




verbraucherzentrale

Brandenburg

JAHRESBERICHT 2016/17

INHALT

ÜBER DIE VZB	3
NACHGEFRAGT: RÜCKBLENDE UND AUSBLICK	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE	6
DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER	9
ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT	12
DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDfunk	14
DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT	16
ENERGIE	18
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	19
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	20
PFLEGEVERTRAGSRECHT	22
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN	23
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	24
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ	25
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	26
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT	28
MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG	29
VERBRAUCHERPOLITIK: DIE BUNDESTAGSWAHL 2017	31
ANHANG: DATEN UND FAKTEN	35
Mitgliedsverbände, Vorstand und Geschäftsführung	36
Organigramm/Stellen	37
Beratung vor Ort	38
Finanzen 2016	40
BILDNACHWEISE	43

 **Anmerkung.** Für den vorliegenden Jahresbericht 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.

ÜBER DIE VZB

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

Sie bietet landesweit Beratungsstellen sowie das auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierte Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum. 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. Über die Beratung hinaus übernimmt die VZB auch außergerichtliche Rechtsvertretungen der Verbraucher gegenüber Anbietern. Komplettiert wird das individuelle Beratungsangebot für Verbraucher durch telefonische, E-Mail- und schriftliche Beratung.

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

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen, die zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht verstoßen, ab und klagt auch vor Gericht. Dabei agiert sie im Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).



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.





NACHGEFRAGT: RÜCKBLLENDE UND AUSBLICK

Der ehrenamtliche Vorstand der VZB: Alexander Bredereck, Frank Beich, Jochen Resch, Ilka Stolle und Wolfgang Krüger (v.l.n.r.)

Was hat die Verbraucherzentrale Brandenburg 2016 für die Verbraucher des Landes erreicht? Und wo geht es 2017 hin? Der Geschäftsführer und die Vorstandsmitglieder berichten.

Was hat die Verbraucherinnen und Verbraucher in den letzten Monaten bewegt?

Die Kolleginnen und Kollegen haben es täglich mit den unterschiedlichsten Problemen von Verbrauchern zu tun. Auffallend sind Entwicklungen im Kontext Digitale Welt wie das vermehrte Aufkommen von Fakeshops, die vermeintlich Markenprodukte kostengünstig im Internet anbieten. Nach der Bezahlung warten Verbraucher dann vergeblich auf die bestellte Ware. Auch die Niedrigzinsphase setzt Verbrauchern zu. Nicht nur wissen sie nicht mehr, wo sie ihr Geld anlegen sollen. Hinzu kommt, dass die Banken und Sparkassen in letzter Zeit vermehrt Gebühren für vormals kostenfreie Leistungen eingeführt haben oder Bausparkassen versuchen, ihre Kunden aus gut verzinsten Altverträgen zu drängen. Eine weitere Entwicklung ist, dass unlautere Anbieter zielgerichtet die besonders verletzte Gruppe der Geflüchteten ins Visier nehmen.

Was hat die Verbraucherzentrale Brandenburg unternommen, um auf diese Probleme zu reagieren?

Nicht nur mit dem Brandenburger Marktwächter-Team, das bundesweit Schieflagen im Bereich der digitalen Wareneinkäufe aufdeckt, stärken wir den Verbraucherschutz in der Digitalen Welt. Im Land haben wir zum Beispiel gerade ein Projekt mit dem Hasso-Plattner-Institut initiiert. Studierende entwickeln nach der Design-Thinking-Methode kreative Ansätze, wie Plattform-Anbieter Fakeshops besser erkennen und Verbraucher beim Einkauf im Netz nicht das Nachsehen haben.



VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke

Unsere unabhängige Beratung zu Finanzdienstleistungen und Versicherungen haben wir mit der Neueinstellung einer Beraterin gestärkt. Zudem gehen wir mit Abmahnungen und Klagen gegen unrechtmäßige Gebühren und Regelungen in diesem Bereich vor. Derzeit unterstützen wir einen Verbraucher, der bis vor den Bundesgerichtshof gezogen ist, um ein Grundsatzurteil gegen eine nach Ansicht der VZB unrechtmäßige Gebühr zu erwirken.

In einer speziellen Schulung für alle Mitarbeiter der VZB haben wir uns dem Thema interkulturelle Kommunikation angenommen. Eine neue Mitarbeiterin wird dieses Thema nun vertiefen und die Kolleginnen und Kollegen bei der Beratung von Geflüchteten unterstützen.

Was konnte die VZB noch erreichen?

Ein großer Erfolg ist sicherlich, dass der Landtag mit Unterstützung durch das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz in seinem Haushaltsplan für 2017/18 gezielten Stellenhebungen zugestimmt hat. So wird die Verbraucherzentrale als Arbeitgeberin zukunftsfähiger und kann sich weiterhin mit gut qualifizierten Fachkräften der Stärkung des Verbraucherschutzes im Land widmen.

Inhaltlich haben wir zum Beispiel unser Projekt Lebensmittel/Ernährung evaluiert, um es nun zielgerichtet weiterzuentwickeln. Wir haben hier unser Profil geschärft und werden in Zukunft besonders den immer stärker nachgefragten Bereich der Gemeinschaftsverpflegung sowie weitere aktuelle Trends wie Convenience Food bearbeiten.

Apropos Zukunft: Welchen Schwerpunkten wird sich die Verbraucherzentrale Brandenburg außerdem künftig widmen?

Zunächst einmal steht mit der Bundestagswahl im September 2017 ein wichtiges politisches Ereignis an. Hier werden wir gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband und den anderen Landes-Verbraucherzentralen für die wichtige Rolle des Verbraucherschutzes in Deutschland werben. Denn Verbraucherschutz schafft Sicherheit. Und Sicherheit schafft Vertrauen. Darüber hinaus werden wir einen Schwerpunkt auf die kollektive Rechtsdurchsetzung legen und durch Abmahnungen und Klagen bessere Bedingungen für alle Verbraucher schaffen. Diesen Weg beschreiten wir mit einer neuen Leitung für das Team Recht/Verbraucherschutz.

Ebenfalls werden wir Konzepte für Beratung im ländlichen Raum erproben. Das beinhaltet sowohl die zielgerichtete Weiterentwicklung unseres Beratungsstellennetzes als auch die Umsetzung von neuen Maßnahmen zur mobilen sowie telekommunikationsbasierten Beratung.

Und nicht zuletzt werden wir uns noch stärker auf das Internet als Informationsmedium für Verbraucher konzentrieren. Wir planen für 2017 einen Relaunch unserer Internetpräsenz. Dabei ist oberstes Ziel, Verbrauchern noch bessere Hilfe zur Selbsthilfe durch anschaulich aufbereitete Informationen sowie Musterbriefe zu geben. Zudem realisieren wir im Rahmen eines bundes-

weiten Pilot-Projektes gerade ein Legal-Tech-Tool, das Verbrauchern standardisiert eine Ersteinschätzung zu einem Rechtsproblem geben wird.

*„Vielen herzlichen Dank für Ihre Hilfe bzw. für die Beratung.“
#Verbrauchersagdanke*



ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Im ersten Quartal 2016 ging das Jubiläumsjahr „25 Jahre Verbraucherzentrale Brandenburg“ mit der „Zahl-was-du-willst“-Aktionswoche und dem Typtest zur Altersvorsorge zu Ende. Weiterhin hoch war das Interesse der Verbraucher im Land am Beratungs- und Informationsangebot der VZB. Außerdem konnte die VZB im Berichtszeitraum zahlreiche Abmahnungen und Klagen gegen Anbieter, die es mit dem Recht nicht so genau nahmen, erfolgreich abschließen.

Über 20 Prozent der Brandenburger haben das Angebot der Verbraucherzentrale Brandenburg schon einmal in Anspruch genommen. Weitere 61 Prozent können sich vorstellen, das im Bedarfsfall zu tun. Zu diesem Ergebnis kommt eine Repräsentativbefragung von forsa im Auftrag des Ministeriums der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz¹.

In 2016 nutzten **rund 56.000** Verbraucher Beratung, Information oder Vorträge der VZB. Diese Kontakte verteilen sich auf knapp **13.000** umfängliche Beratungen, fast **31.000** Kurzinformationen sowie über **12.000 Teilnehmer** an Vorträgen und weiteren Aktionen. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Kontakte damit (ohne die von der VZB nicht mehr betriebene Unabhängige Patientenberatung) stabil geblieben. Zusätzlich erreichte die VZB mit mehr als 3.100 Veröffentlichungen in Printmedien eine Gesamtauflage von **über 61 Mio. Zeitungen und Zeitschriften** und somit eine Steigerung um rund 2 Millionen Exemplare im Vergleich zum Vorjahr. Hinzu kamen diverse TV- und Radiointerviews sowie rund **550 Nennungen in Onlinepublikationen**. Dies wurde ergänzt durch rund **120.000 Besuche** auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de.

Kontaktwege im Vergleich

Somit erreichte die Organisation die meisten Verbraucherkontakte über Printmedien, gefolgt von Kontakten

¹ forsa (2016): Verbraucherschutz in Brandenburg. Meinungen und Einstellungen der Bürger des Landes Brandenburg. Endbericht vom 12. Dezember 2016. Im Rahmen der repräsentativen Untersuchung hat die forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH insgesamt 1.000, nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Bürgerinnen und Bürger ab 18 Jahren in Brandenburg befragt. Die Erhebung erfolgte vom 2. bis 8. Dezember 2016 mittels computergestützter Telefoninterviews.

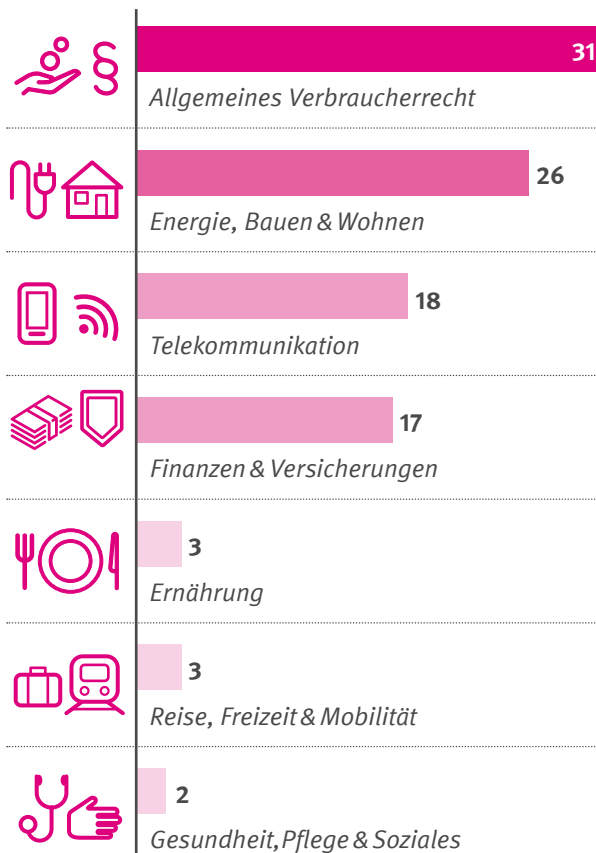
über das Internet. Persönlich stand die Verbraucherzentrale mit fast 31.000 Verbrauchern in Kontakt, telefonisch mit rund 22.500 sowie schriftlich bzw. per E-Mail mit fast 2.500 Verbrauchern.

TOP-THEMEN

Der Schwerpunkt der Beratung lag im Themenfeld Allgemeines Verbraucherrecht (31 Prozent der Beratun-

Beratungsthemen 2016

in Prozent

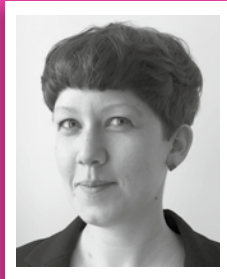


gen), hier ging es zum Beispiel um Probleme mit Kauf- und Dienstleistungsverträgen und Reklamationen. Beratungen zum Themenfeld Energie, Bauen & Wohnen (26 Prozent) umfassten unter anderem Fragen zum Energierecht, zu überhöhten Nebenkostenabrechnungen oder dem Energiesparen im Haushalt. Im Bereich Telekommunikation (18 Prozent) ging es zum Beispiel um ungewollte Drittanbieterabos. Im Schwerpunkt Finanzen und Versicherungen (17 Prozent) ließen sich die Brandenburger unter anderem zu individuellen Altersvorsorgestrategien beraten.



VORGESTELLT

Laura Ströbel,
Koordinatorin
„Verbraucher-
beratung für
Geflüchtete“



Geflüchtete sind eine besonders schutzbedürftige Gruppe. Beim Neu-Ankommen in einem Land mit anderem politischem System und anderem kulturellen Hintergrund müssen sie sich mit den neuen Gegebenheiten zunächst vertraut machen. Da sind Rechte und Pflichten als Verbraucher häufig noch nicht bekannt – wie auch? Unlautere Anbieter spekulieren mit verschiedenen Abzockmaschinen auf diese Unkenntnis. Sei es mit zu lang laufenden Handyverträgen, mit unseriösen Kreditangeboten im Internet oder mit Haustürgeschäften, in denen findige Vertreter Sprachbarrieren ausnutzen. Laura Ströbel, die Geflüchtete bereits ehrenamtlich mit rechtlichem Rat unterstützt hat, geht diese Probleme seit 2017 hauptberuflich für die Verbraucherzentrale an. Zum Beispiel vernetzt sie die VZB mit anderen Akteuren der Flüchtlingsarbeit, um das Verbraucherschutz-Angebot bekannt zu machen und unterstützt die Berater der VZB mit Handwerkszeug für interkulturelle Beratung, Übersetzung und Kommunikation.



ONLINEKOMMUNIKATION

Die VZB beteiligte sich an der Stärkung der gemeinsamen Website der Verbraucherzentralen www.verbraucherzentrale.de, um ein bundesweites Portal für unabhängige Verbraucherinformationen zu schaffen. Dementsprechend sanken die Zugriffszahlen auf das Brandenburger Portal www.verbraucherzentrale-brandenburg.de kurzfristig im Jahresvergleich 2015 zu 2016 von 130.000 auf 120.000 Besuche. Diesen vorhergesehenen Negativtrend konnte die VZB aber durch verschiedene Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung 2017 mehr als überkompensieren. So stiegen die Besuchszahlen schon in den ersten fünf Monaten 2017 auf rund 150.000 (Stand 31. Mai 2017).

In 2016 war Flugstornierung und die Frage, wie Verbraucher im Fall einer Stornierung ihr Geld zurückfordern können, das Top-Thema auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de (etwa 17.000 Besuche). 2017 wurde dies vom Rundfunkbeitrag abgelöst: Die Texte zum Thema rückwirkende Befreiung bzw. Ermäßigung sind mit über 70.000 Besuchern (Stand 31. Mai 2017) am stärksten frequentiert.

Die VZB hat die Abmahnung von Unternehmen, die sich nicht an geltendes Recht halten, verstärkt und diese aufgefordert, eine Unterlassungserklärung abzugeben. Damit schafft die Verbraucherzentrale bessere Bedingungen für alle Verbraucher. Denn sobald ein Anbieter eine Unterlassungserklärung abgibt, verpflichtet er sich damit, in Zukunft auf die strittige Klausel z.B. in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verzichten.


In zehn Abmahnfällen war sie sofort erfolgreich: Die Anbieter gaben eine Unterlassungserklärung ab, darunter zum Beispiel der Online-Reiseveranstalter Tropo GmbH aus Hamburg. Das Unternehmen hatte in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Namensänderungen bei Pauschalreisen 100 Prozent Stornierungskosten für inkludierte Flüge sowie weitere Kosten festgelegt. Das Unternehmen hat sich verpflichtet, künftig auf diese unzulässigen Stornopauschalen und pauschale Bearbeitungsgebühren zu verzichten.

In Fällen, in denen Unternehmen keine Unterlassungserklärung abgeben wollten, zog die VZB vor Gericht. In 2016 gewann sie erstinstanzlich insgesamt drei Klagen – gegen einen Schlüsseldienst, einen Kaffeefahrt-

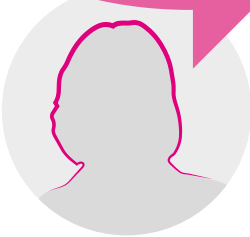
8 | Zahlen, Trends und Meilensteine

veranstalter und ein Inkassounternehmen. Zwei Urteile sind rechtskräftig, während das Inkassounternehmen Berufung eingelegt hat.

Auch in 2017 war die VZB bereits erfolgreich. Im Fall der bereits 2016 eingereichten Klage gegen die Mittelbrandenburgische Sparkasse (MBS), die nach Ansicht der Verbraucherzentrale sichere Erbennachweise ungleich behandelt hat, hat die MBS kurz vor Urteilsverkündung doch noch eine Unterlassungserklärung abgegeben. Legen Erben anstatt eines Erbscheins ein vom Gericht eröffnetes notarielles Testament vor, müssen sie für die Übernahme eines geerbten Kontos nun keine unzulässige Gebühr mehr zahlen.



„...möchte ich zum Anlass nehmen, auch Ihnen meinen Dank und meine Wertschätzung zu übermitteln. Die Verbraucherzentrale leistet mit ihren Beratungsangeboten eine wichtige und anspruchsvolle Arbeit.“
#Verbrauchersagdanke



„Alles Gute!“
#Verbrauchersagdanke



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
- 9.2.** Infostand beim Safer Internet Day, Frankfurt (O.)
- 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 dem Deutschen 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 Landes an der Deutschen Woche in Russland teil und stellt gelebten Verbraucherschutz durch zivilgesellschaftliche Organisationen vor
- 21.4.-30.6.** Bundesweite Umfrage der 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.-30.6.** Umfrage der Verbraucherzentrale zu vegetarischen und veganen Ersatzprodukten
- 18.5.** Info-Telefon zu ambulanten Pflegeverträgen in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Berlin und Saarland startet
- 19.5.** Besuch des parlamentarischen Staatssekretärs im BMJV, Kelber, bei der VZB
- 27.5.** Online-Reiseveranstalter Tropo gibt Unterlassungserklärung ab und verpflichtet sich, künftig auf unzulässige Stornopauschale bei Namensänderung und pauschale Bearbeitungsgebühr zu verzichten

WELCHER ALTERSVORSORGETYP SIND SIE?
Bild zum Weltverbrauchertag 2016

verbraucherzentrale
Brandenburg

Fürs Alter sparen ist gar nicht so einfach. Wo soll man sein Geld anlegen, welche Strategie hilft dabei, dass man gut gerüstet für die Rente ist? Machen Sie unseren Test, und finden Sie heraus, welcher Altersvorsorgetyp Sie sind!

1. Ihre Rendite möchte Ihnen, dass Sie sich für einen der drei Typen entscheiden und sich für einen der drei Typen entscheiden. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

2. Sie legen sich, was Sie legen und wie Sie investieren, ist Ihnen wichtig. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

3. Sie möchten sich für einen der drei Typen entscheiden, aber Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

4. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

5. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

verbraucherzentrale
Brandenburg

Brennerei

1. Die Brennerei stellt Ihnen ein neues Bier an. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

2. Die Brennerei stellt Ihnen ein neues Bier an. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

3. Die Brennerei stellt Ihnen ein neues Bier an. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

4. Die Brennerei stellt Ihnen ein neues Bier an. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

5. Die Brennerei stellt Ihnen ein neues Bier an. Sie sind ein **„Konservativer“**, ein **„Mittelständler“** oder ein **„Risikofreudiger“**.

Altersvorsorge-Typtest zum Weltverbrauchertag

JUNI

- 5.6.** Stadtfest 800 Jahre Oranienburg:
Cookies-Aktion zum Datenschutz der VZB
- 20.6.** Planung der künftigen Barrierefreiheit von
Beratung und Information der VZB mit dem
Beauftragten der Landesregierung für die
Belange der Menschen mit Behinderungen
- 27.6.** Mitgliederversammlung der VZB
und Vorstandswahlen
- 27.6.-1.7.** Kita-Aktionswoche „Unsere Kita is(s)t gut“
der VZB
- 28.6.** VZB-Forum Verbraucherschutz im Landtag

JULI

- 30.7.** VZB untersucht Immobilienanzeigen auf die
Pflichtangaben im Sinne der Energieeinspar-
verordnung im dritten Jahr in Folge und stellt
fest, dass in über der Hälfte wichtige Angaben
fehlen

AUGUST

- 3.8.** VZB gewinnt vor Gericht gegen Kaffeefahrt-
veranstalter zum Widerruf von Matratzen
- 16.8.** VZB gewinnt erstinstanzlich
gegen Inkassounternehmen Uniscore

SEPTEMBER

- 3./4.9.** 100 Prozent aus der Region: Die VZB nimmt mit
einem Infostand zu regionalen Lebensmitteln am
Brandenburg-Tag in Hoppegarten teil und bittet
Politiker und Multiplikatoren zum Gespräch auf
ihr rotes Sofa
- 10.9.** Feierlichkeit 800 Jahre Rathenow mit Cookies-
Aktion
- 28.9.** Fitnessstudio Injoy gibt gegenüber der VZB eine
Unterlassungserklärung ab und verpflichtet sich,
verbraucherunfreundliche Klauseln nicht mehr
zu verwenden

OKTOBER

- 10.10.** VZB mahnt U&V Inkasso wegen unlauterer
Geschäftsbedingungen ab

NOVEMBER

- 9.11.** Deutsch-polnischer Workshop der VZB zu
grenzüberschreitenden Betreuungsleistungen
- 10.11.** Die beliebte VZB-Broschüre „Clever Wirtschaft-
ten“ erscheint unter dem Titel „Schlaue Spar-
tipps für Familien“ erstmals in einfacher Sprache
- 25.11.** Erfolg gegen Schlüsseldienst SUN 24 vor Gericht
- 29.11.** Erste Themenstunde der VZB: „Fakeshops im
Internet“

DEZEMBER

- 1.12.** Auszeichnung von drei Brandenburger
Verbraucherschulen durch den Bildungsminister
des Landes
- 9.12.** VZB mahnt Fitnessstudio Vita Spa erfolgreich ab

2017

JANUAR

- 3.1.** Mitarbeiterin der VZB nimmt als Expertin an
Anhörung im Rechtsausschuss des Deutschen
Bundestages zur Änderung reiserechtlicher
Vorschriften teil
- 18.1.** Portal www.klartext-nahrungsergaenzung.de
startet
- 26.1.** Veröffentlichung der Marktwächter-Studie
zur Frische im E-Food-Markt
Bundesweiter Arbeitskreis der Verbraucher-
zentralen beschließt die Realisierung eines
Legal-Tech-Tools unter VZB-Führung
Erfolg der VZB gegenüber der Mittelbranden-
burgischen Sparkasse wegen unfairer Erbschaft-
gebühren

FEBRUAR

- 6.2.** Erfolgreiche Abmahnung eines Onlinemöbelhändlers: Verbraucher müssen bei Widerruf keine Hinsendekosten zahlen

- 7.2.** Video der VZB zur Passwortsicherheit zum Safer Internet Day

- 17.2.** VZB veröffentlicht Marktcheck zu Kita-Speiseplänen

MÄRZ

- 6.3.** Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ 2017 startet

Erfolg der Brandenburger Marktwächter: Ankaufplattformen verpflichten sich nach Abmahnungen zu mehr Transparenz

- 15.3.** „Zahl-was-du-willst“-Aktion und Aufklärung über digitales Bezahlen anlässlich des Weltverbrauchertags

Festveranstaltung in Rathenow anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der Beratungsstelle

VZB reicht Klage gegen V&V Inkasso ein

- 23.3.** Bausparkasse Mainz gibt Unterlassungserklärung gegenüber der VZB ab

- 29.3.** VZB-Expertin referiert beim bundesweiten Seniorendialog „Chancen und Herausforderungen des Internets“ in Berlin

- 30.3./3.4.** Zwei ambulante Pflegedienste verpflichten sich, eine Regelung über automatische Kostensteigerungen in Verträgen künftig nicht mehr zu verwenden

APRIL

- 11.4.** VZB mahnt BSR Bauspar AG wegen strittiger Gebühr ab

MAI

- 17.5.** VZB organisiert deutsch-polnisch-französische Tagung zum grenzüberschreitenden Vollstreckungsrecht in Stubice

JUNI

- 1.6.** Veröffentlichung der E-Payment-Studie des Brandenburger Marktwächter-Teams

- 9.6.** Zusammenarbeit der VZB mit dem Hasso-Plattner-Institut zu einem Design Thinking-Projekt über Fakeshops startet

- 14.6.** Dialog-Forum „Klarheit für Verbraucher*innen?“ zum Pflegestärkungsgesetz bei der VZB in Potsdam

- 28.6.** Mitgliederversammlung der VZB und Beschluss einer Satzungsänderung



Untersuchungsbericht des Brandenburger Marktwächter-Teams zum E-Payment



ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT

Mit zwei erfolgreichen Klagen gegen einen Kaffeefahrtveranstalter und einen Schlüsseldienst hat die VZB vor Gericht Verbraucherrechte verteidigt. Bei den Insolvenzen des Reise-Riesen Unister sowie der Elektro- und Möbelkette Innova standen die Verbraucherschützer Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite. Weiterhin sehr gefragt war der Musterbrief der VZB zur Rückforderung von Gebühren bei Flugstornierung.

Das gesamte Themenfeld ist gekennzeichnet von einer hohen Nachfrage, sowohl seitens der Verbraucher als auch von den Medien. Denn im Reise- und allgemeinen Verbraucherrecht spielten 2016 neben Dauerbrennern wie unseriösen Kaffeefahrtveranstaltern oder Schlüsseldiensten immer wieder Großereignisse eine Rolle. So zum Beispiel die Insolvenzen von Unister und Innova, politische Unruhen in diversen Reiseländern, Streiks bei Airlines oder dem Öffentlichen Personennahver-

kehr im Urlaubsland oder große Reklamationsfälle wie der VW-Skandal. Hier half die VZB betroffenen Verbrauchern mit Informationen über ihre Rechte sowie bei der Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber den Unternehmen.

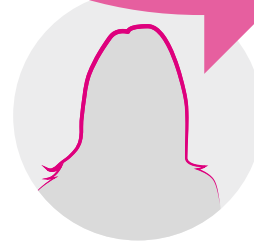
Ein verbraucherfreundliches Urteil konnte die VZB in ihrem Rechtsstreit gegen den Kaffeefahrtveranstalter RSC Aktiv und Vital GmbH aus Berlin erwirken. Bran-

denburger hatten sich an die VZB gewendet, da das Unternehmen nach dem Kauf teurer Matratzen auf einer Kaffeefahrt kein Widerrufsrecht gewährte: Die Firma lieferte sofort, entfernte die Verpackung noch vor Ort und legte die Matratzen direkt auf die Betten ihrer Kunden. Da die Matratzen schon ausgepackt waren, akzeptierte RSC Aktiv den Vertragswiderruf nicht. Die Richter des Landgerichtes schlossen sich der Meinung der VZB an, dass das Widerrufsrecht nicht auf diese Weise ausgehebelt werden darf (Urteil des LG Berlin v. 3.8.2016; AZ: 15 o 54/16).

Einen weiteren – allerdings getrübbten – Erfolg konnten die Verbraucherschützer im langjährigen Rechtsstreit gegen das Schlüsseldienstunternehmen SUN24 Notdienst Ltd. verbuchen (Urteil LG Rostock vom 25.11.2016; AZ: 3 o 745/14). Streitpunkt waren mehrere, nach Ansicht der Verbraucherschützer unrechtmäßige Regelungen im Auftragsformular des Schlüsseldienstes, unter anderem eine Klausel, die den Notdienst von jeglicher Verantwortung für Fehler freisprechen sollte. Das Gericht bestätigte die Ansicht der Verbraucherzentrale und untersagte dem Schlüsseldienst, diese Re-

gelungen weiterhin zu benutzen. Leider ist der Nutzen für Betroffene gering, denn Sun 24 existiert inzwischen nicht mehr. Zudem bleibt die VZB daher ausnahmsweise auf den Kosten des Verfahrens sitzen.

„Das ist genau das, was wir uns wünschen: Die Schüler haben einen Aha-Effekt durch das selber Erarbeiten der einzelnen Stationen. Viel besser, als wenn ich als Lehrer dieses Thema vermittelte. Sie haben sehr gutes Aktionsmaterial.“
#Verbrauchersagdanke



AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON

Harald Gräfe, Verbraucherberater in Eberswalde

❖ **„Mit Beschwerden über unseriöse Schlüsseldienste kommen leider immer wieder Verbraucher zu uns. |** So suchte eine Eberswalderin Rat bei mir, nachdem ein Anbieter ihr über 300 Euro für eine Tür-

öffnung berechnet hatte. Sie erzählte mir, nachdem ihre Tür ins Schloss gefallen sei, habe sie einen Schlüsseldienst mit Eberswalder Vorwahl recherchiert. Doch als der Notdienst nach längerer Wartezeit kam, stellte sich heraus, dass er gar nicht aus Eberswalde kam und erst einmal eine hohe Anfahrtspauschale berechnete.



Zudem verlangte er überhöhte Gebühren für die Türöffnung, die nur wenige Minuten dauerte. Da er das Geld sofort kassiert hat, musste ich der Verbraucherin leider sagen, dass sie ihr Geld wohl nicht mehr wiedersieht. Denn die schwarzen Schafe unter den Schlüsseldiensten sind meist nicht unter der angegebenen Adresse erreichbar, so dass auch eine außergerichtliche Rechtsvertretung durch die Verbraucherzentrale in den wenigsten Fällen in Frage kommt. Ich kann immer nur raten: Verbraucher sollten sich auf den Fall des Falles vorbereiten und einen geeigneten Schlüsseldienst aus der Region recherchieren. Auch sollte man sich nie zu einer sofortigen Begleichung der Rechnung drängen lassen, wenn man Zweifel über deren Höhe hat.“



DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDfunk

Nirgendwo sonst ist so viel in Bewegung: Die digitale Welt bietet fast grenzenlose Chancen für Verbraucher, täglich rufen diese Möglichkeiten aber auch neue unlautere Geschäftemacher auf den Plan. Bei all diesen Entwicklungen wird deutlich, dass der Schutz der eigenen Daten immer wichtiger wird. Darauf setzt die VZB daher einen Schwerpunkt. Zudem begleitete sie zahlreiche Änderungen im Bereich Telekommunikation und half bei Fragen zum Rundfunkbeitrag.

Je digitaler das Leben wird, desto wichtiger wird der Schutz der persönlichen Daten. Um dafür zu sensibilisieren, legte die VZB in ihrer Medienarbeit einen Schwerpunkt auf das Thema. So nahm die VZB-Expertin zum Beispiel an der Talk-Runde „Smart Home: Ver-

netztes Traumhaus oder gefährlicher Albtraum?“ vom Deutschlandfunk teil, stand am Safer Internet Day im Februar 2017 am Hörertelefon von Antenne Brandenburg Rede und Antwort zu digitaler Sicherheit und gab in rbb Brandenburg aktuell eine Einschätzung zum The-



AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON

Martina Roggenkamp, Verbraucherberaterin in Oranienburg

„Ich hatte kürzlich einen Fall, da kamen mehrere Probleme zusammen. | Der betreffende Verbraucher schilderte mir, dass er beim Blick auf seinen Kontoauszug zuerst an einen Irrtum gedacht habe, da die Abbuchungen seines neuen Mobilfunkanbieter fast 50 Euro zu hoch waren. Weil die Rechnungen im Onlineportal des Anbieters nicht einsehbar waren und ihm der Kundenservice auch nach mehreren Telefonaten nicht erklärte, woher die hohen Abbuchungen kamen, bezahlte er ab sofort nur noch die vertraglich vereinbarte Gebühr für seine Handyflatrate. Daraufhin sperrte der Anbieter seinen Anschluss! In der Zwischenzeit hatte er zumindest herausgefunden, woran die hohen Abbuchungen lagen: Er hatte doch noch Einsicht in die Rechnung erhalten, in der er mehrere teure

Abos von Drittanbietern fand. Nun kam er – zu Recht ziemlich verärgert über seinen Mobilfunkanbieter – zu mir in die Beratungsstelle. Ich nahm Kontakt zum Anbieter auf und konnte für den Verbraucher sofort erreichen, dass sein Anschluss entsperrt wurde. Nach einigen weiteren Wochen Arbeit und Schriftverkehr gelang es mir sogar, dass er die Kosten für die nicht gewollten Drittanbieterabos zurückerstattet bekam.“



ma Cyber-Angriffe ab. Zum Weltverbrauchertag 2017 legte die VZB zudem den Schwerpunkt auf sicheres Bezahlen online.

Darüber hinaus warnten die Verbraucherschützer regelmäßig mit eigenen Pressemitteilungen: Ob es um die Spionage-Puppe Cayla, ein Kinderspielzeug mit Abhörvorrichtung, um die langanhaltende Abzocke mit Routenplanern im Internet oder die stets aktuellen Fakeshops ging.

Auch im Bereich Telekommunikation und Technik begleitete die VZB einige verbraucherrelevante Änderungen mit eigenen Pressemitteilungen und Informationstexten auf ihrem Internetportal www.verbraucherzentrale-brandenburg.de. Zum Beispiel änderten sich die Roamingentgelte noch 2016, bevor sie im Sommer 2017 ganz abgeschafft wurden. Eingeführt wurde die Routerfreiheit, das heißt, Verbraucher können seit August 2016 frei wählen, ob sie den Router ihres Internet-Vertragspartners oder einen anderen nutzen wollen. Das bietet neue Möglichkeiten, erhöht aber auch den Informationsbedarf, den Internetnutzer bei Abschluss eines neuen

Vertrages haben. Eine besonders einschneidende Umstellung betraf Verbraucher, die ihr Fernsehprogramm digital terrestrisch über eine Zimmer- oder Dachantenne empfangen. Denn die alte DVB-T-Technik wurde zu Gunsten von DVB-T2 abgeschaltet. Die VZB informierte über Auswirkungen und gab Tipps zur neuen Gerätewahl.

Der meistgelesene Beitrag auf der Internetseite der VZB beschäftigt sich mit dem Rundfunkbeitrag – kein Wunder, da für alle Wohnungen in Deutschland grundsätzlich bezahlt werden muss. Besonders nachgefragt im Internet, aber auch in der persönlichen Beratung und an der Info-Hotline, sind immer wieder die Möglichkeiten der Befreiung oder Ermäßigung. Gute Nachrichten gab es zum Jahreswechsel 2016/17 für diejenigen, die die Voraussetzungen für eine Befreiung oder Ermäßigung mitbrachten, allerdings zu spät (oder noch gar nicht) den Antrag beim Beitragsservice gestellt hatten. Denn seitdem ist eine Befreiung auch rückwirkend möglich.

DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Brandenburg beobachtet das Marktsegment des digitalen Wareneinkaufs in ganz Deutschland. Über das bundesweite Frühwarnnetzwerk melden alle Verbraucherzentralen Anfragen, Probleme und Missstände. So konnte das Team im Frühjahr 2017 nach zahlreichen Verbraucherbeschwerden den unzulässigen Geschäftspraktiken einiger Ankaufplattformen im Internet einen Riegel vorschieben. Für ein großes Medienecho sorgte indes auch eine Studie zur Frische im E-Food-Bereich.

Nach anhaltenden Verbraucherbeschwerden im bundesweiten Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen (s. Grafik) hat der Marktwächter Digitale Welt fünf Ankaufplattformen aufgrund fragwürdiger Klauseln in den AGB erfolgreich abgemahnt. Vier Plattformen haben Unterlassungserklärungen abgegeben. Ein Anbieter hat zwischenzeitlich den Betrieb eingestellt. Besonders im Fokus der Verbraucherschützer stand eine Regelung, nach der sich einige Plattformen vorbehielten, Preisangebote für von Verbrauchern eingeschickte Ware anzupassen und dem Verbraucher ein neues Angebot zukommen zu lassen. Meldete sich der Verbraucher nicht innerhalb einer teils sehr kurzen Frist, galt das neue Angebot als angenommen.

„Filet im Schafspelz“ titelte „Der Spiegel“ zur großen Untersuchung des Brandenburger Marktwächter-Teams zu E-Food im Frischemarkt. Im Rahmen der Marktanalyse führten die Verbraucherschützer Testeinkäufe bei Online-Händlern frischer Lebensmittel durch und analysierten unter anderem Qualität, Temperatur und Kennzeichnung der gelieferten Waren. Während die Tester positive Noten bei der Pünktlichkeit der Lieferung und der Kommunikation mit dem Kundenservice ausstellten, gab es Minuspunkte bei der Kühlkette und den bereitgestellten Informationen zum Produkt. Teilweise kamen Waren mit derart erhöhten Temperaturen an, dass von einer Unterbrechung der Kühlkette auszugehen war. Dies hat dann zwangsläufig Auswirkungen auf die Qualität und Haltbarkeit der Produkte. Die Studie zeigt auch, dass die Lebensmittelüberwachung bei der Digitalisierung und der Bestellung von frischen Lebensmitteln vor Herausforderungen steht.

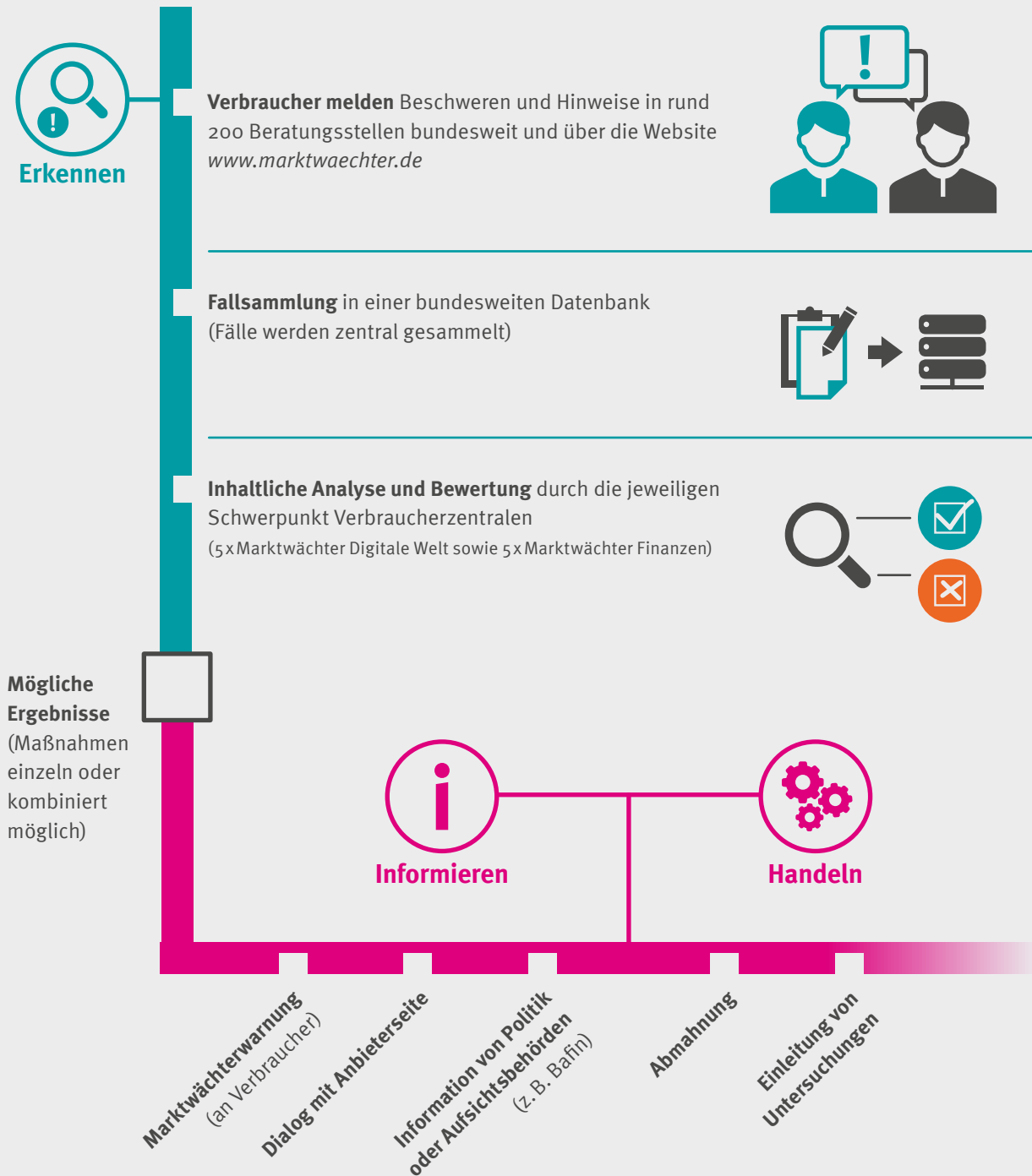


Untersuchungsbericht des Brandenburger Marktwächter-Teams zum Lebensmittel-Online-Handel (Januar 2017)

Frühwarnnetzwerk für schnelle Erkenntnisse aus der Beratung

Das Frühwarnnetzwerk ist die qualitative Sammlung besonders auffälliger Fälle aus der Verbraucherberatung

STATIONEN DER METHODIK



ENERGIE

Auch im dritten Jahr in Folge beschäftigt sich die VZB in Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg mit der Umsetzung der novellierten Energieeinsparverordnung (EnEV). Warum? Weil die Pflichtangaben in Immobilienanzeigen und der Energieausweis Mietern und Käufern helfen, einen ersten Einblick in den künftigen Energiebedarf zu erhalten.

Der neueste im Sommer 2016 durchgeführte Marktcheck bestätigte das Bild der beiden Untersuchungen in den Jahren zuvor. Weiterhin fehlten einige oder sogar alle Pflichtangaben zur Energieeffizienz in über der Hälfte der untersuchten Immobilienanzeigen – sowohl online als auch in Tageszeitungen. Im Vergleich zum Vorjahr verschlechterte sich dieser Wert sogar wieder. Nun bitten die VZB und der Mieterbund die Immobilienverbände des Landes zum Gespräch, um diese auf den Missstand aufmerksam zu machen und sie zur Unterstützung aufzufordern.

Verbraucher, die in bereits bezogenen Wohnungen das Energiesparpotenzial nutzen wollten, konnten auch 2016 wieder die durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderte Energiesparberatung in Anspruch nehmen. Hierfür eignen sich besonders die diversen Energie-Checks, bei denen ein Experte der Verbraucherzentrale sich vor Ort in der betreffenden Wohnung ein Bild macht. Ob Basis-, Heiz- oder Gebäude-Check, für alle Bedürfnisse bietet die VZB das richtige Angebot. Auch mit einer konkreten Frage oder einem Problem – Schimmel in der Wohnung, hohe Heizkostenabrechnung oder ähnliches – konnten die Brandenburger die Energiesparberatung in Anspruch nehmen. Hierzu unterhält die VZB landesweit Beratungsstellen und -stützpunkte und macht viele Vor-Ort-Termine.

Das Angebot wurde wieder ergänzt durch zahlreiche Vorträge und Aktionen, sowie die Präsenz auf den großen Bau- und Energiemessen im Land. Viele Verbraucher nutzten die Gelegenheit, sich unkompliziert eine unabhängige Meinung zu den verschiedensten Themen rund um energieeffizienten Bau und Sanierung einzuholen.



AUS DEM BERATUNGSSALLTAG VON

Wolfgang Baumgarten, Verbraucherberater in Cottbus

„Der Energieanbieter Care Energy, der mittlerweile Insolvenz angemeldet hat, hat uns in den letzten Monaten ganz schön in Atem gehalten. | An einen besonders absurden Fall erinnere ich mich: Da hat der Verbraucher seinen Vertrag mit dem Stromversorger fristgemäß gekündigt, bekam aber keine Abschlussrechnung und auch keine Rückzahlung seines Restguthabens. Stattdessen flatterte ihm eine Rechnung über 200 Euro für die Nutzung eines sogenannten Energieoptimierungsportals ins Haus. Ich habe ihm dringend geraten, diese Fantasierechnung keinesfalls zu bezahlen, zu prüfen, ob er dem Anbieter eine Lastschriftermächtigung erteilt hatte und diese ggf. zu widerrufen. Zudem habe ich Care Energy angeschrieben und eine korrekte Abschlussrechnung verlangt. Leider hat der Verbraucher nie Geld zurück bekommen. Spätestens mit der Meldung der Insolvenz wurde dann klar warum. Aber immerhin konnten wir helfen, dass der Cottbusser Verbraucher nicht noch mehr Geld an den Anbieter gezahlt hat.“



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

„Vegetarisch oder nicht?“ müssen sich Eltern in Brandenburg und Berlin beim Blick in den Kita-Speiseplan häufig fragen, zeigt eine Studie der VZB in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Berlin. Denn die Kennzeichnung lässt noch zu wünschen übrig.

Rund 80 Kitaspeisepläne haben die Verbraucherzentralen Brandenburg und Berlin im Sommer 2016 auf vegetarische Mahlzeiten und die Häufigkeit von Fleisch und Fisch sowie deren Kennzeichnung geprüft. Insgesamt zeigt der Check, dass die untersuchten Kitas die Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung weitgehend einhalten. Nur Fisch sollte noch häufiger auf die Teller kommen. Allerdings ist in den Speiseplänen häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar, ob es sich um ein vegetarisches Gericht handelt oder nicht. Auch die Art des verarbeiteten Fleisches oder Fisches ist vielfach unklar. So zeigt der Marktcheck insbesondere, dass eine eindeutige Kennzeichnung der Gerichte durch Caterer und Kita-Personal notwendig ist. Hier unterstützt die VZB Brandenburger Kitas mit Information und Bildungsangeboten.

Ein guter Schritt in Richtung einer stärkeren Vernetzung um Themen wie ausgewogene Speisepläne und richtige Kennzeichnung in den Kitas zu etablieren, war der Anfang 2016 von der VZB durchgeführte Kitafachtag. Dort trafen sich rund 60 Multiplikatoren aus dem Bereich Politik, Kita, Catering und Bildung zum Austausch.

Die VZB hat außerdem eine Themenplanung für die kommenden Jahre ausgearbeitet. Neben der Gemeinschaftsverpflegung sollen künftig verstärkt neue Entwicklungen beim Convenience-Food auf der Agenda stehen.

Auch im gemeinschaftlich von allen Verbraucherzentralen durchgeführten Bundesprojekt gab es einige Höhepunkte. So starteten die Verbraucherzentralen im Januar 2017 das Portal **www.klartext-nahrungsergaenzungsmittel.de**, auf dem Verbraucher ihre Fragen stellen und individuelle Antworten von den Ernährungsexperten erhalten. Brandenburger Verbraucher haben häufig um Rat zu Produkten mit Omega 3 Fettsäuren gefragt. Gut, dass sie sich Hilfe holen: Denn eine zu hohe Dosierung kann zu Problemen führen, zusätzlich sind bei diesen Nahrungsergänzungsmitteln unerwünschte Wechselwirkungen mit Medikamenten bekannt.



AUS DEM BERATUNGSSALLTAG VON

**Katrin Hofschläger,
Beraterin Lebensmittel/Ernährung
in Rathenow**

„Ein Großteil meiner Arbeit besteht aus Vorträgen und Schulungen für Verbraucher von jung bis alt sowie für Multiplikatoren. | So habe ich zum Beispiel im Juni 2017 wieder als Expertin an der Seniorenwoche in Rathenow teilgenommen. Unter dem Motto „Fit im Alter“ habe ich den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Themen gesunde Ernährung und Bewegung ganz konkret näher gebracht. Das ist wichtig, denn im Alter verändern sich der Energiebedarf und oft auch der Appetit. Beim Workshop haben wir zum Beispiel vollwertige Brote anhand einer Verkostung identifiziert. Außerdem haben wir uns Mineralwässer näher angeschaut und ich habe erklärt, welche Mineralstoffe für den Körper besonders wichtig sind und wie man sie in ausreichender Menge aufnimmt. Zudem haben wir Bewegungsübungen für Zwischendurch ausprobiert. Den Teilnehmern hat es gefallen – sie nehmen einige Anregungen für ihren Alltag mit.“





FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Die Niedrigzinsphase hält an und damit auch die Ratlosigkeit von Anlegern bezüglich ihrer Altersvorsorge. Was außerdem bewegt hat: Neue Girokontoentgelte, ein verbraucherunfreundliches Urteil zu Bausparverträgen und ein unlauteres Geschäftsmodell mit Prepaid-Kreditkarten.

Die Altersvorsorge ist ein wichtiges Thema, vor dem so mancher Verbraucher, der die Beratung der VZB nachfragt, ratlos steht. Daher setzte die VZB dieses Thema zum Weltverbrauchertag 2016 auf die Agenda und lud zum Typtest: Brandenburger Verbraucher konnten spielerisch erfahren, ob sie eher zu konservativen oder

risikoreichen Anlagestrategien neigen. Zusätzlich erhielten die Teilnehmer erste Tipps, wie sie sich in der Niedrigzinsphase verhalten sollten, damit das Geld auf dem Konto nicht schleichend weniger wird (konservative Anleger) oder durch zu riskante Investitionen direkt komplett verschwindet (risikoauffine Anleger).

In den vergangenen Monaten sind auch weitere Facetten der Niedrigzinsphase zu Tage getreten. So fingen Banken und Sparkassen an, für aus ihrer Sicht unrentable Produkte wie Girokonten Gebühren einzuführen. Dabei hatten sie zuvor noch kräftig mit Null-Euro-Gebühren geworben. Gleichzeitig suchten einige Bausparkassen Schlupflöcher, um verhältnismäßig gut verzinsten Bausparverträge aus den 90er und Nullerjahren loszuwerden. Die VZB hat diese Ereignisse stets medial begleitet, um Verbraucher über ihre Rechte aufzuklären. Zusätzlich geht sie konsequent gegen unfaire Gebühren vor. So konnten die Brandenburger Verbraucherschützer im Frühjahr 2017 einen Erfolg gegen die Mittelbrandenburgische Sparkasse erringen, die eine nach Auffassung der VZB unrechtmäßige Erbschaftsgebühr kassierte.

Viele Verbraucherbeschwerden zu einer Kostenfalle bei Prepaid-Kreditkarten verzeichneten sowohl die VZB als auch das Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen aller Verbraucherzentralen. Die Masche ist kreativ: Einschlägige Internetseiten werben mit Kredit und Kreditkarte ohne Schufa-Auskunft. Statt eines Kredits erhalten Verbraucher jedoch nur teure Nachnahmesendungen. Dafür sollten Verbraucher eine Gebühr von rund 50 Euro zuzüglich 10 Euro für die Nachnahme zahlen. Statt der im Päckchen erwarteten Kreditkarte enthielten die Sendungen jedoch eine Aufforderung, nochmals 49,90 Euro als Jahresgebühr zu entrichten, um anschließend nur eine Prepaid-Kreditkarte zu erhalten. Die VZB warnte mehrfach mit Pressemitteilungen und Internettextran vor der Masche.



VORGESTELLT

**Katja Klemke,
Beraterin für
Finanzen und
Versicherungen**



Ein Alleinstellungsmerkmal der Verbraucherzentrale ist ihre unabhängige Finanz- und Versicherungsberatung. Wer könnte das besser beurteilen als die frühere Bankberaterin Katja Klemke? „Bei der Bank gab es nur eine begrenzte Anzahl von Finanzprodukten, die wir angeboten haben. Wenn z.B. eine Riesterrente von einem anderen Anbieter noch besser auf die Lebensumstände des Kunden gepasst hätte, hätte ich sie ihm trotzdem nicht anbieten können. Bei der Verbraucherzentrale berate ich nun völlig anbieterunabhängig und losgelöst von Provisionen“, berichtet sie. „Verbraucher können zum Beispiel zu mir kommen, wenn sie eine individuelle Altersvorsorgestrategie aufstellen möchten. Wir analysieren dann gemeinsam, welche Bausteine bereits vorhanden sind und ob diese sinnvoll sind. Zudem gebe ich Ratschläge für ergänzende Investitionen.“

„Vor 23 Jahren war ich bei Ihnen und Sie sind mir noch heute im Gedächtnis.“
#Verbrauchersagendanke



PFLEGEVERTRAGSRECHT

Mit einem 2016 gestarteten Projekt stärkt die VZB gemeinsam mit zwei weiteren Verbraucherzentralen die Rechte von Pflegebedürftigen im ambulanten Pflegemarkt. Neben einem Info-Telefon und einem neuen Internetportal zur Information für Betroffene liegt ein Schwerpunkt auf der Abmahnung von Pflegediensten, die sich nicht an geltendes Recht halten. Hier konnte die VZB bereits Erfolge erzielen.

Seit März 2016 läuft das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ der Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland. Am Info-Telefon für Betroffene meldeten sich seit seiner Einführung im Mai 2016 viele Verbraucher mit Fragen zu ihren Verträgen. Häufig hat die VZB dabei unzulässiges Verhalten der Anbieter festgestellt.

Eine besonders fehleranfällige Klausel in ambulanten Pflegeverträgen betrifft die Preiserhöhung bei den sogenannten Investitionskosten, also Ausgaben, die den Betrieb des ambulanten Dienstes sicherstellen, z.B. Büromieten oder Leasingkosten für Autos. Nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofes dürfen Pflegeunternehmen über ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur tatsächliche Kostensteigerungen an ihre Kunden weitergeben. Doch allzu oft begegnete den Verbraucherschützern bei der Vertragsprüfung eine Klausel, nach deren Festlegung die Investitionskosten automatisch steigen, sobald die Kosten für die Pflege teurer werden.

Bereits drei Unternehmen hat die VZB auf Grund dieser und weiterer Klauseln erfolgreich abgemahnt. Die betroffenen Pflegedienste gaben eine Unterlassungserklärung ab und verpflichteten sich damit, diese Regelungen zukünftig nicht mehr zu verwenden und sich auch nicht darauf zu berufen.

Aufgrund des hohen Bedarfs an unabhängigen Informationen – insbesondere zu Verträgen mit ambulanten Pflegediensten, ausländischen Betreuungsdiensten und vermittelnden Agenturen sowie mit Anbietern von Angeboten zur Unterstützung im Alltag – haben die drei kooperierenden Verbraucherzentralen ihr Angebot erweitert: Neben dem im Mai 2016 eingeführten Info-Telefon gibt es seit Februar 2017 das Portal www.pflegevertraege.de, das unter anderem Antworten auf häufig gestellte Fragen und Informationen zu einzelnen Vertragsregelungen bereithält.

 **Unabhängige Informationen zu ambulanten Pflegeverträgen:**
www.pflegevertraege.de

Außerdem führen die drei Verbraucherzentralen Marktchecks und Vorträge zum ambulanten Pflegemarkt durch. Verschiedene Veranstaltungen konnten zudem bereits für die Vernetzung vor allem mit Beratungseinrichtungen und den fachlichen Dialog mit Anbietern genutzt werden. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und hat gegenwärtig eine Laufzeit bis Februar 2018.

„Zunächst einmal möchte ich mich nochmals herzlich für die Unterstützung an unserem Gesundheitstag bedanken.“

#Verbrauchersagdanke





AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Schon durch kleine Veränderungen im Alltag ist es möglich, eine Menge Geld zu sparen. Und wer weiß, worauf man beim Vertragsschluss achten muss, kann gegenüber Anbietern selbstbewusst handeln. Daher gibt es seit 2007 die Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“.

Eine besondere Neuerung gab es 2016: Die VZB legte die beliebte Begleitbroschüre zur Vortragsreihe, „Clever Wirtschaften“, unter dem Titel „Schlaue Spartipps für Familien“ neu in einfacher Sprache auf. Damit macht sie grundlegendes Wissen zu Budgetplanung, Verträgen und Versicherungen im täglichen Leben allen Interessierten verfügbar. Zum Beispiel lernen Leser ohne schwierige Wörter und in überwiegend kurzen Sätzen das Wichtigste rund um sinnvolle Versicherungen. Die Nachfrage vor allem von Jobcentern, Konflikt- und Insolvenzberatungsstellen war so hoch, dass die erste Auflage nach wenigen Monaten bereits vergriffen war und neu gedruckt werden musste.

Sinnvolle Versicherungen waren 2016 auch in der Vortragsreihe wieder ein Schwerpunkt, da sie zu den Dauerbrennern mit Sparpotenzial gehören. Teilnehmer waren immer wieder erstaunt, wie viel Geld sie sparen können, indem sie unsinnige Versicherungen abschaffen und teure durch günstige Verträge ersetzen.

Die Vortragsreihe fand an zehn Orten im Land Brandenburg in Kooperation mit Lokalen Bündnissen für Familie, Netzwerken Gesunde Kinder, Mehrgenerationenhäusern und weiteren Bildungsträgern statt. Rund 500 Verbraucher nahmen an den Vorträgen teil. Auch in 2017 ist die VZB mit der Reihe wieder im ganzen Land unterwegs. Das Ministerium für Arbeit, Soziales, Ge-

sundheit und Familie (MASGF) fördert das Projekt nun erstmalig mit einem Projektzyklus von drei Jahren. Das bedeutet eine höhere Planungssicherheit für die Verbraucherzentrale.



Das Handbuch zur Vortragsreihe in einfacher Sprache unter dem Titel „Schlaue Spartipps für Familien“

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

In welchem Fitnessstudio melde ich mich an, was gilt es bei den Arbeiten eines Handwerkers zu beachten, wie bin ich während eines Studiums am besten krankenversichert – jeder Verbraucher steht im Alltag vor einer Vielzahl wirtschaftlicher Entscheidungen. Und wer hat schon die Zeit, sich mit jedem einzelnen dieser Themen ausführlich auseinanderzusetzen? Verbraucher sind auf gut aufbereitete Informationen und die rechtliche Vertretung ihrer Interessen angewiesen. Diese Aufgaben leistet das bundesweite Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz.

Wer zu Hause vor verschlossener Tür oder vor einem undichten Rohr steht, braucht schnelle Hilfe. Damit Verbrauchern in einer solchen Stresssituation die wichtigsten Regeln im Umgang mit Handwerkern und Notdiensten zum eigenen finanziellen Schutz bekannt sind, hat die Verbraucherzentrale im Jahr 2016 diverse Informationsmöglichkeiten geboten. Neben einem Flyer für den ersten Überblick stand die VZB mehrere Tage lang an Aktionsständen in Baumärkten Rede und Antwort. Dies wurde ergänzt durch Vorträge, so zum Beispiel an der Volkshochschule Brandenburg a.d.H.

Im Studium ist alles neu: Die Suche nach dem richtigen Studienfach, der besten Uni oder schönsten Stadt und nach einer Wohnung oder einem Zimmer stehen im Vordergrund. Da kann die Krankenversicherung schnell in Vergessenheit geraten. Damit Studierende dennoch gut informiert sind, erarbeitete die VZB einen Flyer mit den wichtigsten Infos zum bundesweiten Einsatz.

Weitere Schwerpunkte in der Verbraucherinformation waren 2016 sichere Passwörter, der Umgang mit Inkassoforderungen und nerviger Telefonwerbung. Auch hierzu erstellten die Projektmitarbeiter umfangreiches Informationsmaterial und führten Vorträge durch.

Wenn sich Unternehmen unrechtmäßig verhalten, geht die Arbeit der VZB im wirtschaftlichen Verbraucherschutz über die reine Information hinaus: So mahnte die VZB zwei Fitnessstudios, einen Schlüsseldienst, einen Inkassodienst und einen Bildungsanbieter ab, da sie gegenüber Verbrauchern unwirksame Allgemeine Geschäftsbedingungen angewendet hatten.

Zu einer Neuausrichtung des Projektes kam es 2017 nach einer Verlängerung der Projektförderung von vormals jeweils einem Jahr auf einen Dreijahreszeitraum. Die längere Laufzeit bietet die Chance, einzelne The-



VORGESTELLT

**Annalena Marx,
Kampagnen-
Referentin
Wirtschaftlicher
Verbraucherschutz**



Viele Verbraucherprobleme werden immer komplexer. Gleichzeitig gibt es im wirtschaftlichen Verbraucherschutz aber auch Rechtsfragen, die nach einem festgelegten Prüfschema standardisierbar sind. Das macht sich die neue Kampagnen-Referentin Annalena Marx für ihr erstes großes Projekt zu Nutze. In einem bundesweiten Team entwickelt sie für die Verbraucherzentralen ein sogenanntes Legal-Tech-Tool. Die Online-Anwendung zu einem häufig nachgefragten Thema soll Verbrauchern nach Beantwortung von Fragen eine rechtliche Ersteinschätzung liefern. „Mit dem Projekt bringen wir unser rechtliches Know-how ins Internet und bieten Verbrauchern Hilfe zur Selbsthilfe. Und für alles, was nicht in ein Prüfschema passt, stehen die Verbraucherberater vor Ort zur Verfügung“, sagt sie.

men als große Informationskampagnen in die Öffentlichkeit zu bringen. Um diese zu nutzen, stellte die VZB eine Kampagnen-Referentin neu ein. Ein Meilenstein ist die in 2017 geplante bundesweite Entwicklung eines ersten Legal-Tech-Tools unter Federführung der VZB zusammen mit der Verbraucherzentrale Hamburg. Das Tool soll Verbrauchern im Internet schnell und standar-

disiert eine Einschätzung zu einem drängenden Verbraucherproblem geben und somit bundesweit neue Informationskanäle und Zielgruppen für die Verbraucherzentralen erschließen.



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

GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ

Kauf- und Werkverträge, Reisen und Online-Shopping aber auch Gesundheitsdienstleistungen und Pflege – das deutsch-polnische Verbraucherinformationszentrums (VIZ) in Frankfurt (Oder) hilft den Verbrauchern bereits seit zehn Jahren. Das VIZ nahm seine Arbeit im Jahr 2006 als EU-gefördertes Projekt auf und ist mittlerweile zu einer bundesweit anerkannten Anlaufstelle für Verbraucher mit deutsch-polnischen Verbraucherrechtsfragen geworden. Zudem betreibt es regelmäßig Forschung zu grenzüberschreitender Rechtsdurchsetzung. Ein neues Projekt ist soeben gestartet.

Das kleine Team im VIZ unterstützte 2016 über 1.500 Verbraucher mit rechtlichem Rat bei Problemen mit Vertragsgestaltung und Vertragsabwicklung im Nachbarland. Bei Bedarf nahmen die zweisprachigen Mitarbeiterinnen mit Kenntnissen in beiden Rechtssystemen zudem außergerichtliche Rechtsvertretungen gegenüber polnischen sowie deutschen Unternehmen wahr.

Neben dem normalen Beratungsalltag realisierte das Team auch ein Projekt im Bereich der grenzüberschreitenden Betreuungsleistungen und entwickelte ein Merkblatt für Verbraucher.

Darüber hinaus führt das VIZ seit Dezember 2016 als Leadpartner ein französisch-polnisch-deutsches Projekt durch. Die Projektpartner sind das Zentrum für europäischen Verbraucherschutz aus Kehl/Strasbourg und die Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów. Inhaltlich widmen sich die Beteiligten der grenzüberschreitenden Vollstreckung von Urteilen in Verbraucherstreitigkeiten. So soll das auf zwei Jahre angelegte Vorhaben anhand konkreter Daten ermitteln, inwieweit Verbraucheransprüche grenzüberschreitend durchgesetzt werden. Auf dieser Basis widmen sich die Experten der Erkennung von Problemen und praktischen Hindernissen in der effektiven Rechtsdurchsetzung, identifizieren Best-Practice-Beispiele und entwickeln Modelllösungen, die dazu dienen sollen, Verbraucher-

rechte grenzüberschreitend effektiver durchsetzen zu können. Das Projekt entwickelt auf dieser Grundlage ein Handbuch für Rechtsanwender, das die grenzüberschreitende Vollstreckung in Verbrauchersachen erleichtern soll. Das Vorhaben wird durch das Programm Justiz (2014-2020) der Europäischen Union kofinanziert.

„I want to thank you for your effort in solving my case with the fitness studio.“

#Verbrauchersagdanke



Energiewerte oft im Verborgenen

Verbraucherzentrale und Mieterbund sehen bei Immobilienanzeigen noch Nachholbedarf

Von Ulrich Nettelstroth

Banken locken mit Nullzins-Krediten

Wettbewerb um Kunden erreicht neue Dimension / Verbraucherschützer empfehlen genaue Prüfung

Frage des Tages

Was macht ein gutes Passwort aus?

Verbraucherzentrale Brandenburg



MICHELE SCHERER

Bei Flugstorno Zusatzkosten abwehren

Verbraucherzentrale Brandenburg bietet Musterbrief an

Suche nach passender Strategie

Verbraucherzentrale in Luckenwalde lädt zur Beratung über die richtige Altersvorsorge ein

Ist mein Geld weg, wenn der Reiseveranstalter pleitegeht?

Man braucht sie heutzutage überall: Passwörter. Beibe jeder benötigt sie, um E-Mail-Postfächer, On-Bankkonten oder soziale Netzwerke zuzukom-

Wer kann sich vom Rundfunkbeitrag befreien lassen?

Worauf Verbraucher bei Bestellungen in Polen achten sollten

Mietrechtserberatung in Brandenburg Mehr Mietrecht an mehr Orten

Ware bezahlt, aber nicht geliefert

Verbraucherschützer warnen vor einem Onlinehandel für Sport- und Freizeitbedarf. Die Staatsanwaltschaft ermittelt.

Nicht nur Vegetarier mögen fleischlos

Verbraucherzentralen wollen die Qualität von Ersatzprodukten prüfen

Verbraucherschützer warnen vor falschen Rechnungen per E-Mail

Potsdam. Zahlungsaufforderungen: Für wen eignet sich welcher Vertrag?

Frage des Tages

Wie lüftet man in der kalten Jahreszeit richtig?

Verbraucherzentrale Brandenburg



MARLIES HOW

Gesund ernähren und dabei sparen

Die Verbraucherzentrale bietet kostenlose Vortragsreihe zum Umgang mit dem Einkommen

Von Johannes Jans

Eisenhüttenstadt (MOZ) Gesunde Ernährung wird häufig mit

Riedel präsentiert Statistiken und Übersichten an die Wand im ofis. „Das sind die Essgewohnheiten der Deutschen laut der

schen sind in Europa die Dicken.“ In der Bundesrepublik isse man zu viel Fleisch und trinke zu viel Alkohol. Die Folge sind

Mahlzeit einer Ernährungssysteme zeigt Angelika Riedel, welche Produkte gesund sind. „Und immer viel trinken ist sehr wich-

Erfolg für Brandenburger Verbraucherschützer

Die Rückgaberechte von Verbrauchern nach Kaffeeahrt-Käufen sind durch ein Berliner Urteil gestärkt worden

Potsdam. Veranstalter von Kaffeeahrten dürfen das Widerrufs- und packt und auf das Bett gelegt, hieß es. Gegen dieses Vorgehen hatte festgelegte Frist von zwei Wochen zur Verfügung gestanden, das

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

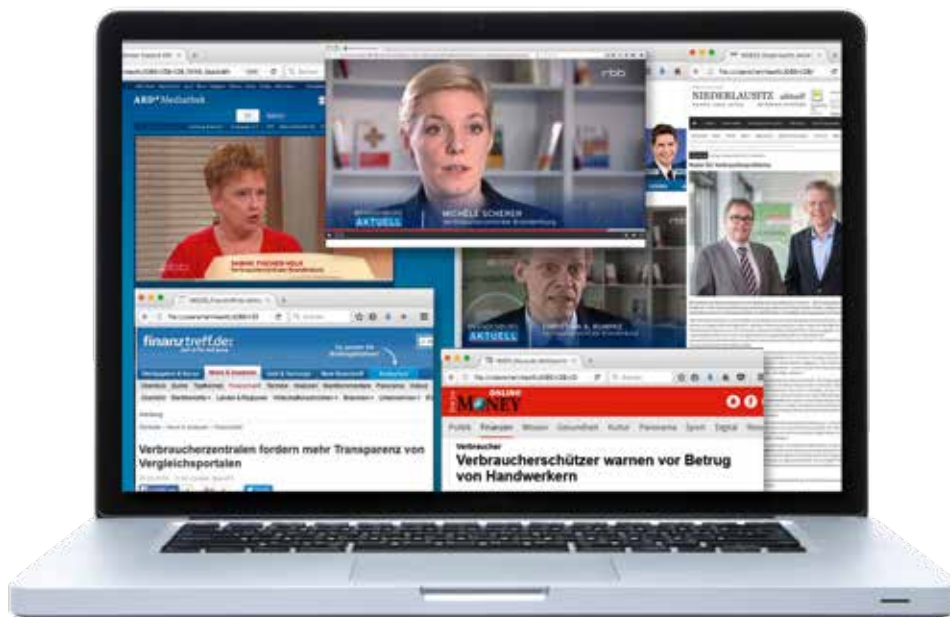
Die VZB setzt wichtige Themen, informiert über Verbraucherrechte und aktuelle Urteile sowie unlautere Wettbewerber. Dazu nutzt sie die klassische Pressearbeit und führt Informationskampagnen durch. 2016 und 17 liegt ein besonderer Schwerpunkt auf dem Relaunch der Internetpräsenz.

Die VZB klärt über ihre Internetseite **www.verbraucherzentrale-brandenburg.de** sowie durch Pressemitteilungen und Interviews über ein breites Themenspektrum von Kauf und Reklamation von Waren und Dienstleistungen über Finanzen und Versicherung und Digitale Entwicklungen bis zu Wissenswertem aus Lebensmittel und Ernährung auf. Neben 120.000 Besuchen der Website in 2016 konnten die Verbraucherschützer ihre Expertise in rund 3.100 Artikeln in Printmedien sowohl regional wie in der Märkischen Allgemeinen Zeitung oder der Lausitzer Rundschau als auch überregional z. B. in der Süddeutschen Zeitung oder der Bild platzieren. Somit war die VZB in einer Gesamtauflage von über 61 Mio. Zeitungen und Zeitschriften präsent. Hinzu kamen rund 100 TV- und Radiointerviews, unter anderem für ZDF, RTL, rbb, Deutschlandradio und Antenne Brandenburg sowie etwa 550 Nennungen in Onlinepublikationen. Zusätzlich führte die VZB öffentlichkeitswirksame Kampagnen durch: Zum Beispiel bot sie zum Weltverbrauchertag 2016 einen Typtest zur Altersvorsorge, um das Augenmerk der Verbraucher auf die Relevanz von Geldanlage auch in der anhaltenden Niedrigzinsphase zu lenken. Zum Safer Internet Day 2017 produzierte sie einen eigenen YouTube-Clip mit einfachen und an-

schaulichen Tipps, wie man ein sicheres Passwort erstellt. Der Clip wurde bereits über 1.000 mal abgerufen.

Im Fokus der Kommunikationsarbeit lagen die Vorbereitungen auf den Relaunch ihres Internetauftritts. Die Verbraucherzentralen streben bundesweit eine Stärkung des Verbraucherportals **www.verbraucherzentrale.de** an. In diesem Zuge soll auch der regionale Auftritt **www.verbraucherzentrale-brandenburg.de** noch nutzerfreundlicher werden, der Fokus liegt auf verbraucherrelevanten Inhalten, Barrierefreiheit und Interaktivität.

In einem ersten Schritt stärkten die Verbraucherzentralen das bundesweite Portal **www.verbraucherzentrale.de** durch Maßnahmen der Suchmaschinenoptimierung sowie bessere und mehr aktuelle Texte. Damit konnte die Besuchszahl beinahe um das 20-fache gesteigert werden. Diese Stärkung führte zunächst zu einem leichten Rückgang der Besuche auf dem Brandenburger Portal von 130.000 in 2015 auf 120.000 in 2016. Doch schon Anfang 2017 konnte die VZB diesen Trend umkehren und die Besuchszahlen in den ersten fünf Monaten auf rund 150.000 (Stand: 31. Mai 2017) steigern.



KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Die VZB will sich und ihre Leistungen stärker gezielt mit anderen relevanten Akteuren im Land verzahnen. Eine erste Kooperation schloss sie 2016 mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg. Zusätzlich stellte sie einen Regionalmanager ein und strebt weitere sinnvolle Kooperationen an.

Mit ihrem Mitgliedsverband Deutscher Mieterbund Land Brandenburg (DMBLB) hat die VZB 2016 eine noch intensivere Zusammenarbeit entwickelt. Nun können Verbraucher, die (noch) nicht in einem Mieterverein Mitglied sind, landesweit in vielen VZB-Beratungsstellen eine qualitätsgesicherte Mietrechtserstberatung durch den DMBLB in Anspruch nehmen.

Nachdem es der VZB gelungen ist, für die Initiierung und Pflege weiterer Kooperationen insbesondere im Kontext Energiesparen eine neue Stelle zu schaffen und zu besetzen, strebt sie nun u.a. mit Wohnungsbau-gesellschaften, kommunalen Energieversorgern und Volkshochschulen weitere gewinnbringende Zusammenarbeiten an.

Es besteht bereits eine langjährige enge Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und den Verbraucherzentralen der Länder. So stellt die VZB in einigen bundesweiten Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen Experten, zum Beispiel in den Bereichen Statistik, Digitale Welt, Lebensmittelkennzeichnung, Verbraucherschutz für Geflüchtete, Onlinekommunikation sowie Reiserecht. Eine Mitarbeiterin der VZB ist überdies Mitglied in der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht (DGfR) und bringt Probleme aus der Beratungspraxis in das Expertengremium ein.

Mit ihrem direkten Nachbarn, der Verbraucherzentrale Berlin, arbeitete die VZB zum Beispiel im Rahmen des Kita-Speiseplanchecks im Bereich Lebensmittel/Ernährung zusammen. Auch im gemeinsamen Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ besteht eine enge Zusammenarbeit.

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 der Verbraucherzentrale Sachsen an.



VORGESTELLT

**Fabian Küstner,
Regional- und
Kooperations-
manager**



Ein Blick auf die Stromrechnung ist für viele Menschen unangenehm. Doch ist es nach Erfahrung der Verbraucherzentrale in vielen Fällen möglich, mit einfachen Energiespartipps oder der Anschaffung effizienterer Geräte Geld zu sparen. Und insbesondere hochwertige Checks der Verbraucherzentrale, wie der Gebäude- oder der Heizcheck, helfen Hausbesitzern bei der Optimierung ihres Energiebedarfs. Der neue Regionalmanager Fabian Küstner hat es sich zur Aufgabe gemacht, Multiplikatoren wie Kommunen, Wohnungsbau-gesellschaften oder kommunale Energieversorger im Land über die Vorzüge der Energiesparberatung aufzuklären. Durch eine enge Zusammenarbeit sollen so noch mehr Brandenburger profitieren. „Mit der Stärkung der Energiesparberatung im Land tragen wir unseren Teil dazu bei, dass die Energiewende von Verbraucherseite gelingt“, sagt er.



WILLKOMMEN

verbraucherzentrale

Brandenburg

Mitarbeiterinnen
der VZB im neuen
Beratungszentrum
in Potsdam

MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG

Elf neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnte die VZB seit 2016 gewinnen. Nicht nur die Einführung einer Position Organisationsmanagement IT-Transformation stärkt die Qualitätssicherung in der Organisation.

Die VZB konnte seit 2016 insgesamt elf neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einstellen und so das Profil der Brandenburger Verbraucherschutzorganisation schärfen. So besetzte sie Stellen in den Bereichen Marktwächter Digitale Welt, Kooperationsmanagement, Verbraucherbildung, Verbraucherschutz für Geflüchtete sowie Wirtschaftlicher Verbraucherschutz. Zusätzlich besetzte sie vorhandene Stellen – Finanz- und Versicherungsberatung in Frankfurt, Teamleitung Recht und Verbraucherschutz sowie IT-Transformation – neu.

Im Rahmen einer konsequenten Qualitätssicherung in der Organisation strebt die VZB eine Digitalisierung und Virtualisierung verschiedener Geschäftsprozesse an. Erste Schritte dahin konnten nach Neubesetzung der IT-Position mit der Erneuerung und Homogenisierung der stark veralteten Hardware für alle Mitarbeiter erreicht werden.

Einen Meilenstein bezüglich der zukunftsorientierten Personalentwicklung erreichte die VZB zum Jahreswechsel 2016/17. Bislang arbeitete die VZB im Prinzip nach wie vor unverändert auf Basis eines Stellentableaus aus der Wende- bzw. Gründungszeit. In Anbetracht der damaligen Gesamtumstände waren viele Stellen zu niedrig bewertet worden, so dass neuen Mitarbeitern nur Entgeltgruppen der Gründungsphase angeboten werden konnten.

Daher bedeutete es einen großen Erfolg, dass der Landtag mit Unterstützung durch das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz in seinem Haushaltsplan für 2017/18 gezielten Stellenhebungen bei der VZB zustimmte. In der Konsequenz wird die VZB als Arbeitgeberin zukunftsfähiger und kann ihre Arbeit qualitätsgetrieben weiterentwickeln.

Ein weiterer Hebel zur Qualitätssicherung ist die regelmäßige bedarfsgerechte und zielorientierte Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Schnitt besuchte jeder Mitarbeiter rund drei Fortbildungsveranstaltungen mit insgesamt fünf bis sechs Tagen Umfang. Darunter waren sowohl interne als auch externe Weiterbildungen.

Im Rahmen der Fortbildungskooperation mit den anderen Verbraucherzentralen unter dem Dach des Verbraucherzentrale Bundesverbandes übernahm die VZB in 2016 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 konnte die VZB Anfang 2016 die Einführung einer Berufshaftpflichtversicherung erreichen.



VORGESTELLT



Holger Schubert,
Organisations-
manager
IT-Transformation

Die Digitale Welt ist einer der Schwerpunkte der VZB – ob Aufklärung der Brandenburger über Chancen und Risiken neuer Entwicklungen im Internet, die Etablierung eines bundesweiten Frühwarnnetzwerks bei Schieflagen beim digitalen Wareneinkauf durch das Marktwächter-Team oder die Planung eines neuen nutzerzentrierten Internetauftritts. Dabei ist es wichtig, auch die internen Strukturen der VZB anzupassen und die IT auf feste Füße zu stellen. Dafür sorgt der neue IT-Manager Holger Schubert. „Wir planen eine umfangreiche Digitalisierung und Virtualisierung wichtiger Geschäftsprozesse, um die Kollegen in der Beratungs-, Informations- und Lobbyarbeit für die Verbraucher bestmöglich zu unterstützen“, berichtet er.

„In Potsdam haben Sie mich grandios aus dem Rachen von Oz gerissen.“

#Verbrauchersagendanke





VERBRAUCHERPOLITIK: DIE BUNDESTAGSWAHL 2017

*vzbv-Vorstand Klaus Müller (l.)
und VZB-Geschäftsführer
Dr. Christian A. Rumpke
vor dem Brandenburger Tor
in Berlin*

Die Interessen der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher werden nicht nur auf Landesebene vertreten. Daher setzt sich die Verbraucherzentrale Brandenburg im Verbund mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und den Verbraucherzentralen der Länder im Bundestagswahlkampf 2017 für eine gute Verbraucherpolitik ein. Denn Verbraucher zählen – Verbraucher wählen.

Text: vzbv

„Mit gutem Verbraucherschutz fühle ich mich sicher“ – dieser Aussage stimmen laut einer repräsentativen Umfrage vom TNS Emnid im Auftrag des vzbv 93 Prozent der Verbraucher zu. Das zeigt: Die Politik kann der Verunsicherung der Verbraucher mit gutem Verbraucherschutz aktiv etwas entgegensetzen. Starker Verbraucherschutz kann dafür sorgen, dass Verbraucher


sich sicher auf den Märkten bewegen können und das Vertrauen in Politik und Wirtschaft steigt.

…❖ **Um Sicherheit und Vertrauen zu schaffen, haben die Verbraucherzentralen der Länder und der vzbv 15 Kernforderungen für die Legislaturperiode 2017 bis 2021 aufgestellt.**

DAMIT VERBRAUCHER DAS MEISTE VON IHREM GELD HABEN:


- **Verbrauchern eine effiziente Altersvorsorge ermöglichen:** ein Non-Profit- Altersvorsorgeprodukt einführen (...)

- **Verbraucher bedarfsgerecht beraten:** Provisionen in der Finanzanlagenberatung und bei Finanzvergleichsportalen verbieten

 Durch die Teilprivatisierung der Altersvorsorge wird von Verbrauchern erwartet, privat vorzusorgen. Geldanlagen sind vielfältig und kompliziert. Für Laien ist es kaum möglich, Qualität, Leistung und Preis von Finanzdienstleistungen einzuschätzen und zu erkennen, welche Produkte geeignet sind. Die Finanzberatung finanziert sich meist über die in Produktpreisen einkalkulierten Provisionen. Auch bei vielen Vergleichsportalen spielen Provisionen eine Rolle und können Verbraucher zu schlechten Finanzentscheidungen verleiten. Verbraucher bekommen die finanziellen Konsequenzen einer nicht bedarfsgerechten Beratung in aller Regel erst Jahre später zu spüren. Dazu gehören: Mindererträge, Mehrkosten durch überbeuerte und unflexible Verträge, gelegentlich auch Wertverluste durch zu riskante Produkte oder unnötige Produktwechsel. Da es den meisten Menschen um eine zusätzliche Altersvorsorge und nicht um Spekulationsgewinne geht, fehlt ihnen dann das so dringend benötigte Geld im Alter. Beratung und Empfehlung auf Provisionsbasis muss daher verboten werden.

- **Mehr Kostengerechtigkeit für Verbraucher bei der Energiewende durchsetzen:** sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise für Strom und Gas an die Verbraucher weitergeben (...)

- **Verbraucher an der Energiewende beteiligen:** energetische Sanierungsmaßnahmen steuerlich fördern


 Die Senkung des Energieverbrauchs im Gebäudebestand spielt bislang in der Energiewendedebatte eine untergeordnete Rolle, obwohl der Gebäudesektor – verglichen mit den Sektoren Energiewirtschaft, Verkehr, Industrie und Landwirtschaft – den prozentual höchsten Beitrag zur Senkung der Treibhausgase bis 2030 leisten soll. Ein Steuerbonus zur Absetzung der energetischen Sanierungskosten soll für zusätzliche Anreize der Gebäudesanierung insbesondere für Hauseigentümer sorgen. Eine höhere Sanierungsrate würde zudem neue Arbeitsplätze schaffen, Kosten für Verbraucher senken, die kommunale Wirtschaft ankurbeln und dabei helfen, die Abhängigkeit von Energieimporten zu verringern. Dieses Instrument hätte aber nicht nur eine wirtschaftliche Wirkung, sondern ist insbesondere geeignet, Verbraucher direkt an der Energiewende teilhaben zu lassen. Die vermehrte Eigennutzung von erneuerbaren Energien ist als Teil der Sanierung eng mit der aktiven Teilhabe der Verbraucher als Proumenten verbunden.

- **Gesetzlich Krankenversicherte vor steigenden Kosten schützen:** zur paritätischen Finanzierung der Gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren (...)

- **Pflegebedürftige Verbraucher finanziell entlasten:** Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig anpassen (...)

i **DAMIT DER VERBRAUCHERALLTAG EINFACHER WIRD:**

...❖ **Verbrauchern einen schnellen Internetzugang ermöglichen:** flächendeckende Breitbandversorgung bis 2018 mit mindestens 10 Megabit sicherstellen

 Die städtischen Gebiete und Ballungsräume sind mit schnellem Internet gut versorgt – dort ist es auch lukrativ. Es bleiben aber immer noch zahlreiche weiße Flecken insbesondere im ländlichen Raum. Es ist daher Zeit für einen Paradigmenwechsel: Statt immer neuer Zielvorgaben für immer höhere Bandbreiten muss endlich eine flächendeckende Versorgung mit einem Internetzugang für alle Verbraucher sichergestellt werden. Im Rahmen einer Universaldienstverpflichtung muss eine flächendeckende Mindestversorgung mit 10 Megabit bis 2018 umgesetzt werden. Daneben sind der Aufbau und die Förderung von bundesweit rechtssicheren, offenen WLAN-Zugängen erforderlich.

...❖ **Verbraucher beim vernetzten und automatisierten Fahren schützen:** Regeln festlegen und gesellschaftliche Debatte initiieren (...)


...❖ **Verbraucher vom Freihandel profitieren lassen:** Goldstandards für Verbraucherschutz im Freihandel schaffen (...)

...❖ **Verbrauchern zu dem Geld verhelfen, das ihnen zusteht:** Musterverfahren zur verbindlichen Feststellung von Zahlungsansprüchen einführen (...)

...❖ **Verbrauchererfahrungen bei der Marktbeobachtung berücksichtigen:** Marktwächter finanziell stabilisieren und ausbauen (...)

i **DAMIT VERBRAUCHER SELBSTBESTIMMT ENTSCHEIDEN KÖNNEN:**


...❖ **Verbraucher vor Diskriminierung in der digitalen Welt schützen:** Bewertungskriterien für Verbraucher offenlegen, Algorithmen für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar machen


 Mit Big Data Anwendungen prognostizieren Unternehmen das zukünftige Verhalten von Verbrauchern. Je mehr sie über Verbraucher wissen und je besser die Daten ausgewertet und kategorisiert werden, desto zielgenauer können sie Verbrauchern Angebote machen. Auf Basis der vorhandenen Daten entscheiden Computer mit Hilfe von Algorithmen beispielsweise, wer was wann zu welchem Preis einkaufen kann, wer welche Informationen bekommt, wer welchen Versicherungstarif, Studienplatz oder Job erhält. Die Herausforderung lautet, die Chancen von Big Data zu nutzen, aber gleichzeitig die Risiken zu minimieren. Die bestehenden Grundsätze des Datenschutzes, die in der Europäischen Union Grundrechtscharakter haben, müssen dabei weiterhin Bestand haben: Zweckbindung, Datensparsamkeit und Einwilligungsvorbehalt.

Um Diskriminierung zu verhindern und das Informationsungleichgewicht zwischen Anbietern und Verbrauchern auszugleichen, müssen die zur Bewertung von Verbrauchern herangezogenen Daten und Kriterien offen gelegt werden. Der Algorithmus selbst, also die Annahmen und die Gewichtung, können gegebenenfalls unter das Geschäftsgeheimnis fallen. Um nachteilige Entscheidungen für Verbraucher zu verhindern, muss ein Algorithmen-TÜV eingeführt werden: Zuständige Aufsichtsbehörden müssen die Funktions- und Arbeitsweise von Algorithmen nachvollziehen können, um Diskriminierung aufzudecken. Dazu ist es unter anderem erforderlich, dass algorithmenbasierte Entscheidungsprozesse direkt so designed werden, dass eine Überprüfbarkeit durch Aufsichtsbehörden auch möglich ist.

- …❖ **Verbrauchern zu mehr Vertrauen beim Lebensmitteleinkauf verhelfen:** staatliches Tierwohllabel einführen (...)
- …❖ **Verbraucher beim nachhaltigen Konsum unterstützen:** Staatliche Mindestanforderungen für sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion etablieren (...)

- …❖ **Verbraucher von klein auf fit für den Alltag machen:** das Kooperationsverbot abschaffen und Verbraucherbildung fördern

 Bereits Kinder und Jugendliche treffen im Alltag auf eine Fülle von Konsummöglichkeiten und Entscheidungssituationen. Oft wissen sie zu wenig, um verantwortungsvoll damit umzugehen oder sich effektiv zu schützen. Gleiches gilt insbesondere auch für Flüchtlinge und Migranten. Verbraucherbildung setzt hier an und schärft den Blick für verantwortungsbewusste Konsumententscheidungen. Als präventiver Verbraucherschutz ist Verbraucherbildung von bundesweiter Bedeutung. Der Bund muss daher in die Lage versetzt werden, die Länder bei ihren Bildungsaufgaben zeitlich unbegrenzt zu unterstützen und zu fördern. Die Verwendung von Kartellstrafen wäre hier gut angelegtes Geld. Verbraucherbildung muss verpflichtend in den Schulen verankert und das Kooperationsverbot von Bund und Ländern bei der Bildung abgeschafft werden.

-  **Bundespolitische Kernforderungen für die Legislaturperiode 2017 bis 2021**
im Netz nachlesen unter:
www.verbraucher-zaehlen.de



„Herzlichen Dank für Ihre umfangreiche und die sehr freundliche Beratung und Klärung. Ich bin sehr erleichtert!“
#Verbrauchersagendanke



INFORMATION



ANHANG: DATEN UND FAKTEN



UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE (STAND: 31.12.2016)

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e. V.
- Brandenburger Landfrauenverband e. V.
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/ Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- 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.
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Verband Wohneigentum e. V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.



VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

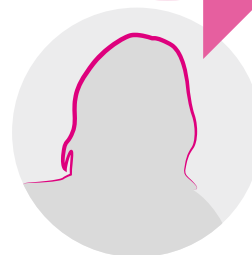
- Jochen Resch, Vorsitzender
- Frank Beich, Stellvertreter
- Alexander Bredereck, Beisitzer
- Wolfgang Krüger, Schriftführer
- Ilka Stolle, Beisitzerin

Geschäftsführer

- Dr. Christian A. Rumpke

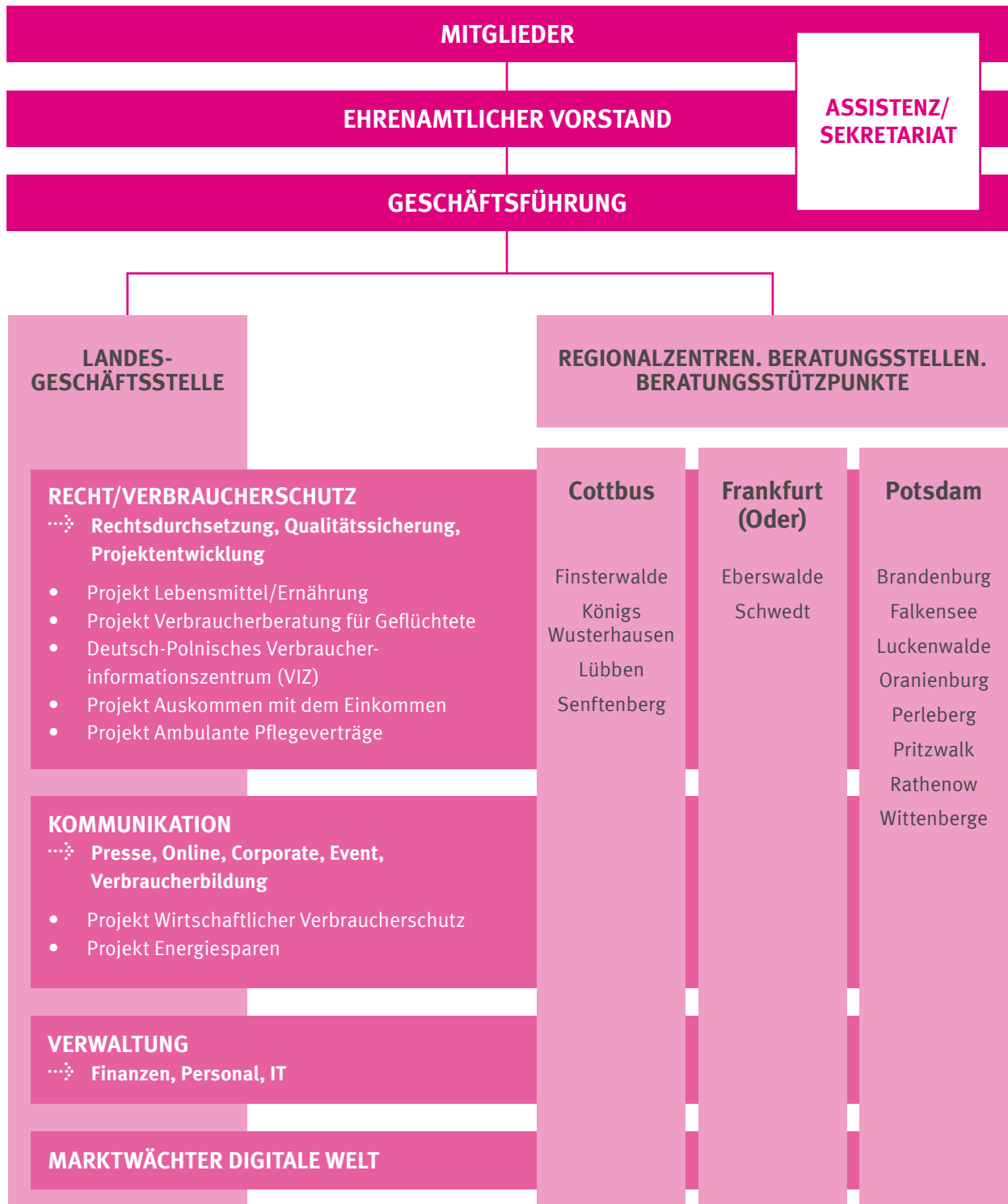
„Ich möchte mich herzlichst bei Ihnen bedanken. Auf Grund ihres Artikels aus dem Jahr 2014 über einen 74-jährigen Rentner und der betrügerischen gleichen Vorgehensweise der Agentur, konnte ich heute meinen 82-jährigen Vater schützen. Die Dame schaute nicht schlecht, dass es kein Vertrag über ein halbes Jahr und 3.000 Euro geben wird.“

#Verbrauchersagendanke



... ORGANIGRAMM / STELLEN

Die VZB besetzte 2016 durchschnittlich 41,5 Stellen, durch Teilzeitverträge verteilt auf 58 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 22 Honorarkräfte das Personal.



••••• BERATUNG VOR ORT

Brandenburg a. d. H.

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

Cottbus

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

Eberswalde

Puschkinstraße 13 (Bürgerbil-
dungszentrum „Amadeo Antonio“)
16225 Eberswalde
Di 10–13 und 14–18 Uhr
Do 10–13 und 14–18 Uhr
Fr 10–13 Uhr

Falkensee

Poststraße 31 (Bürgeramt)
14612 Falkensee
Di 14–18 Uhr (Verbraucherrecht)
jeden 1. u. 3. Mo im Monat
15–18 Uhr (Energie)
jeden 1. u. 4. Mi im Monat
9–12 Uhr (Energie)

Finsterwalde

Langer Damm 41
03238 Finsterwalde
Mo 14–17 Uhr
Di 9–12 Uhr
jeden 2. und 4. Mi im Monat
14–17 Uhr (nur Energie)
jeden 1. Do im Monat 14–17 Uhr
jeden weiteren Do 14–18 Uhr

Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Straße 8
15230 Frankfurt (Oder)
Mo nach Vereinbarung
Di 10–13 und 14–18 Uhr
Do 10–13 und 14–18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Königs Wusterhausen

Bahnhofstraße 3
15711 Königs Wusterhausen
Mo 11–13 Uhr
Di 11–13 und 14–18 Uhr
Do 11–13 und 14–18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Lübben

Gubener Straße 53 (Gaststätte
Spreeblick)
15907 Lübben
jd. letzten Mi im Monat 10–17 Uhr

Luckenwalde

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

Oranienburg

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

Perleberg

Karl-Liebknecht-Straße 33,
Raum 2.10
19348 Perleberg
jeden 2. und 4. Mo im Monat
10–15 Uhr (Verbraucherrecht)
jeden 3. Mo im Monat 10–15 Uhr
(Energie)

Potsdam

Babelsberger Str. 18
14473 Potsdam
Mo 10–13 und 14–18 Uhr
Di 14–18 Uhr
Do 09–13 und 15–18 Uhr
Fr 09–13 Uhr

Pritzwalk

Gartenstraße 12
16928 Pritzwalk
jeden 3. Mo im Monat 10–15 Uhr
(Verbraucherrecht)
jeden 1. Mo im Monat 10–15 Uhr
(Energie)

Rathenow

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

Schwedt/Oder

Handelsstraße 1 (1. OG über 3xS)
16303 Schwedt/Oder
jeden 2. und 4. Mo im Monat
08:30–12:30 und 13:30–17:30 Uhr

Senftenberg

Markt 1
01968 Senftenberg
Mi 10–16 Uhr

Wittenberge

Bürgermeister-Jahn-Straße 21
(Bürgerzentrum Wittenberge)
19322 Wittenberge
jeden 1. Mo im Monat 10–15 Uhr
(Verbraucherrecht)
jeden 4. Fr im Monat 10–13 Uhr
(Energie)

Stand: 15.6.2017



- Vor-Ort-Beratung**
- Nur Energieberatung
- Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum

FINANZEN 2016

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

UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTÄGE		2016 EUR
LAND	Institutionelle Förderung	1.700.000
	Projektförderung	218.172
BUND	Projektförderung	405.585
	Über vzbv	470.513
EU		243.243
KOMMUNEN	Städte	71.300
	Kreise	57.500
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		125.878
ANDERE ERTRÄGE	Entgelte	171.487
	Sonstiges	22.417

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

„Herzlichen Dank für ihren Einsatz.
Ich hoffe, dass diese Angelegenheit
mit Ihrer Hilfe jetzt vom Tisch ist.
Nochmals 1000 Dank.“
#Verbrauchersagendanke



Bilanz zum 31. Dezember 2016

AKTIVA		Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	PASSIVA	
A. ANLAGEVERMÖGEN					
I. Immaterielle Vermögensgegenstände					
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten		7.327,00	8.673,00		
II. Sachlagen					
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken		1.723,00	2.015,00		
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		109.022,00	107.584,00		
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau		78.505,25	0,00		
B. UMLAUFVERMÖGEN					
I. Vorräte					
1. fertige Erzeugnisse und Waren		14.335,78	11.174,78		
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände					
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		18.016,38	0,00		
2. sonstige Vermögensgegenstände – davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr		131.504,61	310.415,95		
EUR 16.629,85 (EUR 34.796,17)					
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		579.450,88	405.454,40		
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		<u>1.070,74</u>	<u>561,63</u>		
		940.955,64	845.878,76		
A. EIGENKAPITAL					
I. Gewinnvortrag				97.777,27	142.155,36
B. SONDERPOSTEN MIT RÜCKLAGENANTEIL				132.407,78	129.446,78
C. RÜCKSTELLUNGEN					
1. Steuerrückstellungen				84.093,61	54.562,31
2. sonstige Rückstellungen				288.379,84	131.133,34
D. VERBINDLICHKEITEN					
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten				237,85	406,00
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr					
EUR 237,85 (EUR 406,00)					
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen				22.205,98	267.471,24
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr					
EUR 22.205,98 (EUR 267.471,24)					
3. sonstige Verbindlichkeiten				175.497,51	120.703,73
– davon aus Steuern					
EUR 31.258,03 (EUR 26.705,02)					
– davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr					
EUR 124.023,79 (EUR 120.316,07)					
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN				140.355,80	0,00
				940.955,64	845.878,76

Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2016 – 31.12.2016

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.132.401,60	2.993.947,59
2. sonstige betriebliche Erträge	35.698,96	288.378,37
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	2.239,21	51.976,37
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	43.161,01	0,00
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	2.053.800,84	1.981.075,06
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	380.459,57	368.761,65
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	31.234,60	51.360,62
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	704.212,12	886.964,75
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	4.147,91	7.890,90
– davon Zinserträge aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 1.968,64 (EUR 7.887,49)		
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>5.751,38</u>	<u>1.967,02</u>
– davon Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 5.743,55 (EUR 1.960,33)		
9. ERGEBNIS DER GEWÖHNLICHEN GESCHÄFTSTÄTIGKEIT	48.610,26-	51.888,61-
10. sonstige Steuern	<u>4.232,17-</u>	<u>10.621,16-</u>
11. JAHRESFEHLBETRAG	<u>44.378,09</u>	<u>41.267,45</u>
12. Entnahmen aus Gewinnrücklagen		
a.) aus anderen Gewinnrücklagen	<u>44.378,09</u>	<u>41.267,45</u>
13. BILANZGEWINN	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>

Bildnachweise

Thomas Ecke: Seite 31

Fotolia/nattstudio: Seite 27

Karla Fritze: Seite 4 (Dr. Rumpke), 18, 24, 28, 29, 30

Joachim Liebe: Seite 13, 15, 19

shutterstock/Roman Babakin: Seite 1 (Titel)

shutterstock/Philipp Dase: Seite 3

shutterstock/GaudiLab: Seite 14, 26

shutterstock/linerpics: Seite 39

shutterstock/Monkey Business Images: Seite 12, 23

shutterstock/Pressmaster: Seite 20

shutterstock/Rawpixel.com: Seite 35

VZB: Seite 4, 7, 21



Der Jahresbericht zeigt verschiedene Eindrücke aus dem Bundesland Brandenburg:

- Brandenburger Tor in Potsdam (Titelseite)
- Havelufer in Rathenow (S. 3)
- Oderbruch (S. 39)

Gefördert durch



verbraucherzentrale Brandenburg

IMPRESSUM

Herausgeber

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Druck: Die Umweltdruckerei

Stand: Juli 2017

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.