOMMUNEN</b>	Städte	<b>67.200</b>
	Kreise	<b>60.000</b>
<b>SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL</b>		<b>273.192</b>
<b>ANDERE ERTRÄGE</b>	Entgelte	<b>146.785</b>
	Sonstiges	<b>68.037</b>

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

*„Um mich zu bedanken und Ihre Arbeit auf diesem Felde zu unterstützen, will ich Ihnen meinen Erfolg zur Kenntnis geben.“*

#Verbrauchersagendanke



Bilanz zum 31. Dezember 2015

<b>AKTIVA</b>		<b>PASSIVA</b>	
	Geschäftsjahr EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
<b>A. ANLAGEVERMÖGEN</b>			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	8.673,00	129.446,78	75.764,58
II. Sachlagen			
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	2.015,00	406,00	0,00
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	107.584,00	267.471,24	56.506,65
<b>B. UMLAUFVERMÖGEN</b>			
I. Vorräte			
1. fertige Erzeugnisse und Waren	11.174,78	120.703,73	28.361,32
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. sonstige Vermögensgegenstände – davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	310.415,95	EUR 26.705,02 (EUR 27.741,39)	EUR 26.705,02 (EUR 27.741,39)
EUR 34.796,17 (EUR 96.806,34)			
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	405.454,40	0,00	430,00
<b>C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>	561,63		
<b>A. EIGENKAPITAL</b>			
I. Gewinnvortrag	142.155,36		183.422,81
<b>B. SONDERPOSTEN MIT RÜCKLAGENANTEIL</b>			
<b>C. RÜCKSTELLUNGEN</b>			
1. Steurrückstellungen	54.562,31		42.208,57
2. sonstige Rückstellungen	131.133,34		81.968,41
<b>D. VERBINDLICHKEITEN</b>			
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	406,00		0,00
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	EUR 406,00 (EUR 0,00)		
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	267.471,24		56.506,65
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	EUR 267.471,24 (EUR 56.506,65)		
3. sonstige Verbindlichkeiten	120.703,73		28.361,32
– davon aus Steuern	EUR 26.705,02 (EUR 27.741,39)		
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	EUR 120.316,07 (EUR 27.980,35)		
<b>E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>			
	0,00		430,00
	<u>845.878,76</u>	<u>845.878,76</u>	<u>468.662,34</u>

## Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2015 – 31.12.2015

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	2.993.947,59	2.744.557,12
2. sonstige betriebliche Erträge	288.378,37	482.932,07
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	51.976,37	47.417,39
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	1.981.075,06	2.005.630,86
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	368.761,65	381.091,34
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	51.360,62	34.730,84
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	886.964,75	604.105,81
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	7.890,90	22.869,39
– davon Zinserträge aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 7.887,49 (EUR 2.271,78)		
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>1.967,02</u>	<u>5.109,87</u>
– davon Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 1.960,33 (EUR 5.109,87)		
<b>9. ERGEBNIS DER GEWÖHNLICHEN GESCHÄFTSTÄTIGKEIT</b>	51.888,61-	172.299,47
10. sonstige Steuern	<u>10.621,16-</u>	<u>1.003,87</u>
<b>11. JAHRESFEHLBETRAG</b>	<u>41.267,45</u>	<u>171.295,60-</u>
12. Entnahmen aus Gewinnrücklagen		
a.) aus anderen Gewinnrücklagen	<u>41.267,45</u>	<u>171.295,60-</u>
<b>13. BILANZGEWINN</b>	<u><u>0,00</u></u>	<u><u>0,00</u></u>

## Bildnachweise

**Karla Fritze:** Seite 13 (oben und unten links), 17, 19, 20, 22, 23, 26, 27, 28, 32

**Joachim Liebe:** Seite 12, 18, 24, 25, 30

**André Wagenzik:** Seite 4, 7

**Freepik/skydesign:** Seite 1 und folgende (Menschen)

**Bildschön:** Seite 13 (unten rechts, Gestaltung der Räume: Büro Köthe)

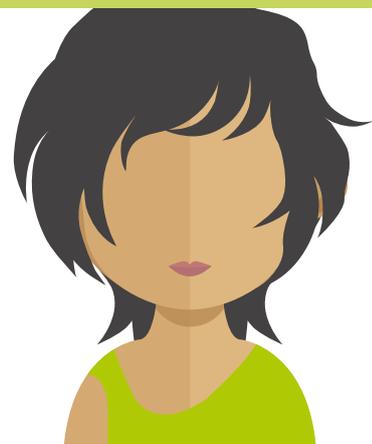
**Shutterstock/qvasimodo art:** Seite 15 (Sparschwein)

**Thomas Ecke:** Seite 16

**Fotolia/nattstudio:** Seite 28 (Laptop)

*„In einem für Laien etwas komplizierten Sachverhalt hat Ihr Mitarbeiter mich mit sehr viel Sachverstand beraten, genügend Geduld aufgebracht und durch kompetente juristische Formulierungen ein Ergebnis erlangt, dass zur beiderseitigen Zufriedenheit und zu einem einvernehmlichen Ergebnis geführt hat. Es war mir eine Freude Ihr Unternehmen in dieser Art und Weise kennenzulernen und zudem eine große Hilfe.“*

#Verbrauchersagandanke



## Gefördert durch



STADT COTTBUS  
CHÓŚEBUZ



verbraucherzentrale  
Brandenburg

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.  
Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam  
www.vzb.de

**V.i.S.d.P.:** Lisa Högden

**Gestaltung:** Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

**Druck:** Laserline Druckzentrum Berlin

**Stand:** Juli 2016

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.