









verbraucherzentrale
Brandenburg

VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN 2019 – 2024

der Verbraucherzentrale Brandenburg im Rahmen der Kommunalwahl
am 26. Mai 2019 sowie zur Wahl des 7. Landtages Brandenburg
am 01. September 2019 und für die Legislaturperiode bis 2024

INHALT

DAS ZIEL: VERBRAUCHER STÄRKEN – SICHERHEIT IM WANDEL	4
DER WEG ZUM ZIEL: ZWÖLF FORDERUNGEN AN DIE POLITIK IN BRANDENBURG	5
 Digitale Welt	5
 Banken und Sparkassen	6
 Versicherungen	6
 Energie	7
 Mobilität	7
 Gesundheit	8
 Pflege	8
 Lebensmittel und Ernährung	9
 Grenzregion	10
 Verbraucherschutz im ländlichen Raum	10
 Kollektive Verbraucherarbeit	11
 Stimme für den Verbraucherschutz	11
WAS AUS DEN FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE AUS 2014 GEWORDEN IST	13
KONTAKT ZUR VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG	19



Alle in der vorliegenden Publikation mit * indizierten Angaben entstammen dem Verbrauchermonitor 2019 der Verbraucherzentrale Brandenburg. Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung von 1.000 Brandenburgerinnen und Brandenburgern (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren) durch die Insa Consulere GmbH, durchgeführt im Januar 2019 (unveröffentlicht).

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

DAS ZIEL: VERBRAUCHER STÄRKEN – SICHERHEIT IM WANDEL

Das Land Brandenburg befindet sich im Wandel: Neben Strukturveränderungen beispielsweise in ländlichen Regionen sowie demografischen Prozessen treffen Entwicklungen wie die fortschreitende Digitalisierung auf eine 2,5 Millionen Menschen starke Bevölkerung. Der Wandel birgt viele Chancen, sorgt aber immer auch für Risiken. Die Menschen müssen sich mit vielen drängenden Fragen auseinandersetzen: Wie kann ich im ländlichen Raum an gesellschaftlichen Prozessen teilhaben? Wie steht es um die (digitale) Infrastruktur? Reicht die Altersvorsorge, und wer hilft mir weiter, wenn Angehörige Pflegeleistungen benötigen? Welche Art der Mobilität ist zukunftsfähig? Wie kann ich meine Rechte durchsetzen?

Dabei kann Verbraucherschutz das Sicherheitsgefühl nachhaltig stärken und die Wirtschaft um „schwarze Schafe“ bereinigen. So sagen 87 Prozent* der Brandenburger, dass Verbraucherschutz für ihr persönliches Sicherheitsempfinden sehr wichtig oder wichtig ist. Deshalb setzt sich die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) dafür ein, die Themen, bei denen Verbrauchern der „Schuh drückt“, in der nächsten Legislatur zu verankern.

Die Verbraucherzentrale ist nach wie vor relevante Ansprechpartnerin für die Bürger. So halten 93 Prozent¹ der Brandenburger die Verbraucherzentrale für nützlich, glaubwürdig (92 Prozent) und kompetent (91 Prozent). Ohne Vorgabe von Antwortmöglichkeiten sagen 21 Prozent² spontan, dass sie sich an die Verbraucherzentrale wenden würden, wenn sich im Zusammenhang mit einem Kauf oder einem Vertragsabschluss Fragen oder Probleme ergeben. Im Jahr 2018 haben fast 63.000 Brandenburger den persönlichen Rat der Verbraucherzentrale gesucht. Über 300.000 Menschen besuchten die Verbraucherzentrale Brandenburg online. Die Printmedien haben Meldungen und Warnungen rund 2.800 Mal aufgegriffen. Hinzu kommen mehr als 1.100 Berich-

te über die Verbraucherzentrale Brandenburg in Internetmedien.

Am 26. Mai 2019 ist in Brandenburg Kommunalwahl – parallel zu den Wahlen zum Europaparlament. Am 01. September 2019 wird der 7. Brandenburger Landtag gewählt. Die VZB appelliert an alle Kandidierenden und die dann für die Legislaturperiode 2019 bis 2024 Gewählten: Setzen Sie sich auf Kommunal- und auf Landesebene für einen starken Verbraucherschutz ein – indem Sie:

- 1. Die Teilhabe an der digitalen Welt durch Zugang und Bildung fördern sowie wirksam gegen Cyber-Kriminalität vorgehen**
- 2. Prämiensparverträge zur Altersvorsorge sichern**
- 3. Abdeckung mit Elementarschadenversicherungen forcieren**
- 4. Regionale Fernwärme-Monopole aufbrechen**
- 5. Für mehr Auswahl alternative Betankungs- und Ladeinfrastrukturen in Brandenburg entwickeln**
- 6. Für eine unabhängige Patientenberatung eintreten**
- 7. Verbraucherkompetenz im Pflegevertragsrecht stärken**
- 8. Keine Bio-Eier aus Massentierhaltung zulassen**
- 9. Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung festigen**
- 10. Ausbau des Digital-Angebots der Verbraucherzentrale ermöglichen**
- 11. Ressourcen für Musterfeststellungsklagen auch in Brandenburg bereitstellen**
- 12. Für die Entsendung eines Verbrauchervertreeters in den rbb-Rundfunkrat plädieren**

.....
1 vgl. Analyse des Nutzerverhaltens der Verbraucherzentrale Brandenburg. Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung von 500 Brandenburgern (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren) durch die forsa marplan Markt- und Mediaforschungsgesellschaft mbH, durchgeführt von November 2018 bis Januar 2019 (unveröffentlicht).

2 vgl. ebenda

DER WEG ZUM ZIEL: ZWÖLF FORDERUNGEN AN DIE POLITIK IN BRANDENBURG



DIGITALE WELT: Die Teilhabe an der Digitalen Welt durch Zugang und Bildung fördern sowie wirksam gegen Cyber-Kriminalität vorgehen

Nur die Hälfte* der Brandenburger ist mit der Schnelligkeit ihrer Internetverbindung zufrieden. Dabei können 36 Prozent der Befragten nach eigenen Angaben immer noch kein schnelles Breitband-Internet empfangen. Bei der Internetnutzung belegt Brandenburg im Vergleich der Bundesländer einen hinteren Platz: Laut dem aktuellen (N)Onliner-Atlas/#D21Index³ nutzen über 20 Prozent der Brandenburger gar kein Internet – Platz 14 von 16 Bundesländern. Bei der Nutzung mobiler Anwendungen liegt das Land sogar nur auf Platz 15.

Hier zeigt sich exemplarisch, dass das Bundesland Nachholbedarf bei der Digitalisierung hat. Daher begrüßt die VZB, dass die Landesregierung im Dezember 2018 die übergreifende Zukunftsstrategie Digitales Brandenburg beschlossen hat. Damit der Prozess nun aber erfolgreich verläuft, muss die Umsetzung der Digitalstrategie zur Chefsache werden – es müssen ambitionierte Ziele formuliert, Maßnahmen quantifiziert und zusätzliche Ressourcen für die Umsetzung bereitgestellt werden.

Während Internetzugang und -nutzung die Teilhabe an der Gesellschaft befördern, ist eine Kehrseite die Internetkriminalität. Seien es Phishing-Versuche, um persönliche Daten abzugreifen, oder zum Beispiel Fake-Shops. Diese Schein-Läden existieren entweder auf eigenständigen Homepages oder auch auf Marktplätzen wie Amazon oder Ebay. Sie locken häufig mit vermeintlich besonders preisgünstigen Markenartikeln. Verbraucher bezahlen per Vorkasse, warten vergeblich auf die bestellte Ware, und auch ihr Geld erhalten sie nicht wieder zurück. Über vier Millionen Deutsche sind bereits Opfer dieser Shops geworden, wie eine Untersuchung des Marktwächter-Teams der VZB zeigt.⁴ Die Ausmaße dieses Betrugs kann

.....

3 vgl. D21-Digital-Index 2018 / 2019 – Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar TNS, S. 16 f.

4 vgl. Fake-Shops – Relevantes Verbraucherproblem in Deutschland. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im August 2018, www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/sites/default/files/2018-09/fake-shop_untersuchung.pdf

man nur erahnen: Mithilfe einer einzigen automatisierten Suchanfrage bei Google entdeckten die Verbraucherschützer mehr als eine Million URLs, unter denen Verbraucher Fake-Shops erreichen konnten. Das Problem ist augenscheinlich beträchtlich. Gleichzeitig schätzen aber nur 15 Prozent* der Brandenburger die Polizei und die Staatsanwaltschaft als gut ausgestattet ein, um der Internetkriminalität wirksam zu begegnen. Brandenburg benötigt eine effektive Strafverfolgung im Bereich der Cyber-Kriminalität.

Ein weiterer wichtiger Hebel, um Kriminellen in der Digitalen Welt wirksam entgegen zu treten, ist die Vermittlung von Medienkompetenz. Je besser die Informiertheit der Internetnutzer, desto eher sind sie in der Lage, Abzockmaschen frühzeitig zu erkennen und nicht darauf hereinzufallen. Doch auch hier zeigt die Befragung der VZB ein eher negatives Bild: Lediglich 18 Prozent* meinen, dass die Schulen im Land Brandenburg ausreichend darauf vorbereitet sind, den verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Technologien und Anwendungen zu vermitteln. Dabei finden nur sechs Prozent, dass dies nicht Aufgabe der Schulen sein sollte.

Forderungen der VZB:

- ...❖ **Zukunftsstrategie Digitales Brandenburg umsetzen: Konkrete Ziele setzen und mit zusätzlichen Ressourcen unterlegen**
- ...❖ **Zugang ermöglichen: Einsatz für den flächendeckenden Ausbau von schnellem Internet als Element der kommunikativen Daseinsvorsorge – verbunden mit einem jährlichen Fortschrittsbericht gegenüber der Öffentlichkeit**
- ...❖ **Kompetenz schaffen: Sicherung von Medienkompetenz über alle Bevölkerungsgruppen hinweg. Bessere digitale Ausstattung von Schulen und Erweiterung des Qualifizierungsangebots für Lehrpersonal**
- ...❖ **Online-Abzocke wirksam im Land bekämpfen: Ausstattung von Polizei und Staatsanwaltschaften mit den nötigen Ressourcen im Kampf gegen Cyber-Kriminalität gegen Verbraucher**

6 | Forderungen: Banken und Sparkassen / Versicherungen

BANKEN UND SPARKASSEN: Prämien-sparverträge zur Altersvorsorge sichern

Bundesweit beschwerten sich Menschen bei den Verbraucherzentralen, dass Geldhäuser sie aus auf Langfristigkeit angelegten Verträgen herausdrängen.⁵ Darunter sind auch die kommunalen Sparkassen, die insbesondere ihr Produkt „Prämien sparen“ großflächig kündigen.

Brandenburg bildet da keine Ausnahme: Seit Juni 2018 erhalten beispielsweise Kunden der Sparkasse Märkisch-Oderland Kündigungsschreiben über in den 1990er- oder 2000er-Jahren abgeschlossene Prämien-sparverträge. In den Schreiben beruft sich die Sparkasse auf die anhaltende Niedrigzinsphase. Aber nach Ansicht der VZB müssen auch Sparkassen ihre Seite des Vertrages erfüllen – wenn sie falsch kalkuliert haben, dann ist das Unternehmerrisiko. Bisher gibt es zu solchen Kündigungen allerdings noch keine höchst-richterliche Rechtsprechung, auf die sich Verbraucher berufen könnten. Die VZB rät zum Widerspruch.

Schätzungen zufolge haben allein im Land Brandenburg mindestens 50.000 Kunden solche Prämien-sparverträge abgeschlossen. Die VZB hat alle Sparkassen des Landes zu ihren Plänen befragt, etwa ob sie vorhaben, diese Verträge zu kündigen. Die Antworten der Sparkassen⁶ fielen so aus, dass die VZB kaum Entwarnung geben kann. Gleichzeitig zeigten sich die für die Überwachung der Sparkassen-Geschäftsführung und die Vorgabe der Richtlinien zuständigen Verwaltungsräte bei ihren Entscheidungen wenig transparent – obwohl sie vielfach Abgeordnete sind. Die VZB fordert Kommunal- und Landespolitik auf, konkret dafür zu sorgen, dass sich die Sparkassen als Anstalten öffentlichen Rechts auf ihre Aufgabe besinnen, das Sparen und die Vermögensbildung der Bürger zu fördern. Und dazu gehört nach Ansicht der VZB nicht, langfristige und für die Altersvorsorge abgeschlossene Sparverträge zu kündigen oder Zinsen falsch zu berechnen.

5 vgl. Wenn König Kunde zur Last wird. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im April 2018, www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/sites/default/files/2018-09/wenn-koenig-kunde-zur-last-wird.pdf

6 vgl. Befragung der Brandenburgischen Sparkassen zu ihrem Umgang mit Prämien-sparverträgen durch die VZB, September/Okttober 2018, www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/sites/default/files/2018-10/181016_Sparkassen_Befragung%20mit%20Antworten.pdf

Forderungen der VZB:

- **Eintreten der Verwaltungsräte der dem Gemeinwohl verpflichteten öffentlich-rechtlichen Sparkassen für mindestens 25-jährige Vertragstreue bei Prämien-sparverträgen**
- **Sicherstellung maximaler Transparenz bei den Entscheidungen der Verwaltungsräte der öffentlich-rechtlichen Sparkassen**

VERSICHERUNGEN: Abdeckung mit Elementarschadenversicherungen forcieren

Brandenburg hatte – wie andere Bundesländer – in den Jahren 2002 und 2013 erheblich unter „Jahrhundert“-hochwasser zu leiden. Viele Bürger und Gebietskörperschaften kämpfen noch heute mit den finanziellen Auswirkungen. Klimaveränderungen können zu einer Häufung entsprechender Wetterextreme führen, zum Beispiel auch im Zusammenhang mit Stürmen. Um sich vor den finanziellen Auswirkungen zu schützen, gibt es Elementarschadenversicherungen als Zusatz zur Wohngebäude- und zur Hausratversicherung. Diese decken neben Hochwasserschäden beispielsweise auch Schneedruck oder Erdabsenkungen ab.

Aber nach wie vor beinhalten nach Angaben des Gesamtverbands der deutschen Versicherungswirtschaft nur 31 Prozent der Brandenburger Wohngebäudeversicherungsverträge und nur 43 Prozent der bestehenden Hausratversicherungen einen Elementarschutz.⁷ Demgegenüber meinen aber 61 Prozent* der versicherten Brandenburger, einen solchen zu besitzen – viele also fälschlicherweise. Die Gründe, keine Elementarschadenversicherung zu besitzen, sind vielfältig. So meinen 40 Prozent in Brandenburg, keine Versicherung zu benötigen. Immerhin 23 Prozent halten eine solche Versicherung für zu teuer, zehn Prozent sagen, das Versicherungsunternehmen biete den Schutz nicht an, und acht Prozent geben an, sie hätten bislang kein gutes Angebot gefunden.

7 vgl. Serviceteil zum Naturgefahrenreport 2017, Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft e.V., www.gdv.de/resource/blob/11664/e45cf20992e55f221adfcc2b3ef2723b/online-service-teil-zum-naturgefahrenreport-2017-data.pdf

Auch die Kenntnis über Elementarschadenversicherungen ist bemerkenswert niedrig – dafür, dass bei Eintritt eines Wetterextrems mitunter Existenzen in Gefahr sind. So wissen 15 Prozent der Hausrats- bzw. Wohngebäudeversicherten in Brandenburg gar nicht, ob ihre Versicherung Elementarschäden beinhaltet.

Forderungen der VZB:

- ...❖ **Flächendeckende Erhöhung des Verbreitungsgrades von Wohngebäude- und Hausratsversicherungen mit Elementarschutz durch gezielte Maßnahmen der Landesregierung**
- ...❖ **Anbieten verbraucherfreundlicher Elementarschadenversicherungen durch die Versicherungswirtschaft**
- ...❖ **Unterstützung der Verbraucherzentrale Brandenburg bei ihrer anbieterunabhängigen Beratung zu Versicherungen und bei der Verbrauchersensibilisierung**



ENERGIE: Regionale Fernwärme-Monopole aufbrechen

In Brandenburg werden rund 30 Prozent der Haushalte mit Fernwärme versorgt.⁸ Die Erfahrung der Verbraucherzentralen zeigt, dass im Fernwärmesektor aus Verbrauchersicht Defizite bestehen. So geben Fernwärmekunden (Haus- bzw. Wohnungsbesitzer) an, bereits Probleme mit ihrem Versorger gehabt zu haben – häufigster Beschwerdegrund dabei: Preiserhöhungen. Allerdings bestehen kaum Möglichkeiten, sich zu wehren: Ist ein Fernwärmeanschluss einmal eingerichtet, haben Verbraucher meist keine Wahl mehr. Bauliche Gegebenheiten und lange Vertragslaufzeiten machen es häufig unmöglich, auf eine Versorgung mit Gas oder regenerativen Energien umzusteigen. Regionale Fernwärmeversorger haben eine derart marktbeherrschende Stellung, dass das Bundeskartellamt von „gefangenen Kunden“ spricht.⁹

8 vgl. Szenarioberechnung einer Strom- und Wärmeversorgung der Region Brandenburg-Berlin auf Basis Erneuerbarer Energien 2012, Reiner Lemoine Institut gGmbH, S. 4

9 vgl. Wettbewerb und Verbraucherverhalten – Konflikt oder Gleichlauf zwischen Verbraucherschutz und Kartellrecht? Tagung des Arbeitskreises Kartellrecht 6. Oktober 2016, www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Publikation/DE/Diskussions_Hintergrundpapier/AK_Kartellrecht_2016_Wettbewerb_und_Verbraucherverhalten.pdf?__blob=publicationFile&v=3?

Forderungen der VZB:

- ...❖ **Weiterer Einsatz für die Belange von Fernwärmekunden durch Schaffung von Wettbewerb, Preisregulierung oder Genehmigung der Endpreise**
- ...❖ **Forcierung von Transparenz bei der Fernwärme: Anbieter müssen Basisinformationen zum Preis, zu den zur Wärmeerzeugung eingesetzten Energieträgern sowie zu Emissionen und Netzverlusten für Verbraucher im Internet verfügbar machen**



MOBILITÄT: Für mehr Auswahl alternative Betankungs- und Ladeinfrastrukturen in Brandenburg entwickeln

Nach Abgas- und Dieselskandal suchen Verbraucher Alternativen. So belegen Zahlen des Kraftfahrt-Bundesamtes: Seit dem Abgas-Skandal geht in Brandenburg der Diesel-Anteil bei Neuzulassungen zurück.¹⁰ Autokäufer wählen verstärkt wieder Benziner, deren Neuzulassungsquote erstmals seit Jahren steigt. Aber hier sind Verbraucher nach wie vor einem Monopol der fossilen Flüssigkraftstoffe ausgeliefert. Alternative Antriebs- und Kraftstoffarten rangieren in Brandenburg weiterhin auf niedrigem Niveau.

Das ist wenig verwunderlich – gibt es doch in Brandenburg (Ende 2018) beispielsweise nur 46 öffentliche Erdgastankstellen, wobei diese Zahl in den letzten Jahren sogar noch gesunken ist (von 51 Ende 2014).¹¹ Bei insgesamt rund 360 Tankstellen¹² in Brandenburg als Bundesland mit der geringsten Tankstellendichte pro Quadratkilometer kann das erhebliche Umwege bedeuten. Zudem gibt es in Brandenburg pro 100.000 Einwohner nur fünf öffentlich zugängliche Ladepunkte für Elektrofahrzeuge (der Bundesdurchschnitt liegt bei rund 16 Ladepunkten¹³). Außerdem gibt es im gesamten Land im Prinzip nur eine einzige Wasserstoff-Tanksäule. Gleichzeitig sagen immerhin 41 Prozent* der Brandenburger, dass sie sich bei der Neuanschaffung eines PKW ein Modell mit alternativer Antriebstechnologie vorstellen

10 vgl. www.kba.de/DE/Statistik/Fahrzeuge/Neuzulassungen/Umwelt/umwelt_node.html, Neuzulassungsquoten von Personenkraftwagen nach Kraftstoffarten im Land Brandenburg, Kraftfahrt-Bundesamt

11 vgl. erdgas-mobil Berlin-Brandenburg e.V., 2019

12 vgl. Amt für Statistik Berlin-Brandenburg, 2017

13 vgl. Süddeutsche Zeitung, 30.08.2018, S. 15

8 | Forderungen: Gesundheit / Pflege

könnten. Bei denjenigen, die sich derzeit kein Auto mit alternativem Antrieb vorstellen können, ist ein Hauptgrund, dass es zu teuer sei (51 Prozent). Zudem wird befürchtet, dass es nur eingeschränkte Reichweite besitzt (46 Prozent) und kaum Lade- bzw. Betankungsmöglichkeiten vorhanden seien (45 Prozent).

Um Verbraucher bei der Abkehr von fossilen Kraftstoffen auf Landesebene zu unterstützen, bedarf es daher einer völlig neuen Betankungs- und Aufladeinfrastruktur. Allerdings lassen hier bislang weder die energie-, noch die mobilitäts- oder die verbraucherpolitische Strategie Brandenburgs landesweite Entwicklungsplanungen erkennen. Aber nur damit kann die Energiewende verbraucherfreundlich auch im Verkehr gelingen.

Forderung der VZB:

- ...❖ **Entwicklung und Umsetzung eines landesweiten Masterplans für eine alternative Betankungsinfrastruktur mit Strom, Wasserstoff oder (Bio-) Erdgas sowie Festlegung einer klaren Ressortverantwortung**



GESUNDHEIT: Für eine unabhängige Patientenberatung eintreten

Ob Ärger mit Krankenkassen, weil diese Leistungen verweigern, oder Probleme mit Ärzten, die ihren Patienten teure Zusatzleistungen verkaufen wollen – Aufreger im Gesundheitssystem für Patienten gibt es zur Genüge.

Dabei wissen 59 Prozent* der Brandenburger auf Anhieb überhaupt nicht, an wen sie sich bei Problemen mit einem Arzt oder einer Krankenkasse wenden können, wenn sie diese nicht direkt mit dem Verursacher lösen können. Fast fünf Prozent denken bei diesem Thema an die Verbraucherzentrale, die gesetzlich zwar zu den maßgeblichen Organisationen zur Wahrnehmung von Patienteninteressen zählt, in Brandenburg aber in diesem speziellen Bereich aus Kapazitätsgründen gar nicht tätig ist. Und nur weniger als zwei Prozent denken in Brandenburg ungestützt bzw. spontan an die „Unabhängige Patientenberatung“. Das zeigt ein großes Problem auf, denn Patienten benötigen unabhängige Beratungsmöglichkeiten, die ih-

nen gegenüber Krankenkassen und Ärzten den Rücken stärken.

Das Sozialgesetzbuch sieht eine unabhängige Patientenberatung als Regelleistung für alle Versicherten in Deutschland vor. Ursprünglich wurde die Unabhängige Patientenberatung (UPD) bundesweit durch gemeinnützige Verbände zur Wahrnehmung der Interessen von Patienten getragen: u.a. durch Verbraucherzentralen und den Sozialverband VdK. Seit dem Jahr 2016 ist der private Gesundheitsdienstleister Sanvartis, der für Krankenkassen und Pharmafirmen Callcenter betreibt, Träger der UPD auch in Brandenburg. Die durch den Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenkassen (GKV) 2015 durchgeführte Vergabe hatte die Verbraucherzentrale kritisiert, da sie zu Lasten der Patienten die Unabhängigkeit in Gefahr sah. In 2018 ist die bisherige UPD-Eignerin Sanvartis nach Medienberichten¹⁴ in den Besitz einer Holding unter Führung des Pharma-Hegdefonds Careforce übergegangen. Unter den neuen Bedingungen ist nun noch fraglicher, ob die UPD ihre gesetzlich verankerte Unabhängigkeit bewahren und gute Hilfe leisten kann.

Forderungen der VZB:

- ...❖ **Einsatz für eine Änderung der Rechtsgrundlage für die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD), um die Trägerentscheidung nicht länger beim GKV-Spitzenverband zu belassen**
- ...❖ **Stärkung der VZB, damit sie die Rechte von Patienten gegenüber Anbietern vertreten kann**



PFLEGE: Verbraucherkompetenz im Pflegevertragsrecht stärken

58 Prozent* der Brandenburger sind oder waren schon einmal in der Situation, dass sie selbst, ein Familienmitglied oder eine Person aus dem Freundes- bzw. Be-

.....
¹⁴ vgl. zum Beispiel: Verrat am Patienten. Eine unabhängige Beratung soll Versicherten helfen – im gesetzlichen Auftrag. Künftig gehört sie aber zu einer pharmanahen Holding. Der Spiegel, 22.09.2018, S. 75. Patienten in die Irre geführt? tagesschau.de am 27.09.2018, www.tagesschau.de/inland/patientenberatung-103.html. Offizielle Patientenberatung führt Hilfesuchende in die Irre, sueddeutsche.de am 27.09.2018, www.sueddeutsche.de/gesundheit/medizin-offizielle-patientenberatung-fuehrt-hilfesuchende-in-die-irre-1.4147159

kanntenkreis Pflege benötigt oder benötigt hat. 2013 lag dieser Wert noch bei 51 Prozent.¹⁵ Dabei ist die Zahl der Pflegebedürftigen in Brandenburg durch die demografische Entwicklung weiter stark steigend: von rund 112 Tausend im Jahr 2015 auf über 174 Tausend Personen im Jahr 2040.¹⁶

Wo Pflege erfolgt, schließen Angehörige Verträge: mit ambulanten oder stationären Pflegeeinrichtungen, mit Entsendeagenturen aus dem Ausland, mit Vermittlungsagenturen, mit einzelnen Pflegekräften oder Haushaltshilfen. Wobei im Feld der Pflege ein besonderes Abhängigkeitsverhältnis besteht. Gleichzeitig existiert ein hohes Konfliktpotenzial. Rechtswidrige Vertragsklauseln, ungerechtfertigte Preiserhöhungen, fehlerhafte Abrechnungen, Schlecht- bzw. Nichtleistungen oder Probleme bei der Kündigung gefährden das Pflegesystem in Brandenburg. So prüfte die Verbraucherzentrale Brandenburg in ihrem bis 2018 bundesgeförderten Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ über 100 Verträge. Fast alle enthielten unzulässige Regelungen zu Ungunsten der Verbraucher.

Gleichzeitig berichten rund 18 Prozent* (2013: ebenfalls 18 Prozent¹⁷) der Brandenburger mit Pflegefällen im persönlichen Umfeld von vertraglichen Problemen. In der Regel unternehmen Verbraucher aber, aus Unkenntnis oder weil sie mit der Situation insgesamt überfordert sind, nichts oder nicht das Richtige. Deshalb muss privatrechtlicher Verbraucherschutz in einem nachhaltigen Pflegesystem eine stärkere Rolle spielen – auch präventiv. In den vergangenen Jahren konnte die VZB Pflegevertragsrechtsberatung in Teilbereichen über Projekte abbilden. Der Verlauf zeigt, dass sämtliche Inhalte nach wie vor aktuell sind und dass hier mit zeitlich befristeten Projekten kein verbraucherfreundliches Angebot etabliert werden kann:

- 01.10.2010 bis 31.05.2013: Projekt „Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG) – stärkerer

15 vgl. Verbrauchermonitor der Verbraucherzentrale Brandenburg 2013, Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung (CATI Ad hoc) von 1.000 Brandenburgerinnen und Brandenburgern (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren) durch die TNS Emnid Medien- und Sozialforschung GmbH im November 2013 (unveröffentlicht)

16 vgl. Daten und Fakten zur Pflege im Land Brandenburg, Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie 2017, masgf.brandenburg.de/media_fast/4055/Daten-und-Fakten-zur-Pflege-im-Land-Brandenburg_2017.pdf

17 vgl. Verbrauchermonitor der Verbraucherzentrale Brandenburg 2013, s.o.

Verbraucherschutz für mehr Selbstbestimmung“, gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

- 01.08.2013 bis 31.12.2013: Projekt „Wohn- und Betreuungsverträge auf dem Prüfstand – Nur der wissende Verbraucher handelt selbstbestimmt. Multiplikatoren als Sprachrohr der Verbraucherzentrale“, gefördert durch Lottomittel des Landes Brandenburg
- 01.06.2013 bis 31.05.2015: Projekt „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – Neue Wohnformen für ältere Menschen und Einrichtungen der Behindertenhilfe“, gefördert durch das BMFSFJ
- 01.03.2016 bis 28.02.2018: Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und des Saarlandes, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)
- 01.12.2018 bis 30.11.2020: Projekt „Verbraucherschutz im ‘Grauen Pflegemarkt’ stärken“, mit den Verbraucherzentralen Berlin und Nordrhein-Westfalen, gefördert durch das BMJV

Zeitlich befristete Projekte helfen bei immanenten Problemen nicht weiter. Hier ist mehr Verlässlichkeit für Betroffene nötig.

Forderung der VZB:

- **Unterstützung der Verbraucherzentrale Brandenburg bei der Schaffung einer institutionellen Pflegevertragsrechtsberatung**



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG: Keine Bio-Eier aus Massentierhaltung zulassen

Die EU-Bio-Verordnung sieht bei der Haltung von Legehennen eine Anzahl von maximal 3.000 Tieren pro Stall vor. Der Begriff „Stall“ ist dabei nicht konkret definiert und wird in der Brandenburger Genehmigungspraxis mitunter sehr großzügig als „Stallabteil“ interpretiert. So dürfen einige Bio-Betriebe bis zu 30.000 Tiere in einem Gebäude halten – getrennt lediglich durch dünne Holzwände. Andere Bundesländer zeigen, dass es besser geht. So fördert Mecklenburg-Vorpommern beispielsweise seit 2015 Bio-Ställe nur noch mit weniger Legehennen pro Stallgebäude.

10 | Forderungen: Grenzregion / Verbraucherschutz im ländlichen Raum

Fast zwei Drittel (62 Prozent*) der Brandenburger kaufen Bio-Eier, 38 Prozent immer oder meistens. Dabei erachten 83 Prozent derjenigen Brandenburger, die Bio-Eier kaufen, die oben genannte Praxis als nicht akzeptabel: 63 Prozent finden es „sehr wichtig“ und 20 Prozent „eher wichtig“, dass Bio-Eier aus Ställen mit maximal 3.000 Tieren stammen und nicht aus jenen mit 30.000 Tieren. Gleichzeitig wären 86 Prozent der Bio-Ei-Käufer sogar bereit, zum Beispiel zehn Cent mehr für ein Ei aus einem kleineren Stall zu bezahlen.

Allerdings haben an den Tierhaltungsbedingungen interessierte Verbraucher derzeit kaum Möglichkeiten, sich darüber konkret zu informieren. Denn Angaben auf Ei oder Verpackung lassen nur Schlüsse auf die offizielle Haltungsform wie beispielsweise Bio oder Freiland zu, nicht aber auf die Größe des Stalls. So drohen vertrauenswürdige Siegel durch Massentierhaltung zu verwässern.

Forderung der VZB:

- Einsatz für die strenge Auslegung oder Begrenzung der Stallgröße für Bio-Eier, um das Vertrauen in das Bio-Siegel und die landwirtschaftliche Produktion „Made in Brandenburg“ zu erhalten



GRENZREGION: Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung festigen

Polen ist ein bedeutendes Nachbarland für die Bundesrepublik und insbesondere für Brandenburg. So ist der größte Teil der in Brandenburg lebenden Ausländer polnischer Herkunft – sie machen mit 32.000 Personen 19 Prozent der Migranten aus.¹⁸ Es wird ein reger Waren- und Dienstleistungsaustausch gepflegt. Und den nutzen nach eigenen Angaben 56 Prozent* der Brandenburger. Der Kauf von Benzin oder Lebensmitteln, die Inanspruchnahme von Leistungen von Zahnärzten, Handwerkern bzw. Haushaltshilfen oder die Anmietung eines Ferienhauses sind an der Tagesordnung. Unter den Befragten, die in Grenznähe (max. 50 km bis nach Polen) wohnen, kaufen sogar 75 Prozent grenzüber-

18 vgl. Statistisches Bundesamt, Bevölkerung und Erwerbstätigkeit, Bevölkerung mit Migrationshintergrund. Ergebnisse des Mikrozensus 2017, S. 128, www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund.html

schreitend ein. Ähnlich ist die Situation in Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen oder Berlin.

Dabei kann es immer auch zu Problemen kommen. Deshalb betreibt die VZB in Frankfurt (Oder) das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum (VIZ). Es ist aus einer Projektzusammenarbeit mit der polnischen Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów entstanden. Das VIZ berät Verbraucher und verhandelt mit der Anbieterseite in deutscher oder in polnischer Sprache. So können Verbraucherstreitigkeiten ohne Zeitverlust oder Kosten für Übersetzer bzw. Dolmetscher und mit dem jeweils anwendbaren Recht geklärt werden. Einen bedeutenden Anteil von Ratsuchenden beim VIZ stellen dabei die in Brandenburg lebenden Migranten dar, die direkt Beratung in polnischer Sprache erhalten können. Die Arbeit wird von einem kleinen mehrsprachigen Juristenteam erbracht, das sich in beiden Rechtssystemen auskennt.

Forderung der VZB:

- Politischer Einsatz für die Ausweitung der VIZ-Angebote auf andere Anrainerländer wie Mecklenburg-Vorpommern bzw. Sachsen oder auf Bundesländer mit hohen Anteilen polnischsprachiger Bevölkerung, zum Beispiel Berlin



VERBRAUCHERSCHUTZ IM LÄNDLICHEN RAUM: Ausbau des Digital-Angebots der Verbraucherzentrale ermöglichen

Gerade im ländlichen Raum sind Verbraucher schon heute von starken Einschränkungen bei der Infrastruktur betroffen. Die persönliche Verbraucherberatung bietet hier in der Regel keine Ausnahme.

Mit ihrem neuen Digimobil ändert die VZB dies nun – das innovative, bundesgeförderte Pilotprojekt erlaubt es, regelmäßig auch für Verbraucher in ländlichen Regionen persönlich da zu sein. Im Digimobil bietet die Verbraucherzentrale den bislang 16 Pilot-Kommunen im Brandenburger Norden sowie zwei exemplarischen Standorten in Mecklenburg-Vorpommern einmal monatlich auf Marktplätzen oder vor Rathäusern persönliche Vor-Ort-Beratung per Videochat an.

Hier ist ein Anfang gemacht – allerdings besteht Optimierungspotential: Die Bedienungsfrequenz ist mit monatlichem Turnus nicht hoch genug, um kurzfristig Beratung bei zeitkritischen Themen zu gewährleisten. Zudem ist Brandenburg geprägt von einer Vielzahl von ländlichen, dünn besiedelten Gebieten. Neben dem Brandenburger Norden ist das zum Beispiel die Lausitz.

Über Videochat- bzw. Telefonberatung hinaus bieten auch Legal-Tech-Tools individuelle Hilfe zur Selbsthilfe durch Online-Informationen oder Musterbriefe zum Herunterladen. Diese Tools, die verbraucherrechtliche Sachverhalte automatisiert beurteilen können, sind jederzeit und allorts verfügbar.

Forderungen der VZB:

- ...❖ **Förderung von zusätzlichen Digimobil-Fahrzeugen mit persönlichem Videochat, um weitere ländliche Räume (zum Beispiel die Lausitz gemeinsam mit Sachsen) bedienen und die Beratungsfrequenz erhöhen zu können**
- ...❖ **Digitalen Wandel auch im Verbraucherschutz unterstützen**

KOLLEKTIVE VERBRAUCHERARBEIT: Ressourcen für Musterfeststellungsklagen auch in Brandenburg bereitstellen

Seit November 2018 besteht in Deutschland mit der Musterfeststellungsklage erstmals die Möglichkeit, Verbraucherrechte direkt für eine Vielzahl von Betroffenen durchzusetzen. Verbraucher können sich zum Beispiel einfach online in ein Register eintragen, um an ihr Recht zu kommen. Dabei kommt den Verbraucherzentralen bei der Umsetzung eine herausgehobene Stellung zu, da sie als klagebefugte Verbände vorgesehen sind und für eine Masse von geschädigten Verbrauchern vor Gericht ziehen können. Die Musterfeststellungsklage entlastet die einzelnen Betroffenen, denn diese müssen sich zunächst nur in ein Klageregister eintragen. Sie vermeidet zudem eine Vielzahl von Gerichtsverfahren. Das Prozesskostenrisiko trägt der klagende Verband. Über vier Fünftel (81 Prozent*) der Brandenburger können sich vorstellen, sich einer Musterfeststellungsklage anzuschließen.

Auch das Land Brandenburg hat sich im parlamentarischen Verfahren auf Bundesebene klar für dieses Rechtsinstrument ausgesprochen. In seiner Verbraucherpolitischen Strategie ist es als wichtiges Element der Verbraucherschutzarbeit enthalten.¹⁹

Bundesweit steht derzeit der Einsatz der Musterfeststellungsklage im Diesel-Skandal im Zentrum. Mit Blick auf die Vielzahl von auch regionalen Fallkonstellationen in einer Reihe anderer Branchen bedarf es einer entsprechenden Ressourcenausstattung der Verbraucherzentralen der Länder. Denn ohne zusätzliche Mittel bleibt dieses zusätzliche Instrument „zahnlos“. So möchte auch die Verbraucherzentrale Brandenburg das neue Rechtsinstrument Musterfeststellungsklage einsetzen und dieses parallel zu ihren bisherigen kollektivrechtlichen Aktivitäten anwenden.

Forderung der VZB:

- ...❖ **Ermöglichung eines Teams „Musterfeststellungsklage“ bei der VZB, um Musterprozesse führen zu können, bei denen besonders viele Brandenburger geschädigt worden sind**

STIMME FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ: Für die Entsendung eines Verbrauchervertreters in den rbb-Rundfunkrat plädieren

Medien müssen in eigener Sache für Verbraucherschutz sorgen (zum Beispiel bei Rundfunkgebühren). Insbesondere die öffentlich-rechtlichen Fernseh- und Rundfunkanstalten sind aufgerufen, auch Aspekte des Verbraucherschutzes zu transportieren. Dabei überwacht in Berlin-Brandenburg der Rundfunkrat die Einhaltung des im rbb-Staatsvertrag festgelegten Auftrages und berät die Intendanz in Angebotsangelegenheiten. Zudem bildet das Gremium einen Programmausschuss. In vierjähriger Amtszeit vertreten die Mitglieder des Rundfunkrats das öffentliche Leben und damit die Allgemeinheit der Länder Berlin und Brandenburg. Mitglieder sind Lehrer-, Eltern- und Jugendvertreter, Kirchen, Wirtschaftslobbyisten, Bauernrepräsentanten, Migranten, Umweltverbände, Sozialorganisationen, Kommunalvertreter, Künstler, Sportfunktionäre, Personal- und

.....
19 vgl. Verbraucherpolitische Strategie des Landes Brandenburg vom 12. Juni 2018, S. 33 ff.

12 | Forderungen: Stimme für Verbraucherschutz

Gewerkschaftsvertreter sowie Abgeordnete. Aber im rbb-Rundfunkrat sind bislang keine Verbrauchervertreter vorgesehen – entgegen den Gepflogenheiten zum Beispiel bei WDR, NDR, SF, ZDF oder Deutschlandradio. Also können Aspekte des Verbraucherschutzes fundiert keinen Niederschlag finden. So sollte mindestens ein explizit mit dem Thema Verbraucherschutz vertrauter Vertreter in den rbb-Rundfunkrat entsandt werden.

Forderung der VZB:

- …❖ **Änderung des Rundfunkstaatsvertrages dahingehend, dass zusätzlich ein Vertreter professionell Verbraucherbelange vertritt**



WAS AUS DEN FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE AUS 2014 GEWORDEN IST

Zur Kommunalwahl, zur Landtagswahl 2014 sowie für die Legislaturperiode bis 2019 hat die Verbraucherzentrale Brandenburg in ausgewählten Themenfeldern verbraucherpolitische Forderungen aufgestellt.²⁰ Was daraus geworden ist, lesen Sie hier:



DIGITALE WELT

Forderungen:

- ❖ Forcierung des flächendeckenden Ausbaus von schnellem Internet als Element der kommunikativen Daseinsvorsorge – verbunden mit einem jährlichen Fortschrittsbericht gegenüber der Öffentlichkeit
- ❖ Sicherung von Medienkompetenz und des Zugangs zum Internet über alle Bevölkerungsgruppen hinweg
- ❖ Begrenzung der mit der Digitalen Welt verbundenen Risiken zum Beispiel im Kontext Datenschutz, Urheber- oder Vertragsrecht, auch durch Stärkung von Beratung und Information der Verbraucherzentrale Brandenburg

Status der Umsetzung:



Probleme rund um die Digitale Welt bzw. die Telekommunikation spielen bei der Verbraucherzentrale Brandenburg mittlerweile mindestens in jedem dritten Beratungsfall eine Rolle. Neben persönlicher Beratung und Information zur Digitalen Welt ist Beratung telefonisch, via E-Mail und mit Legal-Tech-Tools landesweit möglich. Online unter www.verbraucherzentrale-brandenburg.de stellt die VZB umfassende Informationen zu digitalen Themen bereit. Auch Aktionstage wie den Safer Internet Day nutzt sie regelmäßig, um auf diese Themen aufmerksam zu machen. Durch eine Kooperation mit dem Brandenburgischen Volkshochschulverband wird das Angebot durch Vorträge gestärkt.

Abgesehen von der Stärkung der eigenen Angebote plädiert die VZB aber nach wie vor für eine konsequente Weiterentwicklung und Umsetzung der Brandenburger Digitalisierungsstrategie. In der Zukunftsstrategie Digitales Brandenburg sind auch Maßnahmen zur Schaffung von Medienkompetenz sowie zum Breitbandausbau festgeschrieben. Nun muss die Umsetzung folgen. Die Digitalkompetenz der Schüler muss über die Bedienung von Apps, Gaming und die Nutzung sozialer Medien hinausgehen. Kinder und Jugendliche müssen lernen, korrekt im Internet zu recherchieren, Fake News und Online-Fallen zu erkennen. Insbesondere über die ökonomischen Dimensionen der Datenspeicherung, -analyse und -verarbeitung müssen sie Bescheid wissen, um ein reflektiertes Entscheidungsverhalten zu entwickeln. Nicht nur Schüler müssen dies lernen. Auch andere Bevölkerungsgruppen benötigen gezielte Angebote zur Förderung der Medienkompetenz. Die Forderungen sind daher weiterhin aktuell (vgl. Seite 5).

.....
²⁰ vgl. Für einen starken Verbraucherschutz in Brandenburg. Zehn Forderungen der Verbraucherzentrale zur Kommunalwahl am 25. Mai 2014 sowie zur Wahl des 6. Landtages Brandenburg am 14. September 2014 und für die Legislaturperiode 2014 bis 2019, www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/18085



Forderungen:

- Einflussnahme auf insbesondere die dem Gemeinwohl verpflichteten öffentlich-rechtlichen Kreditinstitute zu Gunsten von mehr Transparenz bei der Kommunikation von Dispozinsen
- Eintreten für klare Anpassungsmechanismen beim Dispozins, zum Beispiel über einen Referenzzins
- entsprechendes Einwirken auch auf Genossenschaftsbanken und private Geschäftsbanken

Status der Umsetzung:



Nach wie vor sind zu hohe und intransparente Dispozinsen ein Ärgernis für Verbraucher. Zudem steht der Vorwurf im Raum, dass auch Sparkassen in Brandenburg Zinsen von bestimmten Prämiensparverträgen zu Ungunsten von Verbrauchern falsch berechnet haben (vgl. Seite 6).



VERSICHERUNGEN

Forderungen:

- Forcierung der bundesweiten Prüfung, wie die Versicherungswirtschaft auf das Anbieten verbraucherfreundlicher Elementarschadenversicherungen verpflichtet werden kann – im Schulterschluss mit anderen zum Beispiel von Hochwasserlagen gefährdeten Bundesländern
- Unterstützung der Verbraucherzentrale Brandenburg bei ihrer anbieterunabhängigen Beratung zu Versicherungen sowie zu Bankgeschäften, Krediten, zur Geldanlage und Altersvorsorge

Status der Umsetzung:



Nach wie vor beinhalten zu wenig Brandenburger Wohngebäudeversicherungsverträge und Hausratversicherungen einen Elementarschutz. Hier besteht unverändert Nachholbedarf. Die VZB setzt sich daher weiterhin für eine landesweite Erhöhung des Verbreitungsgrades von Wohngebäude- und Hausratversicherungen mit Elementarschutz ein. Diese Forderungen sind nach wie vor aktuell (vgl. Seite 6).



Forderungen:

- ...❖ Motivation zur Inanspruchnahme unabhängiger und zielgruppengerechter Beratungsangebote für private Haushalte zur Energieeinsparung, zur vermehrten Nutzung Erneuerbarer Energie und zum Wechsel des Energieversorgers
- ...❖ Einsatz für die Umsetzung verbraucherfreundlicher Maßnahmen im Kontext der Energiewende auf Ebene der kommunalen Wohnungs(bau)gesellschaften
- ...❖ Stärkere Berücksichtigung von Verbraucherbelangen in der Energiestrategie 2030 des Landes Brandenburg bzw. in entsprechenden regionalen Energiestrategien

Status der Umsetzung:



Das Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg hat den Maßnahmenkatalog der Energiestrategie 2030 in 2016/17 fortgeschrieben. Maßnahme 2.II.B lautet nunmehr: Unterstützung der Energiewende in privaten Haushalten durch Steigerung der Anzahl von Energieberatungen bzw. mehr Informationen sowie Etablierung eines Netzwerkknotens durch die Verbraucherzentrale.



Forderungen:

- ...❖ Beratung und Unterstützung der Kindertageseinrichtungen bei der Anwendung der von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung entwickelten Standards für die Verpflegung in Tageseinrichtungen für Kinder
- ...❖ Förderung der Vernetzung im Kontext Kita-Verpflegung

Status der Umsetzung:



Die VZB hat sich dafür eingesetzt, dass im Land eine Vernetzungsstelle Kita-Verpflegung entsteht. Diese wurde etabliert und die Aufgabe der Vernetzungsstelle Schulverpflegung übertragen.



Forderungen:

- ...❖ **Stärkung der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) auf Bundesebene unter Erhaltung des derzeitigen Modells; struktureller und finanzieller Ausbau so, dass die UPD ihren Aufgaben unabhängig, professionell und langfristig planbar nachkommen kann**
- ...❖ **Begleitung der Verbraucherzentrale Brandenburg bei der Etablierung eines „Patientenmonitor Brandenburg“**

Status der Umsetzung:



Die Ziele konnten nicht erreicht werden. Die Verbraucherzentrale kritisiert den bundesweiten Vergabeprozess aus dem Jahr 2015, bei dem der GKV-Spitzenverband den privaten Gesundheitsdienstleister Sanvartis als Träger einsetzte, der vor allem für Krankenkassen und Pharmafirmen Callcenter betreibt. In 2018 ist die bisherige UPD-Eigenerin Sanvartis in den Besitz einer Holding unter Führung des Pharma-Hegdefonds Careforce übergegangen. Unter den neuen Bedingungen ist die gesetzlich verankerte Unabhängigkeit und Neutralität der UPD noch fragwürdiger geworden (vgl. Seite 8).

Die Etablierung eines Patientenmonitors konnte nicht weiter verfolgt werden, da die VZB bei begrenzten Ressourcen nicht mehr im speziellen Gesundheitsmarkt beraten kann.



Forderungen:

- ...❖ **Unterstützung der Verbraucherzentrale Brandenburg beim Ausbau der Pflegerechtsberatung**
- ...❖ **Berücksichtigung von Besonderheiten bzw. der Problematik von (teilweise illegalen) Pflegekräften aus Polen**

Status der Umsetzung:



Die VZB konnte unter Federführung der Verbraucherzentrale Berlin und in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW ein bundesgefördertes Projekt (2018 – 2020) zum Grauen Pflegemarkt erreichen. Insbesondere geht es um Fragen der legalen Anstellung sogenannter 24-Stunden-Kräfte, die häufig aus Osteuropa stammen. Allerdings bietet kurzfristige Projektförderung keine Konstanz. Die Forderung nach dem Aufbau einer institutionellen Pflegerechtsberatung ist daher noch aktuell (vgl. Seite 9).



BUS & BAHN

Forderungen:

- ...❖ Einsatz für verstärkte Kommunikation wichtiger Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg
- ...❖ Einführung verbraucherfreundlicher Verspätungsregelungen im Nah- bzw. Regionalverkehr mit Linienbussen

Status der Umsetzung:



Da entsprechende Probleme von Verbraucherseite kaum noch an die VZB herangetragen wurden, verfolgt sie – bei begrenzten Ressourcen – diesen Bereich nicht weiter.



GRENZREGION

Forderungen:

- ...❖ Weitere institutionelle Festigung des Deutsch-Polnischen Informationszentrums (VIZ) der Verbraucherzentrale Brandenburg
- ...❖ Politischer Einsatz für die Ausweitung des VIZ-Modells auf andere Anrainerländer wie Mecklenburg-Vorpommern bzw. Sachsen oder auf Bundesländer mit hohen Anteilen polnischsprachiger Bevölkerung, zum Beispiel Berlin

Status der Umsetzung:



Mitte des Jahres 2019 wird die VZB mit ihrem Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum in Frankfurt (Oder) neue Ladenflächen beziehen: modern, transparent, barrierefrei und zentral. Dies ist möglich durch die zusätzliche Förderung des Landes sowie der Kommunen. Auch hat die VZB bei insgesamt 29 institutionellen Stellen das VIZ zwischenzeitlich insofern gestärkt, als dass durch interne Umschichtung nun statt einer 1,0- eine 1,5-Personalstelle für die grenzüberschreitende Verbraucherarbeit zur Verfügung steht. Die Forderung nach der Ausweitung auf Nachbarländer ist nach wie vor aktuell (vgl. Seite 10).



Forderungen:

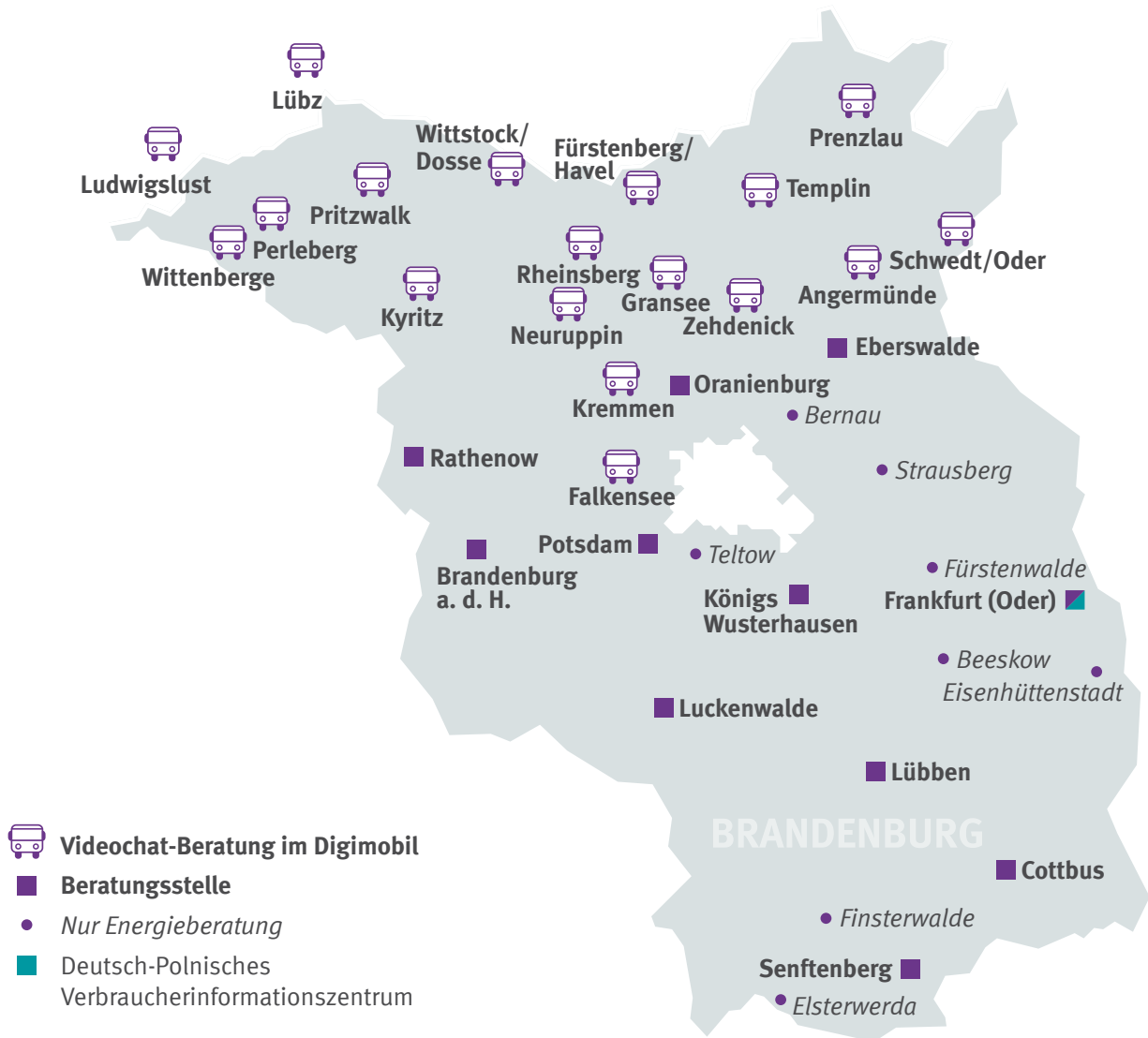
- ❖ **Gewährung einer institutionellen Landesförderung in Höhe von 1€ pro Jahr und Einwohner, um die Tätigkeit der Verbraucherzentrale Brandenburg verbraucherorientiert gestalten zu können**
- ❖ **Absicherung der Tätigkeit der Verbraucherzentrale Brandenburg langfristig bzw. über einen Zeitraum von jeweils fünf Jahren**





Status der Umsetzung:



Die VZB und das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz haben in 2019 eine vierjährige Vereinbarung geschlossen, um der VZB zur Erfüllung ihrer satzungsgemäßen Aufgaben Planungssicherheit zu gewährleisten. Diese sieht vor, dass der VZB bis 2022 ansteigend jährlich rund 2,2 Millionen Euro institutionelle Fördermittel zur Verfügung gestellt werden. Sinnvolle Rücklagen für Unvorhergesehenes sind dem Verein nach wie vor aber nicht erlaubt.

UNSERE PRÄSENZ VOR ORT



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

Kontakt zur Verbraucherzentrale Brandenburg



Servicetelefon
 0331/98 22 999 5
 (Mo bis Fr 9–18 Uhr)



E-Mail
 wahl@vzb.de

IMPRESSUM

Herausgeber

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Druck: Die Umweltdruckerei

Stand: April 2019

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

verbraucherzentrale

Brandenburg