



verbraucherzentrale
Brandenburg

JAHRESBERICHT 2019/20

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG.....	3
VERBRAUCHERSCHUTZ IN CORONA-ZEITEN.....	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE.....	6
DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER.....	9
ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT.....	12
REISERECHT.....	13
DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDFUNK.....	14
DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT.....	16
ENERGIE.....	17
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG.....	18
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN.....	20
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN.....	22
VERBRAUCHERSCHUTZ IM GRAUEN PFLEGEMARKT.....	23
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	24
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	25
DAS DIGIMOBIL.....	26
VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE UND MIGRANTEN.....	28
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER.....	29
VERBRAUCHERBILDUNG.....	30
ABMAHNUNGEN UND KLAGEN.....	31
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	32
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT.....	34
MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG.....	35
ANHANG: DATEN UND FAKTEN.....	36
Vorstand und Geschäftsführung.....	36
Organigramm / Stellen.....	37
Beratung vor Ort.....	38
Finanzen 2019.....	40

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

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

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

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

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

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

„Vielen Dank nochmals für die Beratung in Sachen Reise. Viel Erfolg weiterhin, bleiben Sie gesund!“
#verbrauchersagandanke



Anmerkung.

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. ●



VERBRAUCHERSCHUTZ IN CORONA-ZEITEN

Manchmal kommt alles anders als man denkt. Das 30-jährige Jubiläum am 15. März 2020 war mit einer Sonntagsöffnung geplant und die Beratungstermine waren schon wieder Wochen im Voraus gebucht. Dann kam Corona und damit eine Herausforderung auch für die Verbraucherzentrale Brandenburg. In kürzester Zeit stellten sich die rund 50 Mitarbeiter auf die Krise ein – mit dem Ziel, weiterhin und schnellstmöglich mit Rat und Tat für die Verbraucher im Land da zu sein. Der Geschäftsführer der VZB, Dr. Christian A. Rumpke, berichtet.

E-Mail vom 27. Februar 2020

An: Alle Mitarbeiter

Betreff: Umgang mit Corona-Problematik

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

*im Zusammenhang mit der aktuellen Diskussion um das Coronavirus bereiten wir uns derzeit darauf vor, dass der Geschäfts- und Beratungsbetrieb jederzeit weiterlaufen kann und bei Bedarf auch standortunabhängig ermöglicht werden könnte. Falls es in diesem Kontext Unsicherheiten oder Fragen gibt oder Sie vor Ort besondere Hilfe benötigen, so können Sie sich damit jederzeit vertrauensvoll an Ihre*n Leiter*in oder auch an mich wenden.*

Dank und Grüße

Christian A. Rumpke

...🔗 Herr Rumpke, die Verbraucherzentrale Brandenburg stand zu Beginn der Corona-Zeit vor einer vielseitigen Herausforderung. Einen wichtigen Teil macht die persönliche Beratung der Brandenburger auch vor Ort in den Beratungsstellen aus. Wie haben Sie sich auf den Ausnahmezustand eingestellt?

In einer gemeinschaftlichen Anstrengung aller Kolleginnen und Kollegen haben wir bei der Verbraucherzentrale Brandenburg unsere Arbeit unmittelbar an die neuen Bedingungen angepasst. Schon ab dem 16. März, also eine Woche, bevor die strengen Kontaktbeschränkungen durch die Bundesregierung in Kraft traten, haben wir unser telefonisches Beratungsangebot massiv ausgebaut. Gleichzeitig haben wir unsere Beratungsstellen für den Publikumsverkehr geschlossen, die Digimobil-Tour im ländlichen Raum pausieren lassen und Vor-Ort-Veranstaltungen konsequent abgesagt, um sowohl die Verbraucher als auch die

Mitarbeiter zu schützen. In Riesenschritten haben wir die bereits weit vorangeschrittene IT-Transformation im Haus weiterverfolgt, so dass der Großteil unserer Mitarbeiter in kürzester Zeit im Homeoffice arbeiten konnte.

Dies führte im Ergebnis sogar dazu, dass Ratsuchende im Schnitt schneller Hilfe erhalten haben als normal: Wir konnten einen Beratungstermin landesweit spätestens am darauffolgenden Werktag anbieten. So haben wir allein im April 2020 mehr als 1.230 umfangreiche Beratungen durchgeführt, das sind 37 Prozent mehr als im vergleichbaren Vorjahreszeitraum.

...🔗 Hat Corona die Nachfrage nach bestimmten Themen verändert?

Absolut. Beispielsweise drehten sich 36 Prozent aller Verbraucherbeschwerden im April 2020 um das Thema Reise und Mobilität, im Vorjahreszeitraum waren es gerade einmal drei Prozent. Viele Menschen, die einen Urlaub geplant hatten, suchten Hilfe bei Problemen mit Reiseveranstaltern. Zahlreiche Unternehmen haben sich wenig kundenfreundlich gezeigt und entgegen der geltenden Rechtslage das Geld für nicht stattgefundene oder abgebrochene Reisen oder Flüge häufig (zunächst) nicht zurückgezahlt oder versucht, ihre Kunden mit Gutscheinen abzuspeisen.

Weiterhin haben wir es insbesondere zu Anfang der Corona-Zeit mit Abzockmaschen zu tun gehabt, die sich die Unsicherheit der Menschen zu Nutze machen wollten. Da wurden Heilmittel gegen Corona angepriesen, fiktives Gold als vermeintlich sichere Wertanlage online verkauft und Hefe oder Klopapier auf Versteigerungsplattformen zu Mondpreisen angeboten. Viele dieser Missstände haben uns Verbraucher über unsere Beschwerde-Box auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box) gemeldet.

...❖ Haben Sie sich dieser aktuellen Corona-Themen auch bei der kollektiven Rechtsdurchsetzung und in Ihrer politischen Arbeit angenommen?

Auf jeden Fall. Wir haben verschiedene Unternehmen, die in der Corona-Zeit gegen geltendes Recht verstoßen haben, abgemahnt. So zum Beispiel den großen Reiseveranstalter Schauinsland-Reisen, der seinen Kunden die teilweise Erstattung des Reisepreis bei coronabedingtem Abbruch der Reise verweigerte.

Gemeinsam mit unserem Bundesverband und den anderen Verbraucherzentralen haben wir uns für die Rechte der Verbraucher eingesetzt und zum Beispiel gegen politisch gewollte Zwangs-Gutscheine ausgesprochen.

Aktuell beschäftigt uns die Senkung der Mehrwertsteuer als das eine Element im Konjunkturpaket, das explizit den Verbrauchern zugutekommen soll. Für Unternehmen sind andere Elemente vorgesehen. Trotzdem befürchten wir, dass nicht alle Anbieter die Senkung weitergeben werden. Hier gehen wir mit gutem Beispiel voran und passen zum Juli 2020 unsere Beratungsentgelte an. Von fairen Unternehmen erwarten wir, dass sie die gesparte Mehrwertsteuer in Form von Preissenkungen konsequent an ihre Kunden wei-



Dr. Christian A. Rumpke, Geschäftsführer der VZB

tergeben. Wenn Anbieter das nicht tun, bereichern sie sich unberechtigt und untergraben eine sinnvolle Maßnahme zur Unterstützung der Verbraucher.

...❖ Unterm Strich: Wie waren die letzten Monate bei der VZB?

Sehr spannend. Die Digitalisierung hat, obwohl wir auch bereits vorher vieles angestoßen und umgesetzt hatten, nochmal einen Riesensprung vorwärts gemacht. Beispielsweise haben wir ein regelmäßiges Videokonferenz-Format zum aktuellen Austausch für alle Kolleg*innen eingeführt. So sehen wir, die wir an vielen Orten in Brandenburg verstreut arbeiten, uns derzeit zumindest in der gesamten Besetzung häufiger als zu normalen Zeiten. Und dass wir in diesem Jahr erstmals die VZB-Mitgliederversammlung rein virtuell abhalten können, hat sich vor ein paar Monaten wohl ebenfalls noch niemand träumen lassen.

Auch für Verbraucher gibt es neue digitale Angebote: Zum Beispiel haben wir in Brandenburg gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Bayern den corona-vertragscheck.de federführend für alle Verbraucherzentralen entwickelt. Mit diesem Legal-Tech-Tool erfahren Verbraucher unkompliziert und individuell, welche Rechte sie zum Beispiel gegenüber Fitnessstudios, Konzertveranstaltern oder Sportvereinen haben. Und wir in Brandenburg waren die Verbraucherzentrale, die den ersten Corona-Podcast für Verbraucher mit aus der Taufe gehoben hat. Über verbraucherzentrale.de/hoerbar können jetzt auch Medienvertreter aktuelle O-Töne beispielsweise für Radioreportagen beziehen.

Ganz neu bieten wir nun Web-Seminare zu verschiedenen Themen via verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online an, mit denen wir derzeit Vorträge vor Ort ersetzen – beziehungsweise perspektivisch gut ergänzen werden. Zudem will die VZB Videochatberatung künftig nicht nur in ihrem Digimobil anbieten – sondern diesen persönlichen Service auch direkt auf dem heimischen PC ermöglichen.

Es werden sicherlich in den nächsten Wochen und Monaten noch weitere digitale Angebote dazu kommen, die Verbraucher dürfen gespannt sein. Und wem wir so oder telefonisch nicht weiterhelfen können, der kann natürlich unter Einhaltung von Abstands- und Hygieneregeln bei uns auch wieder einen Vor-Ort-Termin bekommen. ●

ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Die Verbraucherzentrale genießt bei den Menschen in Deutschland laut einer aktuellen Studie sehr großes Vertrauen. Dafür hat die VZB im Berichtszeitraum, der das Jahr 2019 sowie das erste Halbjahr 2020 umfasst, engagiert gearbeitet: Seit Februar 2019 ist sie mit dem Digimobil an 16 Orten im Brandenburger Norden unterwegs, in Frankfurt (Oder) hat sie ein neues barrierefreies Beratungszentrum mit grenzüberschreitendem Schwerpunkt eröffnet und bei der Landtagswahl 2019 setzte sie sich mit einem Forderungskatalog für die Rechte der Verbraucher ein.

... Eine aktuelle Repräsentativbefragung von Infratest Dimap* zum **Institutionenvertrauen** zeigt, dass die Verbraucherzentrale in der Bevölkerung nach wie vor ein großes Vertrauen genießt. Mit 75 Prozent liegt die Verbraucherzentrale sogar vor dem Bundesverfassungsgericht (73 Prozent). Medien, Wirtschaft und Politik haben alle deutlich geringere Vertrauenswerte. Einzig der Polizei vertrauen die Menschen noch mehr (83 Prozent). Damit die VZB weiter an ihre erfolgreiche Arbeit anknüpfen kann, hat sie sich für eine verlässliche und besser planbare Finanzierung eingesetzt – mit Erfolg: Zum Weltverbrauchertag am 15. März 2019 haben das Verbraucherschutzministerium des Landes und die VZB erstmals eine mehrjährige Vereinbarung geschlossen. Diese sichert die Verbraucherberatung und -information der Bürger im Land bis Ende 2022.

... Im Jahr 2019 konnte die VZB **über 65.500 Verbraucher** mit Beratung, Information oder Vorträgen erreichen. Diese Kontakte verteilen sich auf fast 12.200 umfängliche Beratungen, mehr als 42.600 Kurzinformationen sowie über 10.700 Gruppenteilnehmer. Wie schon in den Vorjahren konnte sie ihre Kontakte weiter steigern. Zusätzlich erreicht die VZB Verbraucher über ihre Internetseiten sowie über Medienarbeit.

... Gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt die Verbraucherzentrale Brandenburg das Portal **verbraucherzentrale.de** sowie gemeinsame Projektportale. Für Brandenburger Verbraucher bietet sie zusätzlich das Portal **verbraucherzentrale-brandenburg.de**, auf dem insbesondere die Spezifika für Brandenburg verfügbar sind – von Beratungsangeboten, über spezielle Projekte bis hin zu Veranstaltungen und Bildungsformaten. Insgesamt hat sie darüber etwa 16,1 Millionen Ver-

braucher erreicht (davon **verbraucherzentrale-brandenburg.de**: rund 250.000 Besuche).

... Seit Januar 2019 hat die VZB ihren Internet-Service erweitert, indem sie eine **Online-Terminvereinbarung** eingeführt hat. Damit können Brandenburger Verbraucher nun auch außerhalb der telefonischen Servicezeiten (Mo-Fr, 9-18 Uhr) jederzeit bequem mit wenigen Klicks persönliche Beratungstermine vereinbaren oder verschieben.

... In den Medien war die Verbraucherzentrale Brandenburg mit Experteninterviews, aktuellen Warnungen und Verbrauchertipps wieder gut vertreten. So erreichte sie über 2.930 Veröffentlichungen in regionalen und überregionalen Printmedien in einer Gesamtauflage von fast 50 Millionen Zeitungen und Zeitschriften. Hinzu kamen 50 TV-Auftritte und 60 Radiointerviews sowie über 1.300 Nennungen in Onlinepublikationen.

KONTAKTWEGE IM VERGLEICH

Die VZB erreichte demnach die meisten Menschen über das Internet, gefolgt von Kontakten über (Print-)Medien. Persönlich stand sie mit über 34.800 Verbrauchern in Kontakt, telefonisch mit mehr als 29.600 sowie schriftlich bzw. per E-Mail mit über 1.100 Verbrauchern.

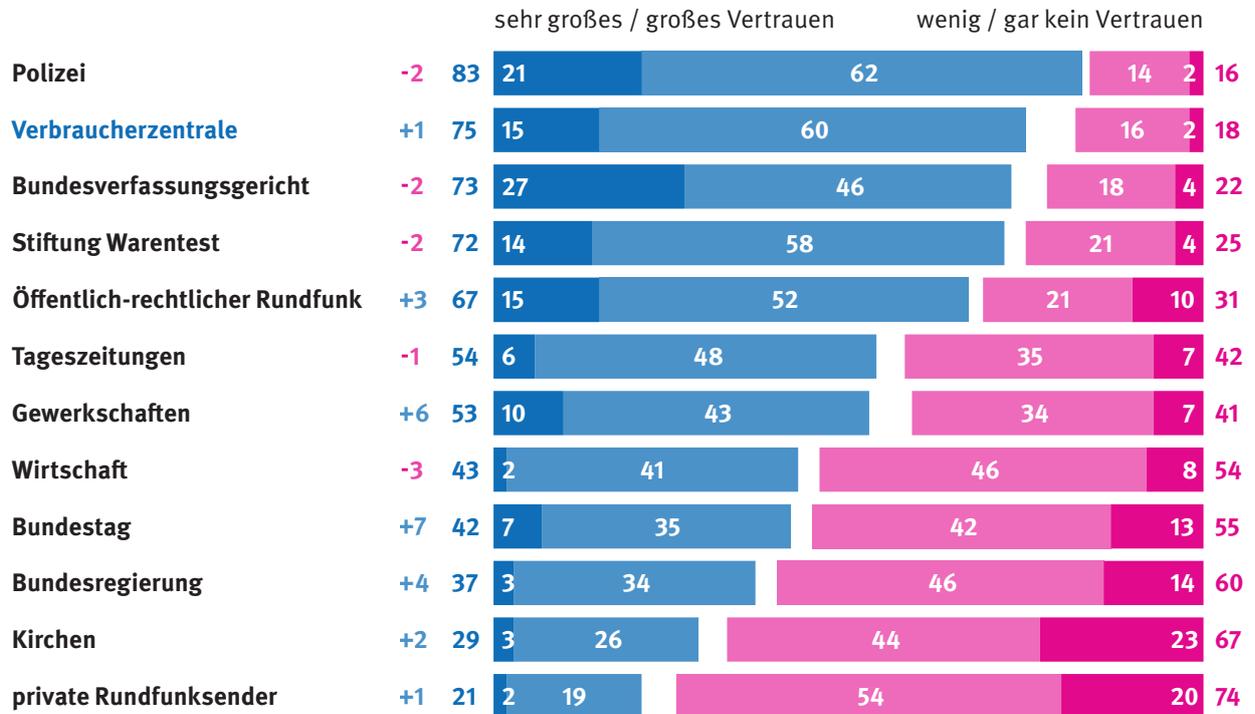
TOP-THEMEN 2019

Besonders gefragt waren Beratungen im Themenfeld Wohnen & Energie: Rund 35 Prozent aller Beratungen drehten sich um Ärger mit Energieversorgern, Betriebskostenabrechnung oder Energiesparen. Hoher Beratungsbedarf bestand ebenfalls zu Internet, Rundfunk & Telefon, Verträgen & Reklamation – zum Beispiel zu Kaufverträgen rund um Elektronik oder Möbel sowie Dienstleistungsverträgen mit Handwerkern oder zu Gewinnspielen – sowie Finanzen & Versicherung. ●

* Glaubwürdigkeit der Medien. Eine Studie im Auftrag des Westdeutschen Rundfunks November 2019, durchgeführt von Infratest dimap, https://presse.wdr.de/ploungewdr/programm/2019/11/_pdf/20191120_WDR_Glaubwuerdigkeit_Medien.PDF

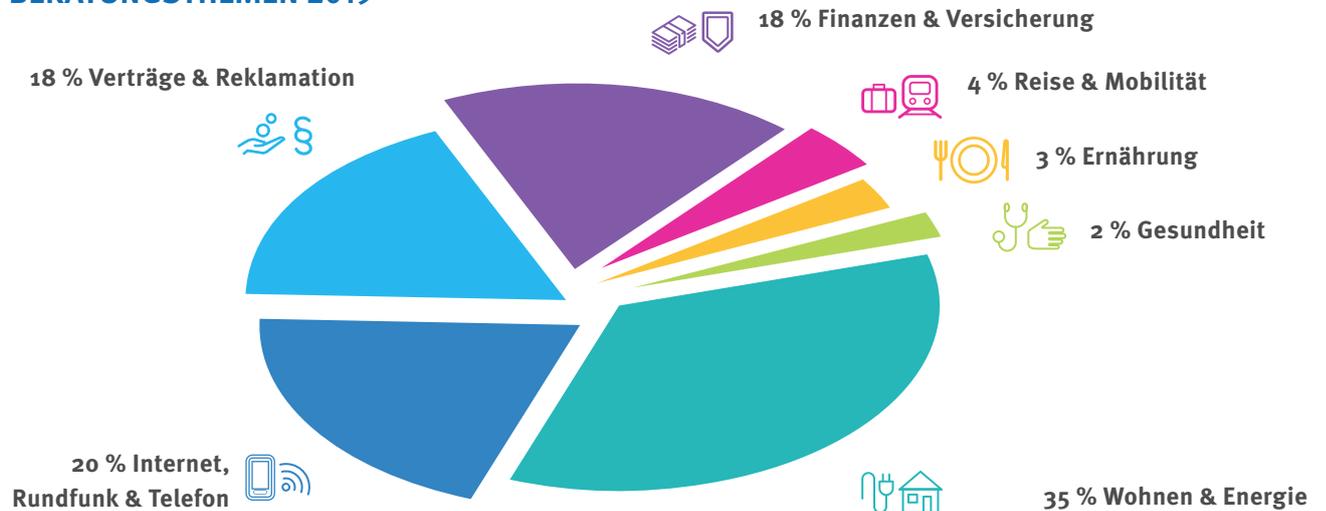
VERTRAUEN IN INSTITUTIONEN IN DEUTSCHLAND 2019

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



Grundgesamtheit: Wahlberechtigte in Deutschland
Werte in Prozent / Veränderungen in Prozentpunkten zu Februar 2018
Fehlende Werte zu 100 Prozent: Weiß nicht / keine Angabe

BERATUNGSTHEMEN 2019





Feierliche Eröffnung des neuen Beratungszentrums in Frankfurt (Oder)

ZENTRALE MEILENSTEINE 2019/20

...❖ Verbraucherschutz ist ein hohes Gut. Daher strebt die Verbraucherzentrale Brandenburg an, alle Menschen in Brandenburg mit Beratung und Information zu unterstützen. So hat sie das **Digimobil** entwickelt, mit dem sie seit Anfang 2019 im Norden Brandenburgs unterwegs ist. In diesem Fahrzeug können sich Verbraucher mit modernster Technik per Videochat beraten lassen. Verbraucher in den ländlichen Regionen können so das breite Beratungsspektrum von Verträgen und Reklamation, Digitalem und Telekommunikation, bis hin zu Reise und Freizeit in Anspruch nehmen (vgl. Kapitel Digimobil).

...❖ Auch im Berichtszeitraum 2019/20 beschäftigte die VZB weiterhin das Thema **Massenkündigungen von Prämien Sparverträgen** durch Brandenburger Sparkassen. Darüber hinaus stellte sich heraus, dass die Sparkassen tausendfach zu wenig Zinsen bezahlt haben. Denn viele der Zinsanpassungsklauseln in den Prämien Sparverträgen sind unwirksam und den Verbrauchern entgehen so oft mehrere Tausend Euro an Zinsen. Rückenwind bekamen Kunden und Verbraucherschützer im Frühjahr 2020 von der **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**. Sie fordert Banken auf, ihre Kunden über unwirksame Zinsanpassungsklauseln in Prämien Sparverträgen zu informieren und ihnen rechtskonforme Lösungen anzubieten. Das ist auch dringend nötig: Die VZB hat bislang 225 Verträge überprüft und berechnet, wie viele Zinsen die Geldinstitute aus Sicht der Verbraucherzentrale zu wenig gezahlt haben. Insgesamt kommen die Ex-

perten auf rund 1,2 Millionen Euro, das macht einen Durchschnitt von deutlich über 5.000 Euro an nachzahlenden Zinsen pro Vertrag. Konfrontiert mit diesen Zinsüberprüfungen zahlen erste Sparkassen fehlende Zinsen teilweise nach.

...❖ Am 1. September 2019 wählten die Brandenburger einen neuen Landtag. Mit **zwölf evidenzbasierten Forderungen zur Landtagswahl** sowie für die anschließende Legislaturperiode brachte sich die VZB für einen stärkeren Verbraucherschutz aktiv in die Politik ein. So setzt sich die Verbraucherzentrale für eine bessere Ausstattung von Polizei und Staatsanwaltschaften im Kampf gegen Cyber-Kriminalität gegen Verbraucher ein, fordert einen landesweiten Entwicklungsplan für alternative Betankungs- und Ladeinfrastruktur im Verkehr sowie die Patientenberatung in Brandenburg auf unabhängige Beine zu stellen. Weitere Forderungen sowie die Evidenz dazu hat sie unter [verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019) veröffentlicht.

Im Ergebnis sieht der Koalitionsvertrag von SPD, CDU und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN für die Legislatur bis 2024 unter anderem vor:

*„Wir stärken die Verbraucherzentralen. Die Koalition setzt sich zum Ziel, dass auch die Brandenburgerinnen und Brandenburger in den ländlichen Regionen die Dienstleistungen der Verbraucherzentralen nutzen können und wird insbesondere die mobile und die digitale Verbraucherberatung fördern.“**

...❖ Einen weiteren Schritt hat die VZB im Jahr 2019 bei der **Modernisierung ihres Beratungsstellennetzes** gemacht: So eröffnete sie im August 2019 gemeinsam mit dem Verbraucherschutzminister sowie dem Frankfurter Oberbürgermeister die neue Beratungsstelle mit Deutsch-Polnischem Verbraucherinformationszentrum. Am neuen modernen und einladenden Standort in der Karl-Marx-Straße 179-180 in Frankfurt (Oder) steht den Bürgern das gesamte Beratungsspektrum der VZB mit erweiterten Öffnungszeiten und barrierefreiem Zugang zur Verfügung. ●

* Zusammenhalt, Nachhaltigkeit, Sicherheit. Gemeinsamer Koalitionsvertrag von SPD, CDU und BÜNDNIS 90 / DIE GRÜNEN 2019, Zeilen 4066 ff., <https://www.brandenburg.de/media/bb1.a.3780.de/>

❖❖❖ Januar

- 9.1.** Start der Online-Terminbuchung auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/terminbuchung
- 10.1.** MdB Schüle (SPD) zu Besuch bei der VZB
- 18.-27.1.** Infostand zur Kennzeichnung von Lebensmitteln auf der Internationalen Grünen Woche gemeinschaftlich mit den anderen Verbraucherzentralen
- 23.1.** VZB präsentiert Bundesministerin Klöckner das Digimobil auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin
- 24.1.** Parlamentarischer Staatssekretär beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft Stübgen sowie MdB Steineke (beide CDU) besuchen Digimobil

❖❖❖ Februar

- 6.2.** Das Digimobil startet in Wittenberge im Beisein von Verbraucherschutzminister Ludwig und Bürgermeister Hermann
- 9.2.** Safer Internet Day: Gemeinsame Infostände und Video der Brandenburger Polizei sowie der VZB zu Fake-Shops
- 20.2.** Workshop zu Kinderernährung und zu Ernährungsfragen des Alltags für und mit Migranten inklusive Dolmetscher in Rathenow
- 23.2.** VZB mit Digimobil zu Gast bei der Landesdelegiertenkonferenz der GRÜNEN in Fürstenwalde (Spree)
- 26.2.** VZB startet zum Semesterbeginn mit neuen Vorträgen an den Volkshochschulen

❖❖❖ März

- 4.3.** Cottbuser Oberbürgermeister Kelch besucht Potsdamer Beratungszentrum der VZB
- 8.3.** VZB übergibt den Maßnahmenkatalog zur Unterstützung der Schulen bei der Umsetzung von Verbraucherbildung an Bildungsministerin Ernst
- 11.3.** Das Verbraucherschutzministerium zeichnet mit der VZB eine Vereinbarung für 2019-2022 / Vorstellung der Arbeit des deutsch-polnischen Verbraucherinformationszentrums der VZB vor der Arbeitsgemeinschaft Wirtschaftlicher Verbraucherschutz der Länder / Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ 2019 startet
- 15.3.** Weltverbrauchertag: Verbraucherzentrale verteilt „Tool-Tüten“ mit digitalen Alltagshelfern an Verbraucher
- 28.3.** Schülerfirmenitag in Potsdam: VZB führt Workshops zu Trendgetränken, Energydrinks und anderen Durstlöschern durch

❖❖❖ April

- 10.4.** Seminar für Kitaerzieher: Ernährungsbildung im Kita-Alltag, ergänzt mit verschiedenen Praxis-Workshops in Brandenburg an der Havel
- 15.4.** VZB veröffentlicht ihre zwölf Forderungen zur Landtagswahl: verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019

❖❖❖ Mai

- 9.5.** Gespräch der VZB mit Google zu Anzeigen unseriöser Anbieter
- 22.5.** Medienfit Lehrkräftefortbildung der Verbraucherzentrale in Potsdam zum Thema Urheberrecht, Datenschutz in sozialen Medien
- 23.5.** Vorstellung der VZB auf dem Campusfest von Uni und FH Potsdam

❖❖❖ Juni

- 5.6.** Medienfit Lehrkräftefortbildung der Verbraucherzentrale zum Thema E-Commerce und Nachhaltigkeit am Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM)
- 10.6.** Präventionstag der Polizeidirektion West in Brandenburg an der Havel: VZB unterstützt mit Vortrag und Infostand zu Lebensmittelauswahl

14.6. Seniorentag im Sterncenter Potsdam: VZB informiert zu Lebensmittelverschwendung und deren Vermeidung

19.6. Mitgliederversammlung der VZB. Zu Gast: Zwei Polizist*innen des LKA, die zu Delikten rund um das Thema Cyber-Kriminalität berichten

20.6. MdB Steineke (CDU) besucht VZB zum Problemfeld Inkasso

…❖ Juli

3.7. VZB übergibt Verbraucherschutzministerium ihren Jahresbericht 2018/19

25.7. VZB stellt ihre neue mehrsprachige Infothek für Migranten vor:
verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek

…❖ August

5.8. Verbraucherpolitisches Gespräch mit MdL Fischer (SPD) in Königs Wusterhausen

6.8. MdL Prof. Schierack und Dr. Bialas besuchen Beratungszentrum Cottbus, VZB übergibt den CDU-Kandidaten ihren verbraucherpolitischen Forderungskatalog

14.8. Eröffnung des neuen Beratungszentrums in Frankfurt (Oder) / Landtags-Kandidat Dombrowski (CDU) besucht Beratungsstelle Rathenow

17.8. Trinken in der Schule – VZB führt Lehrkräftefortbildung zum Start des Unterrichtsmaterials im Waldsolarheim Eberswalde durch

18.8. Tag der offenen Tür im Bundeslandwirtschaftsministerium in Berlin: Information zu Superfood und Nahrungsergänzungsmitteln mit digitalem Fragentool und Quizrad

19.8. Landtags-Kandidatin Poschmann (SPD) besucht Beratungsstelle Rathenow

20.8. Landtags-Kandidatin Kircheis (SPD) besucht Beratungszentrum Cottbus, Vorstellung des geplanten Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“

23.8. VZB wirbt mit dem Digimobil vor Ort in Lübben bei Bürgermeister Kolan und Landtags-Kandidat Raschke (GRÜNE) für einen Einsatz auch im Süden Brandenburgs

24.8. VZB auf dem Stadtfest Falkensee, Besuch der Landtags-Kandidatinnen Richstein (CDU) sowie Jesse (SPD)

26.8. Landtags-Kandidat Görke (DIE LINKE) besucht VZB

27.8. Fachtag für Pädagogen am LISUM in Ludwigsfelde: Weiterbildungsangebote der Verbraucherzentrale im Bereich Lebensmittel und Ernährung

30.8. Online-Terminbuchung bei der VZB nun auch auf Polnisch und Englisch möglich

31.8. Parkfest im Optikpark Rathenow: mit Digimobil, Ampelcheck zu Zucker- und Fettfallen in Lebensmitteln und Besuche durch Politiker vor der Wahl

…❖ September

ab 1.9. Aufgrund vieler Betroffener: VZB bietet Gruppenberatungen zu den Kündigungen der Sparkasse Spree-Neiße

22.9. Umweltfest in Potsdam: VZB bietet Infostand mit Quiz zu Zuckerverstecken in Lebensmitteln / VZB beim Tag der Regionen in Brandenburg an der Havel: „Klimaschutz schmeckt“

26.9. Angebote der VZB im Rahmen der Bildungswoche in Eberswalde: Rechtsberatung für Migranten in Kooperation mit dem Deutsch-Café und Vortrag zu Lebensmittelkennzeichnung

…❖ Oktober

23.10. VZB beteiligt sich an Veranstaltungsreihe „Suchtkino“ zum Thema „Alkohol in Lebensmitteln“ in Eberswalde

25.10. Gemeinsame Aktion mit der Polizei auf dem Wochenmarkt in Oranienburg zum Tag des Einbruchschutzes, Aufklärung zu Schlüsseldiensten

28.10. VZB geht online mit Infoportal zur Vorsorge im Alter und bei Krankheit:
verbraucherzentrale-brandenburg.de/gewappnet-fuer

29.10. VZB führt Fortbildung beim Fachtag „Medienkompetenz stärkt Brandenburg“ durch

2020

❖❖❖ November

13./14.11. VZB-Belegschaft informiert sich vor Ort in Warschau über Institutionen und Instrumente des Verbraucherschutzes in Polen

21.11. VZB informiert beim Medientag in Forst in Kooperation mit der Polizei Brandenburg

❖❖❖ Dezember

5.12. Medienfit-Lehrkräftefortbildung der Verbraucherzentrale zum Thema „Fake News“

10.12. VZB führt bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in Frankfurt/Main Spitzengespräch zum Problemfeld Prämiensparverträge/Sparkassen

❖❖❖ Januar

17.-26.1. Infostand zu Nahrungsergänzungsmitteln und Superfood auf der Internationalen Grünen Woche gemeinschaftlich mit den anderen Verbraucherzentralen

18.1. VZB nimmt an Sitzung des Landeselternrates teil, um gemeinsame Aktivitäten im Bildungsbereich zu planen

23.1. Medienfit-Lehrkräftefortbildung der Verbraucherzentrale zum Thema E-Commerce und Nachhaltigkeit am LISUM

30.1. Neue Verbraucherschutzministerin Nonnemacher und Staatssekretärin Heyer-Stuffer treffen VZB-Geschäftsführer

31.1. VZB gewinnt Klage gegen Netto Markendiscount wegen irreführender Kennzeichnung

❖❖❖ Februar

11.2. Safer-Internet-Day in FFO, Vortrag: „Neue Bezahlssysteme im Netz – Was ist zu beachten?“

14.2. Besuch der VZB durch den neuen Staatssekretär im Brandenburger Ministerium des Innern und für Kommunales Kant

❖❖❖ März

2.3. Kursangebot „Auskommen mit dem Einkommen“ beginnt

15.3. VZB wird 30 Jahre alt

16.3. VZB schließt vorübergehend ihre Beratungsstellen auf Grund der Corona-Krise und baut ihr telefonisches Beratungsangebot stark aus

❖❖❖ April

24.4. Die VZB wirkt an der ersten Folge des Podcasts „Verbraucherzentrale – Hörbar!“ mit und erweitert damit ihr Angebot für Verbraucher und Medienvertreter um Audio-Inhalte

❖❖❖ Mai

15.5. Landtag debattiert und verabschiedet den Antrag der Koalitionsfraktionen „30 Jahre Verbraucherschutz in Brandenburg – Eine starke Verbraucherpolitik ist wichtiger denn je!“

25.5. VZB veröffentlicht Legal-Tech-Anwendung zu Verbraucherrechten in Corona-Zeiten: corona-vertrags-check.de

❖❖❖ Juni

19.6. VZB bietet ab sofort Web-Seminare zu aktuellen Themen an: verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online

24.6. VZB-Mitgliederversammlung findet erstmals online statt, die Wahl zum neuen Vorstand erfolgt postalisch ●

ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Ob unseriöse Schädlingbekämpfer, Fake-Inkassoschreiben oder vermeintlich ortsansässige Handwerker, die ungeheure Anfahrtspauschalen in Rechnung stellten – Abzocker hatten auch im Berichtszeitraum wieder Konjunktur. Besonders dreist war ein alter Bekannter der Verbraucherzentrale, der teure Bio-Säfte an Verbraucher verkaufte. Anfang 2020 wurde dem Unternehmen nun offiziell das Gewerbe untersagt.

...❖ Bereits 2017 gab es erste Verbraucherbeschwerden über eine Firma, die unter dem Namen Saftoase teure Bio-Säfte an der Haustür vorrangig an sehr betagte Senioren verkaufte. Der Saftoase gelang es, Verträge häufig zu Gesamtpreisen von mehreren Tausend Euro pro Verbraucher abzuschließen, mit für private Verbraucher völlig absurden Saft-Mengen. Noch vor Ort wurde eine sofortige Zahlung per Zahlung mit PIN veranlasst. Obwohl die Verbraucherzentrale Betroffene beim rechtzeitigen Widerruf unterstützte, zahlte die Firma die bereits gezahlten Kaufpreise nicht zurück. Häufig kam es nach Widerruf auch zu keiner Lieferung. Die Verbraucher waren also doppelt gelemmt: keine Ware und kein Geld. Zwar verschwand die Saftoase im Laufe des Jahres 2018, 2019 durchlief sie dann ein Insolvenzverfahren. Jedoch gründete der Geschäftsführer eine weitere Firma: die Organic Superfruits GmbH. Mit neuem Namen und in neuem Gewand schloss der alte Geschäftsführer der Saftoase nahtlos an seine alten unseriösen Geschäfte an.

Ein besonders dreister Fall ereignete sich im September 2019: Ein älteres Paar bekam nach eigenen Angaben Besuch von einem Vertreter an der Haustür. Dieser versprach ihnen einen Gewinn, der direkt auf das Konto angewiesen werden sollte. Dafür mussten die Betroffenen ihre PIN in das mitgebrachte Lesegerät eingeben. Bei dieser Gelegenheit wurden ohne das Wissen der Betroffenen jeweils 2.000 Euro abgebucht. Für nichts. Es gab keine Vertragsunterlagen, auch keinen Gewinn. Dass es sich hier um den alten Bekannten der VZB handelte, wurde erst auf dem Kontoauszug offenbar: Abbuchender war die Organic Superfruits GmbH. Nach mehreren ergebnislosen Versuchen der Verbraucherzentrale, den Fall mit der Firma außergerichtlich zu klären, entschloss sich die VZB, einen der betroffenen Verbraucher auf dem Gerichtsweg zu unterstützen. Denn die vorrangig älteren Betroffenen hatten den Klageweg in diesen Fällen aus Scham, Überforderung oder auch wegen des hohen Aufwands bislang gescheut. Die VZB trat vor dem Amtsgericht direkt für den Kläger auf und gewann den Prozess für den Verbraucher. Es erging ein Versäumnisurteil gegen das Unternehmen. Anfang 2020 untersagte das zuständige Gewerbeamt der Organic Superfruits GmbH jede gewerbliche Tätigkeit.

Die Verbraucherzentrale rät grundsätzlich, bei Geschäften an der Haustür vorsichtig zu sein und sich nicht zu ungewollten Käufen überreden zu lassen. Zwar haben Verbraucher in der Theorie ein Widerrufsrecht – hat man es aber mit unseriösen Geschäftemachern zu tun, nützt dieses auch nur begrenzt.

...❖ Es gibt viele weitere unseriöse Maschen: So flatterten verstärkt im Sommer 2019 Verbrauchern unseriöse Inkassoschreiben ins Haus. Den Schreibern gemein war, dass es sich um fiktive Forderungen handelte – und dass das geforderte Geld ins Ausland überwiesen werden sollte. Wenn Inkassounternehmen Überweisungen auf ausländische Konten fordern, erkennbar an der IBAN auf dem Überweisungsträger, handelt es sich in der Regel um Betrug. Die VZB veröffentlichte eine Schwarzliste Inkasso mit den bekannten unseriösen IBANs: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/schwarzliste-inkasso](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/schwarzliste-inkasso)

...❖ Auf der Suche nach seriösen Schädlingbekämpfern wiederum sollten Verbraucher vor allem auf Ortsnähe achten. Gute Zeichen, dass es sich um einen solventen Anbieter handelt, sind ein ortsnahe und glaubhaftes Impressum auf der Webseite und eine Festnetznummer. Warum das wichtig ist? Weil die Verbraucherzentrale im Jahr 2019 immer wieder die Erfahrung machte, dass Betrüger das Schädling-Geschäft für sich entdeckt haben. Die Masche ist bekannt von unseriösen Schlüsseldiensten: Per Werbeanzeige auf Suchmaschinen werben Betrüger für ihre vermeintlich lokalen Dienste. Sobald sie dann den Ort des Geschehens erreicht haben (zugefallene Tür oder neu: Wespennest am Schlafzimmerfenster), kümmern sie sich zwar weitgehend – jedoch häufig unkonventionell – um das Problem, stellen aber horrend hohe Anfahrtspauschalen, Einsatz von Spezialwerkzeugen und weitere Aufschläge in Rechnung, zahlbar sofort. Ist das Geld einmal bezahlt, hat der Verbraucher erfahrungsgemäß kaum eine Chance es zurückzuerhalten. Daher empfiehlt die Verbraucherzentrale, sich vor Beauftragung eingehend zu informieren. Ein zusätzliches Problem bei unseriösen Schädlingbekämpfern: Das Umsiedeln oder Töten wildlebender Wespen ist grundsätzlich verboten und kann je nach Wespenart teuer werden. Die

Verbraucherzentrale rät, sich vor der Beauftragung eines Dienstleisters bei der zuständigen unteren Naturschutzbehörde nach erlaubten Maßnahmen zu erkundigen. ●

REISERECHT

Dass die Brandenburger gerne reisen, wurde zu Beginn der weltweiten Corona-Krise nochmal deutlich. Die meisten Beratungsanfragen drehten sich um Verbraucherrechte bei Stornierung und Nicht-Antritt wegen des neuartigen Virus. Bereits vor dem Ausnahmezustand gab es Erschütterungen im Reisesektor: Die Pleite des Touristikonzerns Thomas Cook führte vor Augen, dass der Verbraucherschutz im Reisebereich nicht ausreicht.

❖ Ob Thomas Cook, Neckermann Reisen, Öger Tours, Air Marin oder Bucher Reisen: Wer bei einem dieser Thomas Cook-Unternehmen seinen Urlaub gebucht hatte, erhielt im Sommer 2019 schlechte Nachrichten – der Konzern meldete Insolvenz an und sagte alle gebuchten Reisen für 2019 und 2020 ab.

Diese Krise zeigte exemplarisch zwei Probleme, für deren Lösung die Verbraucherzentrale sich seit Jahren einsetzt: die Ungleichbehandlung von Pauschal- und Individualreisenden sowie die zu niedrigen Versicherungssummen bei Insolvenz. Grundsätzlich waren Pauschalreisende, also Menschen, die mehrere Reisebestandteile wie Flug, Hotel oder Mietwagen als Paket gebucht hatten, bei der Pleite von Thomas Cook bessergestellt als Individualreisende, die zum Beispiel nur einen Flug gebucht hatten. Denn jeder Pauschalreiseveranstalter muss über eine Insolvenzabsicherung verfügen und diese durch einen Sicherungsschein nachweisen. Als Thomas Cook die Reisen absagte, hätte der Insolvenzabsicherer sämtliche Zahlungen der Pauschalreisenden erstatten müssen. Individualreisende dagegen tragen das Insolvenzrisiko komplett selbst. Doch es stellte sich schnell heraus, dass nicht nur Individualreisende, sondern auch Pauschalurlauber und letztendlich alle Steuerzahler das Nachsehen haben würden. Denn mit 110 Millionen Euro, einem Deckel, der als Lobbyerfolg der Tourismus- und Versicherungsbranche gelten kann, war die versicherte Summe viel geringer als die Gesamtkosten der betroffenen Pauschalreisen. Letztendlich sagte die Bundesregierung zu, für den Ausfall der geschädigten Verbraucher aufzukommen. Somit haften die Steuerzahler nun kollektiv für die Haftungsbegrenzung auf 110 Millionen

Euro, obwohl klar war, dass diese im Falle einer Großveranstalter-Pleite niemals ausreichen würde.

Auch wenn hier erheblicher politischer Handlungsbedarf besteht, für den sich die Verbraucherzentrale weiterhin einsetzen wird – gegen die Corona-Krise mutet die Thomas-Cook-Pleite wie aus anderen Zeiten an. Bedingt durch Ausgangsbeschränkungen und weltweite Reisewarnungen konnten die Brandenburger ihre geplanten Osterurlaube 2020 nicht antreten, geplante Reisen im Sommer sind zumindest von starken Einschränkungen betroffen. Streitpunkt ist häufig die Erstattung des bereits (an)gezahlten Reisepreises. Dieser muss, wenn der Reisende auf Grund einer geltenden Reisewarnung seine Buchung nicht wahrnehmen kann oder wenn der Veranstalter Flug beziehungsweise Reise wegen Corona absagt, unverzüglich erstattet werden. Jedoch versuchen einige Reiseveranstalter und Airlines, ihre Kunden mit Gutscheinen abzuspeisen. Weiterhin stellt sich für Verbraucher vor Beginn der Sommersaison die Frage, ob sie weitere Anzahlungen für Reisen leisten sollten, die fällig werden. Sofern für den Reisezeitpunkt (noch) keine Reisewarnung existiert, sind Verbraucher eventuell dazu verpflichtet, obwohl nicht absehbar ist, ob diese Reisen stattfinden werden – und ob die Veranstalter dann noch existieren. In der Krise zeigt sich somit ein weiteres Problem der Reisebranche, das den Verbraucher hart trifft: dass die gesamte Branche auf Vorkasse ausgelegt ist und fast wie ein „Schneeballsystem“ strukturiert ist. Eine abschließende Bewertung aus Verbrauchersicht wird erst nach der Krise möglich sein. ●

**„Good News: dank Verbraucherschutz und der Kollegen haben wir die volle Flugpreissumme zurück bekommen – ist schon überwiesen worden. Danke und liebe Grüße“
#verbrauchersagandanke**



DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDFUNK

Überteuerte Online-Ticket-Börsen, unseriöse Streaming-Portale und unzulässige Preiserhöhungen beim Telefonvertrag waren nur einige der Probleme, mit denen Verbraucher im Berichtszeitraum konfrontiert waren. Die VZB beriet, klärte auf und setzte Verbraucherrechte durch. Spannend waren die Entwicklungen für Verbraucher im Bereich Legal Tech. Weiterhin gefragt war die Beratung zum Rundfunkbeitrag.

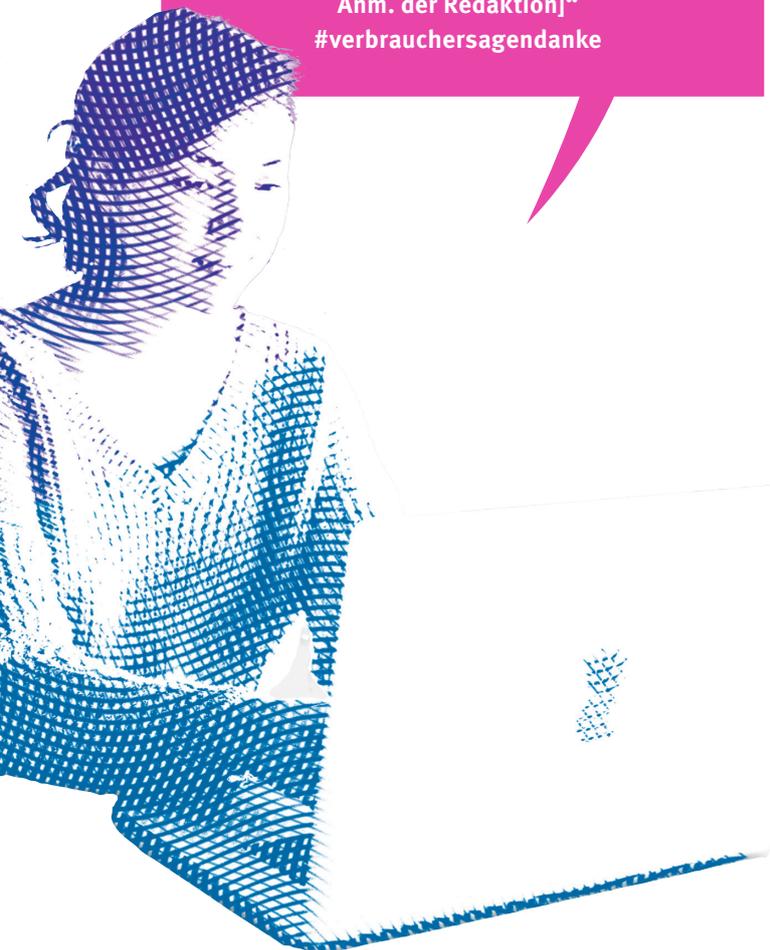
...❖ Das Geschäftsmodell **Ticketbörse** stand nicht nur zu Weihnachten im Fokus. Zahlreiche Verbraucher beschwerten sich bei der VZB über Online-Ticketbörsen wie Viagogo oder Ticketbande. Häufig monierten sie die viel höheren Preisen als bei der direkten Bestellung über den Veranstalter oder auch, dass sie die Tickets nicht einmal erhielten beziehungsweise es sich sogar um gefälschte Tickets handelte. Das Problem für Verbraucher: Viagogo ist kein Ticket-Verkaufsportal, sondern nur eine Ticketbörse. Der Anbieter vermittelt nach eigenen Angaben nur zwischen Käufern und pri-

vaten Verkäufern. Der Käufer trägt das Risiko, dass das Ticket nicht geliefert wird oder die Preise höher sind als bei direkter Bestellung beim Veranstalter. Die Verbraucherzentrale rät daher für den Ticketkauf bei regulär ausverkauften Veranstaltungen, transparente Portale zu nutzen, in denen Privatpersonen aus dem eigenen Wohnumfeld Tickets anbieten. Dies hat den Vorteil, dass der direkte Austausch von Geld und Ticket möglich ist. Doch Vorsicht bei personalisierten Tickets.

...❖ Das Geschäftsmodell **Video-on-Demand** erfreut sich wachsender Beliebtheit. Dass sich damit auch unseriöse Geschäfte machen lassen, beweisen Abzocker, die hinter Portalen wie guckflix.de, streamaso.de oder streamdas.de stehen. Sie werben damit, dass Nutzer nach einer Registrierung fünf Tage kostenlos Videos streamen können. Oft informieren die Webseiten jedoch nicht darüber, dass dieses anschließend automatisch in ein kostenpflichtiges Jahresabo übergeht. Nach der Registrierung erhalten die Verbraucher dann plötzlich hohe Rechnungen. Einige berichten sogar, die Webseiten zwar besucht, aber keinerlei Daten eingegeben oder die Registrierung abgebrochen zu haben. Zudem funktionieren das Streaming häufig nicht. Um sich gegen diese Forderungen zu wehren, stellte die VZB Musterbriefe bereit, mit denen Betroffene der Forderung widersprechen konnten.

...❖ **Legal-Tech-Tools** bietet die Verbraucherzentrale nicht nur selbst an (siehe Kapitel Wirtschaftlicher Verbraucherschutz), sie setzte sich im Berichtszeitraum auch kritisch mit der Wahrung von Verbraucherrechten bei diesen Diensten auseinander. So veröffentlichte die VZB im November 2019 einen Artikel in der Fachzeitschrift ReThinking Law: „Legal Tech: Auf dem Weg zu mehr Verbraucherschutz – Ein Kommentar aus der Praxis“. Quintessenz: Meist ist weniger die bislang noch nicht sehr stark regulierte Legal-Tech-Szene für Verbraucher problematisch. Viele Dienste kosten zwar Geld und „spezialisieren“ sich auf Rechtsfälle, in denen ebensolches zu verdienen ist, stellen aber durchaus hilfreiche Tools für die Durchsetzung von Verbraucherrechten bereit. Vielmehr problematisch sind Unternehmen, die systematisch Verbraucherrech-

„Hiermit möchte ich mich recht herzlich bedanken für Ihre Bemühungen. Am 18.10.2019 erhielten wir eine Gutschrift [vom Anbieter, Anm. der Redaktion]“
#verbrauchersagdanke



te verletzen. Diese Unternehmen erfüllen eindeutig bestehende Ansprüche der Verbraucher nicht, setzen sich gegen diese zur Wehr oder ignorieren Beschwerden gänzlich. Würden die Unternehmen die Rechte der Verbraucher nicht systematisch verletzen, so müssten Verbraucher ihre Ansprüche erst gar nicht aufwändig prüfen und beispielsweise über Legal-Tech-Anbieter durchsetzen. Viel konsequenter als Legal-Tech-Angebote sollten daher Unternehmer verfolgt werden, die sich nicht an verbraucherschützende Regelungen halten. Insofern plädiert die VZB dafür, die öffentliche Aufmerksamkeit für das Thema dazu zu nutzen, die Überwachung der eigentlichen Problemverursacher im Sinne des Verbraucherschutzes zu stärken – anstatt das symptomatische Entstehen von Legal-Tech-Diensten zu regulieren.

... Die Verbraucherzentrale warnte nicht nur und klärte auf. Sie verfolgte Rechtsbrüche auch auf dem gerichtlichen Weg, um Verbraucher zu schützen. So reichte sie Klage gegen die **Tele Columbus AG** ein, da verschiedene regionale Anbieter der Tele Columbus Gruppe Anfang 2019 ihre Tarife für diverse Internet-, Festnetz- und TV-Verträge der Dachmarke PYUR erhöhten. Die Kunden erhielten kein Widerspruchs- oder Sonderkündigungsrecht, da die Erhöhungen im vereinbarten Rahmen liegen würde. Die Verbraucherschützer halten die zugrundeliegende Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Tele Columbus vorgibt und mit der eine einseitige Preiserhöhung von bis zu fünf Prozent vermeintlich möglich ist, für unzulässig. Bei Beträgen von ein bis zwei Euro monatlich lohnt es sich für einzelne Verbraucher nicht, ihre Rechte gegenüber Tele Columbus durchzusetzen. Aber in der Summe geht es dennoch um viel Geld. Zunächst hatte die VZB den Konzern daher im Frühjahr 2019 abgemahnt. Da er sich nicht einsichtig zeigte, hat sie Ende 2019 Klage eingereicht.

Klage eingereicht hat die VZB im Februar 2020 auch gegen die **Primastrom GmbH**. Das Unternehmen, das Energie- sowie Telekommunikationsverträge verkauft, hatte sich bei Vertragsgesprächen an der Haustür ein Beiblatt mit der Überschrift „Wir wollen Ihr Vertrauen stärken!“ unterschreiben lassen. Darin hieß es beispielsweise, dass der beratende Vertriebspartner sich nicht als Mitarbeiter eines anderen Telekommunikationsunternehmens oder der Verbraucherzentrale vorgestellt habe oder aber der Vertriebspartner nicht behauptet hätte, dass es beim bisherigen Anbieter des Verbrauchers Schwierigkeiten in der Versorgung gäbe. Zudem sollten Verbraucher mit Geburtsdatum vor dem

01.01.1935 durch Unterschrift des Beiblattes ihre Geschäftsfähigkeit bestätigen. Nach Ansicht der VZB ist dieses Vorgehen nicht rechtens.

Die Verbraucherzentrale setzte ihr Beratungs- und Informationsangebot zum **Rundfunkbeitrag** fort. Einen Nachfrageschwerpunkt stellte wie schon im Vorjahr der Umgang mit dem Rundfunkbeitrag bei Zweit- beziehungsweise Nebenwohnungen dar. Auslöser dafür war ein Urteil des Bundesverfassungsgerichts aus dem Jahr 2018. Ein Dauerbrenner blieb aber auch die Nachfrage nach Befreiungsmöglichkeiten. ●



Aus dem Beratungsalldag von...

Dr. Katarzyna Guzenda,
Deutsch-Polnisches
Verbrauchersinformationszentrum

„Probleme beim Online-Shopping sind häufig für Verbraucher noch komplizierter zu lösen, wenn es sich um grenzüberschreitende Einkäufe handelt. Denn hier prallen unterschiedliche Sprachen und unterschiedliche Rechtssysteme aufeinander. So hatte ein deutscher Verbraucher online bei einem polnischen Händler ein Ersatzteil für sein Auto gekauft. Nach Erhalt der Ware erwies sich, dass das Teil mit dem Auto nicht kompatibel war, und der Verbraucher sendete es zurück. Der polnische Händler wollte den Widerruf nicht akzeptieren, da die Ware vom Verbraucher ausgepackt worden war. In dieser Situation war der Verbraucher im Recht, allerdings behauptete der Händler das Gegenteil. Erst, als ich die Rechtsvertretung des Verbrauchers gegenüber dem Verkäufer übernahm, erstattete der Händler den Kaufpreis zurück.“

DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Im Online-Handel gilt grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen. Das hält findige Unternehmer nicht davon ab, dieses Verbraucherrecht kreativ zu beschränken. Die Digitalen Marktwächter der VZB mahnten mehrere solcher Beispiele unseriösen Geschäftemachens erfolgreich ab. Zudem nahmen sie vermeintliche Kostenlos-Schnäppchen in den Fokus. Das bundesweite Leuchtturmprojekt lief zum Jahresende 2019 aus.

❖ Durch Verbraucherbeschwerden spürten die Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Brandenburg mehrere Verstöße gegen das gesetzlich festgelegte Widerrufsrecht im Online-Handel auf. Drei Anbieter mahnte das Team ab, weil sie das Recht ihrer Kunden, gekaufte Waren innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben, auf unzulässige Weise beschränkt hatten. Die Abmahnungen zeigten Erfolg: Alle drei Online-Händler haben die fraglichen Passagen in ihren Webshops korrigiert.

Beispiel eins: Ein Online-Schuhhändler erstattete nach dem Widerruf lediglich den Artikelpreis, nicht jedoch die Lieferkosten – eine klare Verletzung der Käuferrechte. Beispiel zwei: Ein Anbieter von Büro- und Elektroartikeln stellte einen Tablet-PC als versiegelten Artikel dar, dessen Kauf nach dem Öffnen der Verpackung nicht mehr zu widerrufen sei. Der Händler bezog sich dabei auf die Regelung, nach der versiegelte Datenträger vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind, damit die Daten vor der Rückgabe einfach kopiert werden. Ein Tablet-PC mit seinem Betriebssystem fällt jedoch nicht unter diese Ausnahme-Regelung. Beispiel drei: Ein Online-Händler für Motorradzubehör interpretierte eine andere Ausnahme vom Widerrufsrecht kreativ. Dabei handelt es sich um den Ausschluss des Widerrufsrechts bei Ware, die so individuell an die persönlichen Bedürfnisse des Kunden angepasst wurde, dass sie nicht wiederverkäuflich ist. Der Anbieter stufte jedoch selbst Artikel als „angepasst“ ein, die lediglich zum Zeitpunkt der Bestellung nicht in seinem Lager verfügbar waren, die er also erst ordern musste. Dass solche Artikel nicht individualisiert und definitiv wiederverkäuflich sind, versteht sich von selbst.

❖ Einen weiteren Schwerpunkt legte das Marktwächter-Team auf die Offenlegung eines höchst fragwürdigen Geschäftsmodells, nachdem bundesweit mehrere Verbraucherbeschwerden zu Online-Shops wie Lieblingsmensch.com, Lieblings-deals.de, deintierschmuck.de oder deinschmuckladen.com im Frühwarnnetzwerk eingegangen waren. Auf den ersten Blick machten solche Shops ihren Kunden ein großzügiges Angebot: Verschiedene Produkte wurden „im Rahmen eines Aus-

verkaufs“ oder nur „heute“ kostenlos angeboten, der Käufer sollte lediglich die Versand- und Logistikkosten übernehmen. Obwohl die Händler bei jedem Artikel auf „100% Kundenzufriedenheit mit 14-Tage Geld-zurück-Garantie“ verwiesen, beschwerten sich Verbraucher, dass sie trotz Stornierung der Bestellung Mahnungen mit hohen Gebühren für ausstehende Versandkosten erhalten hätten, dass die Ware nicht angekommen oder der Widerruf einer Bestellung laut Händler erst nach Bezahlung und Erhalt der Ware möglich gewesen sei. Das Marktwächter-Team führte daraufhin auf zwei der Seiten Testkäufe durch. Zwar erhielten die Testkäufer ihre „Kostenlos“-Angebote, beide bestellten Uhren hielten qualitativ jedoch bei Weitem nicht, was die durchgestrichenen Website-Preise von 89,99 Euro und 69,99 Euro suggerierten. Ein Blick ins Netz bestätigte den Eindruck: Dieselben Uhrenmodelle wurden in anderen Shops für jeweils unter fünf Euro angeboten.

❖ Das Projekt Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachteten und analysierten. Grundlage für diese Arbeit waren Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein Onlineportal. Der Marktwächter Digitale Welt setzte sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchten: Neben Bayern (Digitale Dienstleistungen), Nordrhein-Westfalen (Nutzergenerierte Inhalte), Rheinland Pfalz (Digitale Güter) und Schleswig Holstein (Telekommunikationsdienstleistungen) waren die Verbraucherschützer aus Brandenburg bundesweit für den digitalen Wareneinkauf zuständig. Das Projekt, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, lief Ende des Jahres 2019 aus. ●

ENERGIE

Die Pleite eines Energieversorgers, untergeschobene Verträge an der Haustür und Fernwärmemonopole – die VZB unterstützte Verbraucher bei mannigfaltigen Problemen im Energierecht. Überdies bot sie auch weiterhin ein umfangreiches Beratungsangebot zum Energiesparen.

Im Jahr 2019 stand vor allem die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) im Vordergrund. Zunächst fielen fragwürdige Geschäftsgebaren auf, von denen Verbraucher berichteten: drastische Preiserhöhungen, verspätete Abrechnungen, Verzögerungen bei den Auszahlungen von Guthaben. Kurz darauf folgte die Insolvenz des Anbieters – die Beschwerden nahmen nicht ab. Zum Beispiel berichteten ehemalige Kunden, im Rahmen der Schlussrechnung eine Zahlungsaufforderung erhalten zu haben, in der die Boni nicht berücksichtigt wurden. Viele Abrechnungen waren schlicht falsch. Da der Anbieter nicht nur in Brandenburg, sondern bundesweit Verträge geschlossen hatte, und nun deutschlandweit Menschen mit fehlerhaften Rechnungen des Insolvenzverwalters konfrontiert wurden, initiierte der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Musterfeststellungsklage gegen den Insolvenzverwalter.

Neben der BEV-Insolvenz und Klassikern wie Problemen beim Anbieterwechsel oder fehlerhaften Abrechnungen waren untergeschobene Energieverträge – telefonisch sowie an der Haustür – ein besonderes Ärgernis der Verbraucher in Brandenburg. Hauptproblem aus Verbrauchersicht: Der Wechsel des Strom- oder Gasanbieters kann von Dritten bereits mit wenigen Informationen in die Wege geleitet werden. Dazu reichen beispielsweise Name, Adresse sowie die Nummer des Strom- oder Gaszählers. Eigentlich soll diese Regelung Verbrauchern helfen, schnell und unkompliziert ihren Energieversorger zu wechseln. Jedoch können auf diesem Weg auch Dritte unerwünschte Wechselprozesse einleiten. Die VZB half Verbrauchern, aus den ungewollten Verträgen wieder herauszukommen. Besser ist es, Fallen unseriöser Vertreter direkt zu vermeiden: Fragen Besucher an der Haustür oder Anrufer unter einem Vorwand persönliche Daten und sogar die Zählernummer ab, ist es ratsam, das Gespräch zu beenden.

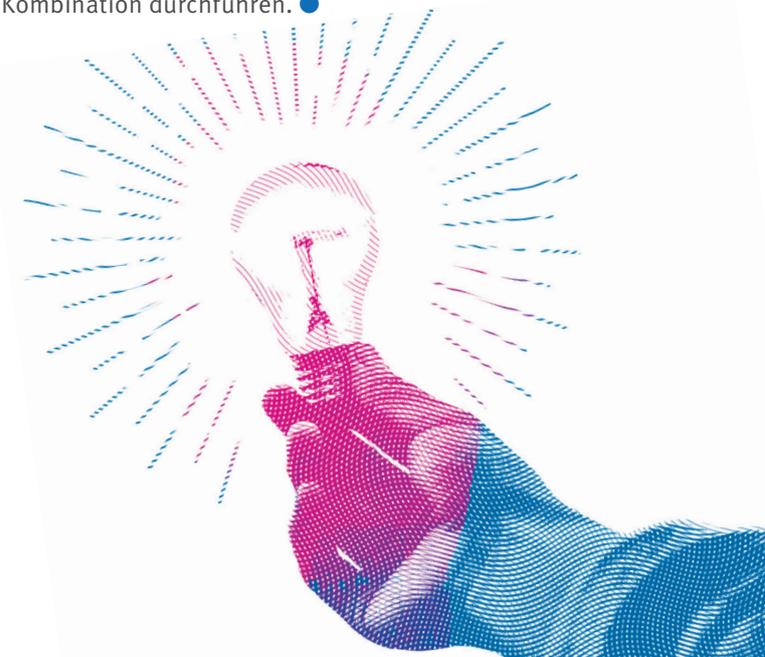
Der deutsche Fernwärmemarkt besteht aus hundert lokalen Monopolen, die den Verbrauchern die Energiepreise diktieren. Auch in Brandenburg, einem Bundesland mit besonders hohem Anteil an Fernwärmeversorgung, beschwerten sich Verbraucher über

die unübersichtliche Preispolitik der Anbieter. Daher fordert die VZB mehr Transparenz und eine Veröffentlichungspflicht für Preisregelungen und Preislisten. Darüber hinaus muss der Anschluss- und Benutzerzwang aufgegeben werden.

Neben Beratung zu Energierechtsthemen bot die VZB weiterhin Energiesparberatung an – diese wird bundesweit durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie gefördert. Zusätzlich zu der persönlichen Beratung in den Beratungsstellen und verschiedenen Energie-Checks direkt bei den Ratsuchenden zu Hause führte die VZB verstärkt Vorträge zu energetischen Themen durch. Dabei waren die Volkshochschulen des Landes wichtige Kooperationspartner.

Besonderer Nachfrage erfreute sich der Eignungs-Check Solar, bei denen sich Eigenheimbesitzer einen Überblick verschaffen können, ob es sinnvoll ist, auf ihrem Haus solare Energie zu nutzen.

Die Energieberater waren zum Beispiel bei Umweltfesten, Baumessen und anderen öffentlichen Veranstaltungen vor Ort, um umfassend über Wege und Möglichkeiten der Energieeinsparung aufzuklären. Am Digimobil informierten sie gemeinsam mit der Polizei rund um Maßnahmen zum Einbruchschutz und zur energetischen Modernisierung des Eigenheims – solche Arbeiten lassen sich nämlich besonders sinnvoll in Kombination durchführen. ●



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Fertiggerichte für Kinder sind mit Vorsicht zu genießen, so ein aktueller Marktcheck der VZB. Auch auf dem Prüfstand: die Kennzeichnung von Fleisch in Verbindung mit Tierhaltung und Tierwohl. Ohne zu viel vorweg nehmen zu wollen: Der Netto Marken-Discount bildete auf der Verpackung Schweine im Freilandidyll ab, daneben fand sich das Siegel mit der schlechtesten Haltungsform. Kennzeichnung ungenügend. Den Fall brachte die VZB bis vor Gericht.



Unterrichtsmaterial der Verbraucherzentrale zum Trinken in der Schule

→ Tütensuppen mit Tierfiguren, Raviolini oder Quetschies – der Markt bietet eine Vielzahl an fertigen Mittagsgeschichten und herzhaften Snacks speziell für Kinder. Diese Angebote versprechen eine bequeme, bedarfs- und altersgerechte Ernährung von Kindern. Aber halten sie diese Versprechen? Die VZB überprüfte im Jahr 2019 stichprobenartig 40 verschiedene Produkte auf ihre Eignung als Mittagessen für Kinder bis sechs Jahre, 16 Komplettgerichte sowie 24 Beilagen und herzhaften Snacks. Das Fazit: Mittagsgeschichten für die Kleinen bis drei Jahren sind in ihrer Zusammensetzung zwar nicht zu beanstanden, denn sie müssen rechtliche Vorgaben einhalten. Allerdings sind sie überflüssig, weil Kinder ab dem ersten Lebensjahr am normalen

Familienessen teilnehmen können. Sie benötigen keine Extra-Würste in Form von speziellen Kinderlebensmitteln.

Die getesteten Lebensmittel für ältere Kinder sind hingegen hauptsächlich ungesund: Dinosnacks, Tütensuppen und Co. enthalten zu viel an Kalorien oder Salz für den Kinderbedarf. Manch ein Snack ist dabei noch mit vielen Vitaminen angereichert, um ihn am Ende gesünder aussehen zu lassen, als er tatsächlich ist. Gleichzeitig fanden die Verbraucherschützer häufig Prozentangaben zum Tagesbedarf an Energie oder anderen Nährwerten auf den Verpackungen. Diese bezogen sich immer auf einen durchschnittlichen Erwachsenen. Dementsprechend führen sie bei Kinderprodukten in die Irre, da Kinder beispielsweise deutlich weniger Kalorien, Salz et cetera benötigen.

Im bundesweiten Verbund mit den anderen Verbraucherzentralen stellte die Kennzeichnung von Fleisch einen Schwerpunkt der Arbeit dar. So überprüften sie in einer bundesweiten Stichprobe, mit welchen Aussagen zur Tierhaltung Produzenten Fleisch in Supermärkten und Discountern bewerben. Dabei gab es nur vereinzelt nachvollziehbare Werbeaussagen für Tierschutzstandards. Die Menge an Labels und Werbebotschaften erschwert vielmehr die Orientierung beim Einkauf.

In einer weiteren Stichprobe überprüften die Verbraucherzentralen das Fleischangebot von Supermärkten und Discountern in den einzelnen Haltungsstufen von Stallhaltung bis zum Bio-Sortiment. Im April 2019 hatten sich acht Handelsunternehmen auf eine einheitliche Kennzeichnung mit dem Siegel „Haltungsform“ geeinigt. Das Ergebnis der Untersuchung: Sowohl Produkte mit der neuen als auch mit der alten Haltungs-kennzeichnung wurden angeboten – von Verlässlichkeit keine Spur. Fleisch aus besseren Haltungsbedingungen macht mit weniger als zehn Prozent am Gesamtangebot einen zu geringen Anteil aus. Hier müssen die Anbieter nachbessern.

Damit Verbraucher wissen, unter welchen Bedingungen die Tiere gehalten wurden, ist nicht nur ein eindeutiges Siegel nötig – auch darf die Packungsgestaltung natürlich nichts Gegenteiliges suggerieren. Wie der Netto Marken-Discount es auf einigen seiner Fleischverpackungen handhabte, fiel vor Gericht durch. Die VZB erzielte gegen den Discounter im Januar 2020 ein Urteil wegen irreführender Kennzeichnung. Die Supermarktkette hatte nämlich ein Foto von Schweinen auf grüner Wiese neben das Tierhaltungskennzeichen mit der niedrigsten Stufe 1 gedruckt, das für Stallhaltung steht. Nach dem Urteil muss Netto die irreführende Abbildung nun entfernen.

Einen vierjährigen Themenschwerpunkt schlossen die Verbraucherzentralen im Jahr 2019 ab: Seit 2016 haben sie das Internetportal klartext-nahrungsergaenzung.de aufgebaut, das seit Portalstart über 6,3 Millionen Seitenzugriffe erzielte. Darauf informierten die Verbraucherzentralen zu Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmitteln mit Fachartikeln über Vitamintabletten, Pflanzenextrakte oder Anti-Aging-Produkte, Anwendungsgebiete und verschiedene Zielgruppen wie Senioren oder Schwangere. Schwerpunkt waren außerdem die Warnung vor konkreten Risiken der Mittel und unseriösen Vertriebswegen sowie rechtlichen Bestimmungen. Unter den mehr als 2.000 Anfragen und Beschwerden auf dem Webportal waren Produkte mit „Botanicals“ (einem Mix aus verschiedenen Pflanzenstoffen) sowie Abnehmpillen besonders gefragt.

Für die Ernährungsbildung im Land Brandenburg erarbeitete die VZB umfangreiches Unterrichtsmaterial zum Trinkbedarf und zur Getränkeauswahl für den Einsatz in Grundschulen. Nur wenn Kindern regelmäßig trinken, können sie ihre Konzentration über den Schultag aufrechterhalten. Hierbei kommt es nicht nur auf das Wieviel, sondern auch auf geeignete Durstlöcher an. Eine der spielerischen Aufgaben, dem eigenen Trinkverhalten auf die Spur zu kommen, ist die Anfertigung eines Trinkprotokolls, das die Kinder einen Tag lang führen. In einem anderen Schwerpunkt sind sie Zuckerverstecken in Getränken auf der Spur und können mit Hilfe des Ampel-Checks schließlich ihre mitgebrachten Pausengetränke oder Beispiele aus dem Supermarkt bewerten.

Auch außerschulisch schrieb die VZB Bildung und Beratung groß: 2019 erreichte sie über 5.300 Verbraucher und Multiplikatoren mit mehr als 180 Workshops, Seminaren, Gruppenvorträgen und Schulungen für Lehrkräfte und Erzieher, an Info-Ständen sowie über Einzelberatungen. Themenschwerpunkte waren Inhalt-



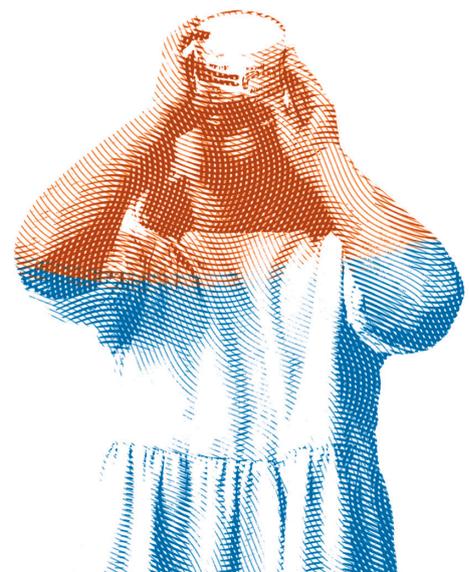
verbraucherzentrale
Brandenburg

DICKMACHERN AUF DER SPUR: ZUCKERVERSTECKE IN GETRÄNKEN

Unterrichtsmaterial für Grundschulen – Modul 3

stoffe in Fertiggerichten, Lebensmittelkennzeichnung und Vermeidung von Lebensmittelverschwendung, Zucker- und Fettfallen in Kinderlebensmitteln sowie Ernährungstrends, zum Beispiel vegetarische und vegane Ernährungsformen.

Weitere Informationen der VZB für Verbraucher verbreiteten Medien in zahlreichen Online- und Print-Veröffentlichungen. So zum Beispiel zum neuen Food-Trend Insekten essen und deren Nährwerten, zu Zusatzstoffen auf mariniertem Grillfleisch, zu Lebensmittelpreisen, Sparen in der Grenzregion zu Polen sowie einer neuen farblichen Nährwertkennzeichnung. ●



FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Dauerbrenner waren auch im Berichtszeitraum weitere fragwürdige Kündigungen von Prämiensparverträgen durch Sparkassen. Hinzu kamen massenweise intransparente Zinsklauseln und dadurch offensichtlich zu wenig gezahlte Sparzinsen. Weitere Aufreger: Totalverluste bei Erwerb von Kryptowährungen, Änderungen beim Online-Banking und vermeintlich schufafreie Kreditkarten.

Die Sparkasse Märkisch-Oderland war die unrühmliche Erste im Land Brandenburg, die massenweise gut verzinsten Altverträge kündigte, es folgten – mit unterschiedlichen Ausprägungen – die Sparkassen Spree-Neiße, Oder-Spree, Ostprignitz-Ruppin, Elbe-Elster, und Barnim. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale ist dies längst nicht immer rechtens. Auch der Bundesgerichtshof hat in seinem Urteil vom 14. Mai 2019 nicht generell erlaubt, dass Sparkassen kündigen dürfen, sondern nur in ganz bestimmten Fällen. Die VZB stellte daher auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/sparkassen Musterbriefe für die unterschiedlichen Vertragskonstellationen bereit, mit denen sich Verbraucher wehren konnten.

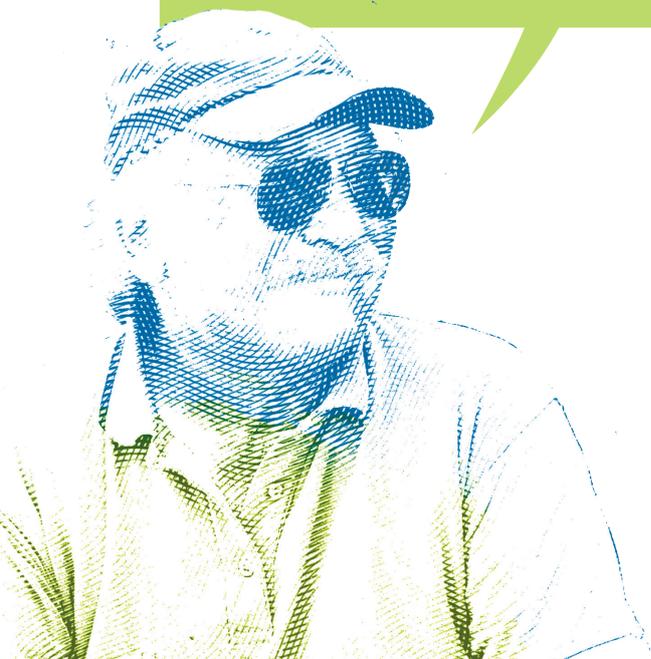
Zudem ging die VZB am Beispiel der Sparkasse Märkisch-Oderland der Frage nach, wie es bei einer Anstalt öffentlichen Rechts mit öffentlichem Auftrag und Politikern im Aufsichtsrat zu solchen Massenkündigungen kommen konnte – Medienberichten zufolge wurden zunächst rund 3.000 Verträge gekündigt. Dazu stellte

sie auf Basis des Brandenburger Akteneinsichts- und Informationszugangsgesetzes einen Antrag auf Akteneinsicht beim Verwaltungsrat der Sparkasse. Diesen lehnte die Sparkasse ab, obwohl sie eine Anstalt öffentlichen Rechts ist. Deswegen hat die VZB im April 2019 Klage beim Verwaltungsgericht Frankfurt (Oder) eingereicht. Auch im Rahmen der Landtagswahl und darüber hinaus setzte sich die VZB dafür ein, dass sich die Sparkassen als öffentliche Institutionen und mit politischen Mandatsträgern in ihren Gremien auf ihre Aufgabe besinnen, das Sparen und die Vermögensbildung der Bürger zu fördern.

Die Prüfung der gekündigten Verträge förderte ein weiteres Ärgernis zu Tage: die Zinsanpassungsklauseln. Grundsätzlich müssen Verträge mit variablen Zinsen eine Anpassungsklausel enthalten, die festlegt, nach welchen Kriterien sich der Zins verändert. So weit, so gut. Nach Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes (BGH) sind solche Klauseln allerdings nur dann zulässig, wenn sie transparent sind. Der VZB liegt bis jetzt keine einzige nachvollziehbare Zinsanpassungsklausel aus Altverträgen der brandenburgischen Sparkassen vor. Zum Beispiel lautet eine Klausel bei vielen Sparkassen „Die Spareinlage wird zur Zeit mit XX % verzinst.“ Die Sparkassen wussten, dass dies nicht ausreicht und formulierten intern nach eigenem Ermessen eigene Klauseln, die meist jetzt erst auf Nachfrage der Kunden bekannt werden und für Altverträge seit 2005/2006 gelten sollen. Diese gestalten sich ähnlich intransparent wie die folgende Klausel der Sparkasse Märkisch-Oderland. Da heißt es bei Verträgen mit einer Laufzeit von 1.188 Monaten (99 Jahren):

„Ich möchte mich auf diesem Weg bedanken für die kompetente und umfassende Beratung zum Thema Lebensversicherung am heutigen Tag.“
#verbrauchersagdanke

„Die Zinsanpassung richtet sich nach einer Veränderung des Referenzzinssatzes. Dieser Referenzzinssatz ist der erstmals am 30.12.2005 ermittelte gewichtete und auf zwei Nachkommastellen kaufmännisch gerundete Wert. Der Referenzzinssatz ist das gewichtete Mittel aus dem gleitenden Durchschnitt des 3-Monatszinses (15%), dem gleitenden Durchschnitt des 1-Jahreszinses (10%), dem gleitenden Durchschnitt des 5-Jahreszinses (25%) und dem gleitenden Durchschnitt des 10-Jahreszinses (50%), jeweils be-



zogen auf Monatsultimowerte. Die Entwicklung des Referenzzinssatzes wird die Sparkasse regelmäßig zum letzten Bankarbeitstag des Quartals überprüfen. Hat sich zu diesem Zeitpunkt der Referenzzinssatz gegenüber seinem maßgeblichen Wert bei Vertragsabschluss bzw. der letzten Zinsanpassung verändert, sinkt oder steigt der Sparzins um ebenso viele Prozentpunkte mit Wirkung zum 15. Kalendertag des Folgequartals.“

Konnten Sie folgen? Die VZB hat diese Zinsanpassungsklausel im Sommer 2019 abgemahnt, denn solche Klauseln sind unverständlich und deshalb nach Ansicht der Verbraucherzentrale unwirksam. Zusätzlich besteht die Gefahr, dass Banken nach eigenem Ermessen zu geringe Zinsen berechnen, die der Langfristigkeit dieser Verträge nicht entsprechen. Nach Ansicht der VZB wurden in den meisten Fällen Zinsen massiv zu Ungunsten von Kunden berechnet. Um Betroffene zu unterstützen, schuf sie im Jahr 2019 ein neues Beratungsmodul – die Prüfung der Zinsanpassung. Bei den ersten 225 überprüften Verträgen kommen die Experten auf rund 1,2 Millionen Euro, die die Geldinstitute ihren Kunden zu wenig gezahlt haben. Das macht im Durchschnitt deutlich über 5.000 Euro an nachzuzahlenden Zinsen pro Vertrag. Die VZB wird sich weiterhin für ein rechtskonformes und verbraucherfreundliches Verhalten der Sparkassen einsetzen – mit Hilfe-zur-Selbsthilfe, außergerichtlicher Rechtsvertretung, Abmahnungen, Klagen und verbraucherpolitischer Arbeit.

Und was beschäftigte Verbraucher und VZB im Zusammenhang mit Finanzen und Versicherungen sonst noch? Zum Beispiel gibt es immer wieder Offerten ausländischer Onlineplattformen zum angeblichen Erwerb von Kryptowährungen. Hier droht regelmäßig der Totalverlust. Zum 18. September 2019 wurde die Zwei-Faktor-Authentifizierung beim Onlinebanking eingeführt. Diese Änderung, die eigentlich zu mehr Sicherheit führen sollte, hatten einige Banken nicht im Griff. Die VZB unterstützte Kunden, die tage- bis wochenlang keinen Kontozugriff hatten. Auch hohe Kosten für im Internet ungewollt bestellte Prepaid-Kreditkarten sind wieder aufgefallen. In den Werbeversprechen auf einschlägigen Websites heißt es zum Beispiel „Ohne Schufa“, „Sofortkredit“ oder „100% Zuteilungssicher“. Doch anstelle des Kredits erhalten Verbraucher bestenfalls nur eine Prepaid-Kreditkarte, die man selbst mit Geld „aufladen“ muss. Dafür oder für nutzloses Papier in der Post werden hohe Nachnahmegebühren oder Rechnungen fällig. Die VZB beriet Verbraucher und informierte regelmäßig in den Medien. ●



Aus dem Beratungsalltag von...

Daniela Hofmann, Beratungszentrum Cottbus

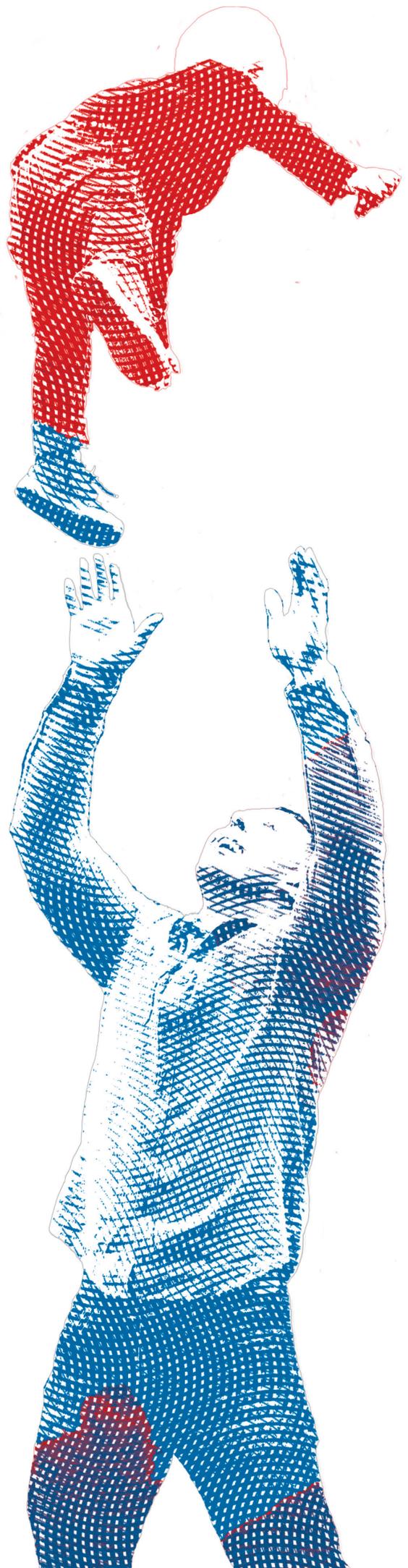
„Mit Problemen rund um Telefon und Internet habe ich täglich zu tun. Häufig ist mangelnder Kundenservice ein großes Problem, das für viele Verbraucher teuer wird. Ein exemplarischer Fall betraf eine Cottbuserin, die innerhalb der Stadt umgezogen war. Einige Zeit zuvor hatte sie einen Telefon- und Internetvertrag mit einem monatlichen Rabatt für Neukunden geschlossen. Diesen wollte sie unverändert an den neuen Wohnort mitnehmen, denn dort bot der Anbieter technisch genau den gleichen Anschluss. Trotzdem teilte ihr der Kundenservice des Anbieters mit, dass ein Umzug zu den alten Konditionen nicht möglich sei. Die Verbraucherin verlor ihren Neukundenrabatt – der monatliche Preis für Telefon und Internet verdoppelte sich somit. Zum Glück kam die Verbraucherin in die Beratung: Ich prüfte den Fall und wies den Anbieter auf seine Pflicht hin, bei einem Umzug die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigsten Vertragsinhalte zu erbringen. Der Anbieter lenkte daraufhin ein und richtete den Rabatt wieder ein.“

AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Wer seinen Haushalt im Griff hat, kann durch vorteilhafte Verträge und Investitionen Geld sparen. Um diese praxisnahen Tipps Familien näherzubringen, führte die VZB die Kursreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ wieder an verschiedenen Orten in Brandenburg durch.

❖ Rund 50 Seminare an zehn Veranstaltungsorten mit über 650 Teilnehmenden: Das ist die Bilanz der Kursreihe im Jahr 2019. In je fünf Veranstaltungen zu den Themen Haushaltsplanung, Telefon und Internet, Energie sparen, Konto und Versicherungen sowie gesunde Ernährung lernten die Teilnehmenden, ihr Haushaltsbudget zu planen, Kostenfallen zu identifizieren sowie günstig und gut einzukaufen.

Zum Nachschlagen des Gelernten erhielten sie die in einfacher Sprache verfasste Begleitbroschüre „Schlaue Spartipps für Familien“, die die VZB im Jahr 2019 umfassend überarbeitete. ●



VERBRAUCHERSCHUTZ IM GRAUEN PFLEGEMARKT

Wer Betreuung für seine Angehörigen sucht, stößt schnell auf Angebote zur häuslichen „24-Stunden-Betreuung“. Häufig vermitteln Agenturen hier Arbeitskräfte aus Osteuropa. Rechtlich befindet man sich allerdings schnell in einer Grauzone. Hilfe für Betroffene bietet ein Projekt der VZB und weiterer Verbraucherzentralen.

❖ Dienstleistungen im Bereich der 24-Stunden-Betreuung haben sich in den letzten 15 Jahren zu einer wichtigen Säule der häuslichen Versorgung etabliert. Für Verbraucher ist es eine große Herausforderung, zwischen Betreuungskraft und Vermittlungsagentur eigene Rechte und Pflichten zu kennen und Risiken vorzubeugen. Eine legale Rund-um-die-Uhr-Betreuung durch nur eine Person ist nämlich – entgegen dem, was Vermittlungsagenturen mit ihrer Bewerbung der 24-Stunden-Betreuung suggerieren – rechtlich nicht möglich. Die Verbraucherzentralen Berlin, Nordrhein-Westfalen und Brandenburg klären im Rahmen des Projekts daher Pflegebedürftige und ihre Angehörigen über ihre Rechte auf.

Dazu starteten sie im März 2019 ein bundesweites Infotelefon zur Aufklärung von betroffenen Verbrauchern, das an drei Tagen pro Woche geschaltet ist. Die Verbraucherzentrale Brandenburg ist im Verbund für die Organisation des gemeinsamen Angebotes verantwortlich. Im Jahr 2019 gingen alleine zu diesem speziellen Thema 660 Anrufe ein. Fazit daraus: Verbraucher kennen ihre Rechte gegenüber den Anbietern von Betreuungsleistungen nicht ausreichend. So setzen Vermittlungsagenturen oft rechtlich fragwürdige Verträge auf, die Verbraucher benachteiligen. Weitere Informationen stellen die Verbraucherzentralen auch auf ihrem Webportal pflegevertraege.de bereit.

Für mehr Verbraucherschutz im grauen Pflegemarkt sorgen nicht nur aufgeklärte(re) Verbraucher, es bedarf ebenso einer problembewussten und lösungsorientierten Diskussion in Politik und Gesellschaft. Die VZB lud daher im Dezember 2019 zum Dialogforum: „Alles völlig legal?! Wie sicher ist die 24-Stunden-Betreuung für Pflegebedürftige?“. Hier diskutierten rund 60 Vertreter von Bundes- und Landesministerien, Krankenkassen, Gewerkschaften, Zoll, Hochschulen, Beratungsstellen, Verbänden und Vereinen sowie weitere Pflegeexperten ausgewählte rechtliche Probleme der häuslichen 24-Stunden-Betreuung durch ausländische Betreuungskräfte. Insbesondere arbeitsrechtliche und sozialrechtliche Aspekte der Beschäftigung im Privathaushalt standen im Fokus.

Das Projekt „Verbraucherschutz im grauen Pflegemarkt stärken“, läuft bis November 2020 und wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. ●

„Ich bedanke mich für die hervorragende Beratung. Der Hilfsdienst hat sich bei uns entschuldigt.“
#verbraucheragendanke



WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Unter der Federführung der Verbraucherzentrale Brandenburg hat das bundesweite Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) das Angebot an interaktiven Online-Informationen erheblich ausgeweitet. Damit erhalten Verbraucher mit wenigen Klicks für sie passende rechtliche Erstinformationen – eine wertvolle Ergänzung zu den persönlichen Beratungsangeboten der Verbraucherzentralen, auch und vor allem in Krisenzeiten.

...❖ Verbraucher, die ihren Handyvertrag kündigen möchten oder zum Beispiel während der Corona-Krise unsicher sind, ob sie den Vertrag für ihr Fitnessstudio weiterhin bezahlen müssen, haben eines gemeinsam: Sie suchen inzwischen fast immer online nach Informationen. Und weil rechtliche Fragen manchmal ganz schön komplex sind und Verbraucher selten Zeit und Lust haben, sich allabendlich in juristische Lektüre zu vertiefen, bietet das WVS-Projekt unter der Federführung der VZB eine Vielzahl an Informationsmaterialien interaktiv aufbereitet an.

Zum Beispiel Corona: Wer einen Fitnessstudiovertrag hat, eine Hochzeit mit Location, DJ und Catering geplant (und gebucht) hat, oder teure Festival-Tickets für den Sommer 2020 besitzt, fragt sich in der Corona-Zeit, wie die rechtliche Lage aussieht. Kann man stornieren, sein Geld oder (nur) Gutscheine zurückerhalten? Hierfür hat die VZB eine Legal-Tech-Anwendung entwickelt, mit der betroffene Verbraucher ihre individuelle Rechtslage mit wenigen Klicks ermitteln können: corona-vertragscheck.de

Unter der Federführung Brandenburgs hat das WVS-Projekt damit begonnen, den beliebtesten Online-Service der Verbraucherzentralen, die Musterbriefe, interaktiv

zu gestalten. Rund um das Thema Digitales können Verbraucher sich bereits seit November 2019 individuell zugeschnittene Musterbriefe zu Vertragskündigungen oder Widersprüchen generieren. Und auch das erste interaktiv umgesetzte Angebot ist nach wie vor beliebt: der inkasso-check.de, mit Erstinformationen und Musterbriefen rund um Inkassoforderungen, verzeichnete allein während des Jahres 2019 fast 60.000 vollständig durchgeführte Checks.

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



Aus dem Beratungsalltag von...

Martina Roggenkamp,
Beratungsstelle Oranienburg

„Manchmal ist Helfen ganz einfach: Zu mir in die Beratung kam ein Ehepaar, das bei einem Vertreterbesuch ein Elektromobil für Senioren gekauft hatte. Nachdem die Ware geliefert und die rund 4.000 Euro bezahlt worden waren, erkannten die Verbraucher, dass die Batterie nicht herausnehmbar und nur vom Gerät aus ladbar war. Dazu fehlte in ihrem gemieteten Haus allerdings die Möglichkeit. Die Senioren setzten sich telefonisch mit dem Anbieter in Verbindung, dieser

schickte den Vertreter nochmal, allerdings 14 Tage nach Lieferung der Ware. Der Vertreter fand vor Ort auch keine Lösung, also widerriefen die Verbraucher den Vertrag. Zu spät, schrieb der Anbieter – die Widerrufsfrist sei vorbei.

Ich prüfte die Vertragsunterlagen und stellte fest, dass die Widerrufsbelehrung des Anbieters fehlerhaft war. Und in solchen Fällen gilt ein verlängertes Widerrufsrecht. Also setzte ich ein kurzes Schreiben an den Anbieter auf, das ich den beiden Verbrauchern mitgab. Nur wenig später erhielt ich Post von den beiden, in der sie sich herzlich bedankten. Die Rückgabe des Seniorenfahrzeugs hatte dann doch noch schnell und unkompliziert geklappt.“

GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum (VIZ) der VZB als Musterbeispiel grenzüberschreitender Verständigung: 2019 stand neben der Beratung deutscher und polnischer Verbraucher auch bei politischen Aktivitäten das Verbindende im Fokus. Die Corona-Zeit lehrt, dieses trotz temporärer Grenzsicherungen zu bewahren.

❖ Polen ist ein bedeutendes Nachbarland für die Bundesrepublik und insbesondere für Brandenburg. Die Zusammenarbeit mit den polnischen Nachbarn hat Verfassungsrang (Artikel 2 der Verfassung des Landes Brandenburg). Der größte Teil der in Brandenburg lebenden Ausländer ist polnischer Herkunft.

So initiierte die VZB einen Erfahrungsaustausch, um die grenzüberschreitende Zusammenarbeit zu stärken und die Organisation des Verbraucherschutzes im Nachbarland vor Ort zu erleben. Im November 2019 besuchten alle Mitarbeiter der VZB ihre polnische Partnerorganisation Federacja Konsumentów, das polnische Wettbewerbs- und Verbraucherschutzamt (UOKiK) sowie das Europäische Verbraucherzentrum in Warschau (ECK) und das Amt für elektronische Kommunikation (UKE). Die Studienfahrt wurde im Rahmen des Projekts „Grenzüberschreitender Verbraucherschutz Deutschland–Polen: Erfahrungsaustausch und Ideenentwicklung“ realisiert und durch den Klein-Projekte-Fonds des INTERREG V A-Programms gefördert. Ein Gegenbesuch der polnischen Kollegen in Potsdam ist geplant.

Zu mehreren Gelegenheiten stellte die VZB außerdem ihr Erfolgsmodell „VIZ“ vor. Zum Beispiel in der 26. Sitzung der AG Wirtschaftlicher Verbraucherschutz im März 2019, an der die Referenten der Verbraucherschutzministerien aller Länder und des Bundes teilnahmen, oder in der 29. Sitzung der Deutsch-Polnischen Regierungskommission für regionale und grenznahe Zusammenarbeit im September 2019, bei der das VIZ als Musterbeispiel für die grenzüberschreitende Beratung entlang der deutsch-polnischen Grenze hervorgehoben wurde.

Weiterhin führte das VIZ Ende 2019 eine Preisvergleichs-Studie von Waren beiderseits der Oder durch. Ist Benzin in Polen wirklich günstiger? Wie verhält es sich mit Lebensmitteln und Drogerieartikeln? Fazit der Verbraucherschützer: Wer vergleicht, kann in manchen Produktkategorien durchaus sparen. Je nach Entfernung von der Grenze können Fahrtkosten die Ersparnis jedoch gleich wieder auffressen.

Nicht zu kurz kam natürlich die Beratung und Unterstützung von deutschen und polnischen Verbrauchern bei grenzüberschreitenden Fragen und Problemen – seit Sommer 2019 in neuen barrierefreien Räumlichkeiten in Frankfurt (Oder) zusammen mit den Kollegen des „normalen“ Beratungszentrums (s. Kapitel Zahlen, Trends und Meilensteine). Besonders nachgefragt seitens deutscher Verbraucher waren Beratungen zum Einkaufen online sowie vor Ort, zu Lieferung und Reklamation von Handwerkerleistungen, zu Reisen sowie Betreuungskräften aus Polen. ●

„Ich habe das Geld vom polnischen Verkäufer auf meinem Konto! ich möchte mich für ihre Hilfe bedanken. Ohne Sie wäre das gar nicht möglich gewesen. Die beiden Sprachen und der Behördensprache... Ich wünsche Ihnen alles Gute“
#verbrauchersagdanke



DAS DIGIMOBIL

Seit Februar 2019 ist das Digimobil im Brandenburger Norden mit Verbraucherberatung per Videochat unterwegs. Und das mit Erfolg: Nutzer des Beratungsbusses vergaben Spitzennoten und auch eine Repräsentativbefragung zeigt, dass die Zufriedenheit der Menschen mit Verbraucherinformation seit Start des Digimobils gestiegen ist. Daran will die VZB anknüpfen und wirbt für ein Digimobil auch im Süden des Landes.



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

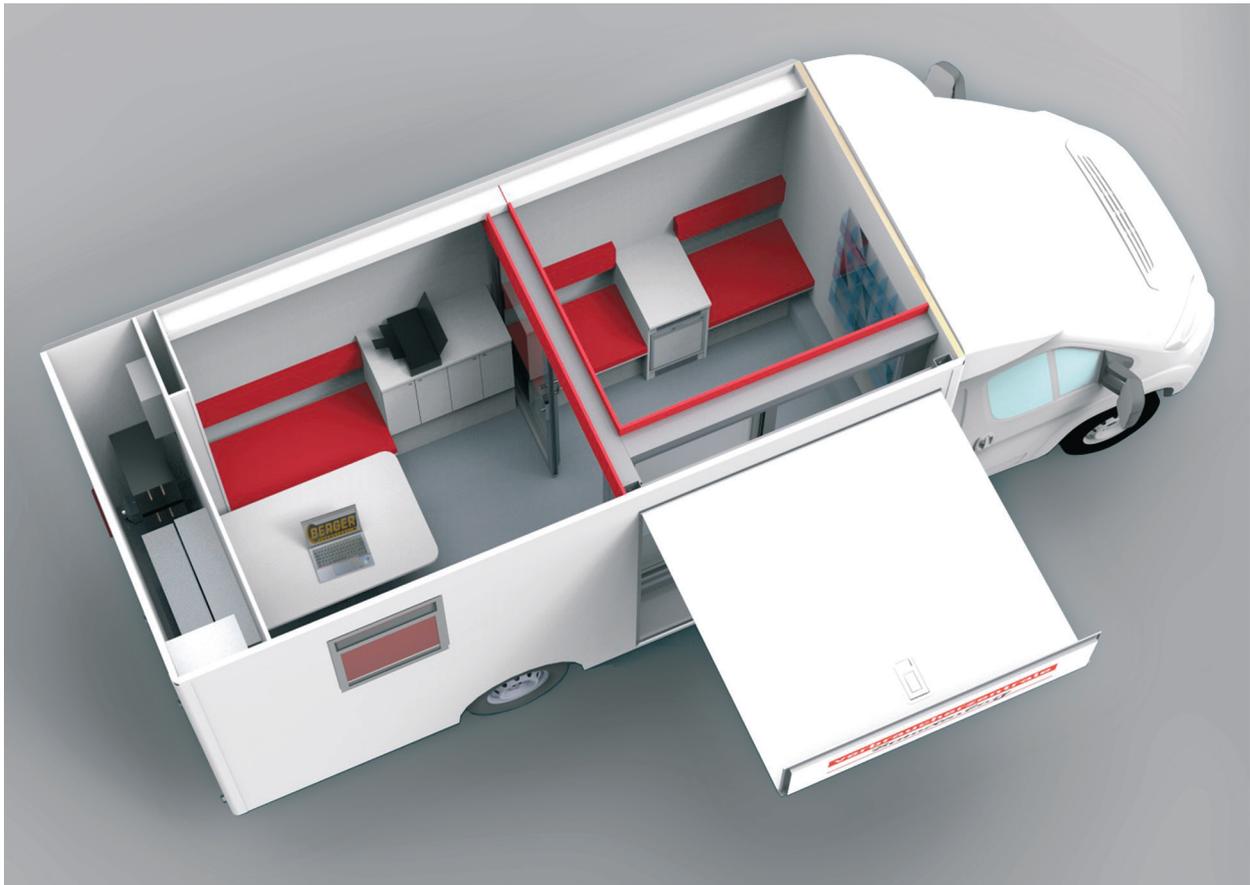
Ende Januar 2019 präsentierte die VZB gemeinsam mit Bundeslandwirtschaftsministerin Julia Klöckner im Rahmen der Internationalen Grünen Woche in Berlin ihr neues Digimobil erstmals der breiten Öffentlichkeit. Weiter ging es mit dem Auftakt „im Feld“ am 6. Februar in Wittenberge, es folgte eine Kennenlern-Tour zu allen 18 Kommunen, in denen die Videochat-Beratung im Digimobil angeboten werden sollte. Im April 2019 ging es dann richtig los mit der Beratung per Videochat auf den Marktplätzen im Brandenburger Norden sowie an zwei Standorten in Mecklenburg-Vorpommern.

Nach etwa einem halben Jahr evaluierten die Verbraucherschützer dann erstmals ihr neues Angebot. Und die Ergebnisse bestätigten den positiven Eindruck, den sie von Ratsuchenden und Laufpublikum gewonnen hatten: So stellte eine Nutzerbefragung dem Angebot Bestnoten aus. Die Befragten zeigten sich mit Service, Beratung, Optik und Gesamtangebot rundherum zufrieden (siehe Grafik).

POSITIVE RESONANZ DER NUTZER

	Ø Punkte (max. 5)	gar nicht ... sehr gut
Wie einladend finden Sie das Verbraucherzentrale-Digimobil ?	4,7	★★★★☆
Wie angenehm empfinden Sie das Fahrzeug innen?	4,6	★★★★☆
Wie kamen Sie mit der Technik klar (z. B. Videochat, Drucker, Kopierer, Scanner)?	4,7	★★★★☆
Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung per Videochat?	4,9	★★★★☆
Wie hat Ihnen der Service vor und nach der Beratung gefallen?	4,8	★★★★☆
Wie beurteilen Sie das Angebot „Digimobil“ insgesamt?	4,8	★★★★☆

→ Nutzerbefragung laufend seit September 2019 mit persönlich übergebener Antwortkarte („Porto zahlt Empfänger“) – 70 Rückmeldungen



Innenansicht des Digimobils

Eine telefonische Repräsentativbefragung* im Oktober 2019 im Brandenburger Norden zeigte, dass die Zufriedenheit der Menschen mit Verbraucherberatung und -information durch die VZB im Vergleich zur Vor-Digimobil-Zeit um sieben Prozentpunkte gestiegen ist. Ebenfalls ein Ergebnis, das die Verbraucherschützer in ihrem Projekt bestärkt.

Nicht zuletzt wegen der positiven Resonanz hat die VZB vor, den Ansatz weiterzuverfolgen und wirbt für die Institutionalisierung des Pilotprojektes ab Ende 2020 sowie die Anschaffung eines weiteren Digimobils für den ebenfalls ländlich geprägten Süden des Landes. Mit dem Antrag der Koalitionsfraktionen „30 Jahre Verbraucherschutz in Brandenburg – Eine starke Verbraucherpolitik ist wichtiger denn je!“, der am 15. Mai 2020 im Landtag debattiert und verabschiedet wurde, gelang ein bedeutender Schritt in diese Richtung. Denn

mit diesem Antrag fordert der Landtag die Landesregierung auf, ab 2021 ein weiteres Digimobil-Projekt für den Süden durchzuführen.

Die Idee zum Digimobil entstand aus dem Bestreben, allen Menschen in Brandenburgs ländlichen Räumen eine persönliche Verbraucherberatung zu ermöglichen. Das speziell entwickelte Fahrzeug besitzt eine Wartezone sowie einen separaten Beratungsbereich, in dem Ratsuchende passgenau mit dem richtigen Experten der Verbraucherzentrale per Videochat verbunden werden. Ausgestattet mit Drucker, Kopierer und Scanner ist auch das Versenden von Unterlagen möglich. Technische Expertise ist zur Nutzung der Beratung aber keineswegs nötig: Eine Servicekraft am Fahrzeug weist in die Videochat-Beratung ein. Die Internetverbindung ist durch einen Spezial-Router selbst in den ländlichsten Gebieten jederzeit gewährleistet.

*Telefonische Repräsentativbefragung durch Insa-Consultere im Februar 2018 sowie Oktober 2019 (Stichprobe 505 bzw. 502 Personen aus dem Norden Brandenburgs)

→ Frage: Wie gut fühlen Sie sich als Verbraucher derzeit an Ihrem Wohnort bei Anliegen bezüglich Wareneinkauf, Vertragsschluss oder Dienstleistungen durch die Verbraucherzentrale Brandenburg beraten/informiert?

Das Pilotprojekt wurde durch eine einmalige Förderung in Höhe von 200.000 Euro durch das „Bundesprogramm Ländliche Entwicklung / Land.Digital“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft sowie durch die Unterstützung des Brandenburger Verbraucherschutzministeriums ermöglicht. ●

VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE UND MIGRANTEN

Eine dreisprachige Online-Infothek, passgenaue Vorträge und Beratung mit Dolmetscher: Mit diesen Projekten stärkt die VZB Menschen aus Einwandererfamilien.

❖ Bis Februar 2019 führte die VZB das Projekt „Verbraucherberatung für Geflüchtete“ durch. Dabei lag der Fokus auf der Stärkung von Geflüchteten als Verbraucher durch den Aufbau von Konsumkompetenzen. Unter anderem führten die Experten Informationsveranstaltungen und Multiplikatorenschulungen durch und boten mehrsprachige Beratung mit der Hilfe von Telefondolmetschern.

Das aktuelle Projekt „Verbraucherschutz für Migrantinnen und Migranten“ schließt daran an. Die Verbraucherschützer erweitern den Fokus und zielen nun auch auf die Stärkung von bereits länger in Deutschland lebende Migranten. Der Schwerpunkt liegt auf den größten Migrantengruppen in Brandenburg. Dazu zählen unter anderem Polen, Russen und Syrer.

Mehrsprachige Beratung, Vorträge und Schulungen sowie Infomaterialien in vielen Sprachen gehören zum Angebot. Herzstück des Projektes: Die Infothek, in der die VZB wichtige Fragen im Verbraucheralltag beantwortet – auf Deutsch, Polnisch und Englisch. Auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek erfahren Interessierte beispielsweise, wie man einen Fake-Shop erkennt, defekte Waren richtig reklamiert oder auf eine Inkasso-Forderung reagiert.

Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg. ●



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Verbraucherschutz muss nah an den Menschen sein, um wirken zu können. Mit ihrem neuen Projekt bringt die VZB Information und Unterstützungsangebote nach Cottbus-Sandow.

❖ Ob Widerspruch gegen überhöhte Handy-Rechnungen, Kündigung ungünstiger Internet- oder Fitnessstudio-Verträge oder der Wechsel zu einem günstigeren Kontomodell – all das kann bares Geld sparen und insbesondere Menschen helfen, die mit geringen Mitteln wirtschaften müssen. Ebenfalls gewinnbringend: zu wissen, wie man Abzockmaschinen im Alltag begegnet, nicht auf windige Verkäufer an der Haustür oder findige Werbe-Anrufer am Telefon hereinfällt und teure unerwünschte Verträge eingeht.

Um diese Verbraucher präventiv zu informieren und deren Konsum- und Finanzkompetenz zu stärken, führen die Verbraucherzentralen bundesweit das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ durch. Als Brandenburger Quartier neu mit dabei: Cottbus-Sandow. Seit November 2019 baut die VZB dort ein regelmäßiges Informations- und Unterstützungsangebot auf. Dazu gehören zum Beispiel Veranstaltungen und Stadtteillfeste sowie eine offene Sprechstunde im Stadtteilladen Sandow. Im Fokus der Arbeit stehen Menschen mit Migrationshintergrund und Sprach- beziehungsweise Verständnisschwierigkeiten, Senioren, Alleinerziehende, Langzeitarbeitslose und Sozialleistungsempfänger, Jugendliche und junge Erwachsene sowie Menschen mit Beeinträchtigungen.

Im Angebot sind auch Präventionsveranstaltungen in Schulen, Seniorenheimen, Jugendeinrichtungen und Vereinen. So hat die VZB seit Projektbeginn bereits umfangreiche Kontakte zu Netzwerken im Stadtteil geknüpft und ihre Arbeit bei verschiedenen Institutionen und Organisationen vorgestellt: unter anderem beim Jobcenter, der Jugendhilfe e. V., im Jugendhilfe-Ausschuss und im Sozialausschuss der Stadt Cottbus, der Volkssolidarität, Herbstlaub e. V., Bürgerverein Sandow e. V., der Diakonie Niederlausitz und der Caritas.

Das bundesweite Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ wird durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat aus dem Programm „Soziale Stadt“ sowie durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert und ist Teil der ressortübergreifenden Strategie Soziale Stadt „Nachbarschaften stärken, miteinander im Quartier“. ●



VERBRAUCHERBILDUNG

Ein Klick, neue Klamotten, neue Schuhe, neues Smartphone. Alles ist jederzeit verfügbar. Bereits mit zehn Jahren haben Kinder ein Smartphone. Kinder und Jugendliche konsumieren täglich jede Menge Content. Influencer beschallen ihre Fangemeinde mit Produktwerbung. All dies macht unabhängige Verbraucherbildung an Schulen umso wichtiger. Auch dafür erarbeitete die VZB mit Partnern einen Maßnahmenkatalog zur Unterstützung der Schulen.

...❖ Verbraucherkompetenzen sind in allen Lebensbereichen wichtig. Nachhaltigkeit, bewusste Ernährung, Finanzbildung und Konsum in der digitalen Welt sind nicht mehr voneinander zu trennen. In Bildungseinrichtungen, in der Schule und der Projektarbeit geht es darum, Alltagswissen und Handlungskompetenz zu vermitteln. Es ist wichtig, Kinder und Jugendliche dabei zu unterstützen, frühzeitig ein Konsumbewusstsein zu entwickeln, Zusammenhänge zu erkennen und kritisch zu bewerten. Die VZB bot daher im Berichtszeitraum regelmäßig Fortbildungen für Pädagogen und Multiplikatoren an. In den Veranstaltungen tauschten sich die Teilnehmenden über konkrete Praxisbeispiele aus. So konnten Folgen und Zusammenhänge von Konsumverhalten rechtzeitig vermittelt, Fake News und versteckte Werbung in sozialen Netzwerken enttarnt und Daten- sowie Kostenfallen beim Online-Shopping und in Spiele-Apps sichtbar gemacht werden.

Ein Meilenstein auf dem Weg zu einer besser vernetzten Verbraucherbildung an Schulen ist der „Maßnahmenka-

talog zur Unterstützung der Schulen bei der Umsetzung der curricularen Anforderungen von Verbraucherbildung“, den die VZB gemeinsam mit Vertretern des Bildungs- und des Verbraucherschutzministeriums, der Landesbeauftragten für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht Brandenburg, der Universität Potsdam sowie der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg erarbeitete. Im März 2019 präsentierte sie diesen Bildungsministerin Ernst.

Der Maßnahmenkatalog stellt neben den Rahmenbedingungen und Notwendigkeiten der schulischen Verbraucherbildung auch konkrete Maßnahmen der beteiligten Akteure dar. Die inhaltlichen Dimensionen von Verbraucherbildung – „Nachhaltigkeit“, „Finanzen, Marktgeschehen und Verbraucherrecht“, „Medien und Information“ sowie „Ernährung und Gesundheit“ – sollen möglichst gleichrangig und -wertig in den Unterricht einfließen. Dabei spielen Aspekte der Digitalisierung eine besondere und übergreifende Rolle. ●



„Ich habe das Schreiben von Real Solution erhalten, worin sie mir mitteilen, dass das Verfahren gegen mich zurückgezogen wurde. Dafür möchte ich mich bei Ihnen ganz herzlich bedanken, da dadurch ein bisschen mehr Ruhe in mein Leben einzieht.“
#verbrauchersagdanke

ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Durch die Beschwerden von Verbrauchern und die Prüfung von Verträgen entdeckt die VZB regelmäßig Regelungen, die gegen geltendes Recht verstoßen und Verbraucher benachteiligen. Dagegen ging sie im Berichtszeitraum wieder erfolgreich vor. In Fällen, in denen Unternehmen sich nicht verpflichten wollten, auf die strittige Regelung zu verzichten, klagte sie auch vor Gericht.

... Ob es Fälle aus der Beratung vor Ort sind oder Unterlagen, die Verbraucher der VZB über ihre neue Beschwerde-Box auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box zugeschickt haben: Die VZB prüft die Verträge und mahnt Unternehmen ab, wenn sie rechtswidrige Klauseln enthalten.

In der Arbeit der Verbraucherzentrale spielt diese Rechtsdurchsetzung eine zentrale Rolle. Denn für Verbraucher ist es sehr kompliziert, ihre Rechte individuell gegen rechtsverletzende Unternehmen durchzusetzen – für eine Privatperson ohne juristischen Beistand ist ein Verfahren gegen ein Unternehmen riskant, zeit- und kostenintensiv. Außerdem hilft die Rechtsdurchsetzung der VZB nicht nur dem unmittelbar Betroffenen. Es profitieren beispielsweise auch künftige Vertragspartner des Unternehmens, da es bei erfolgreicher Abmahnung die strittige Regelung nicht mehr verwendet werden darf.

Häufig ändern Unternehmen ihre verbraucherunfreundlichen Geschäftspraktiken bereits nach der Abmahnung. Wenn die Anbieter ihre fragwürdigen Praktiken nach dem Abmahnvorgang allerdings nicht unterlassen und keine Unterlassungserklärung unterzeichnen, geht die Verbraucherzentrale gerichtlich dagegen vor. Thematisch beschäftigte sich die VZB im Berichtszeitraum unter anderem mit Digitalisierung, untergeschobenen Verträgen, Preiserhöhungen sowie intransparenten und irreführenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Das Team der Verbraucherzentrale nutzte sehr unterschiedliche Instrumente, um den Verbrauchern bessere Rechtsdurchsetzung und Klärung der Sachverhalte zu ermöglichen. Meist handelte es sich um Verfahren, bei denen es um Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB-Verfahren) oder um unlauteren Wettbewerb (UWG-Verfahren) ging. Die meisten der Abmahnungen wurden erfolgreich abgeschlossen, indem das Unternehmen eine Unterlassungserklärung abgab: darunter beispielsweise eine erfolgreiche Abmahnung gegen einen Schlüsseldienst, der mit Ortsvorwahlen und Be-

griffen wie „in Ihrer Nähe“ warb, obwohl er weite Anfahrtswege hatte und teure Fahrtkosten in Rechnung stellte. Auch erfolgreich war die Abmahnung gegen einen Zeitschriftenverlag, dessen kostenloses Probeabo in ein kostenpflichtiges Abo überging – obwohl die Beschriftung des Bestell-Buttons im Internet („Jetzt bestellen“) keinesfalls eindeutig auf die anfallenden Kosten hingewiesen hatte.

In anderen Fällen gaben betroffene Unternehmen keine Unterlassungserklärungen ab, so dass die VZB vor Gericht zog. So zum Beispiel gegen Telecolumbus, bei denen die AGB zur Preisanpassung bis zu fünf Prozent ohne Rechte des Verbrauchers in Frage stehen (s. Kapitel Digitale Welt, Telekommunikation und Rundfunk). Im Jahr 2019 sprach die VZB 19 Abmahnungen aus und initiierte vier Klagen, zwei davon sind bereits erfolgreich abgeschlossen worden und zwei laufen noch.

Es gab auch Situationen, in denen die VZB Instrumente außerhalb des klassischen Verbraucherrechts einsetzte: So beantragte die Verbraucherzentrale bei der Sparkasse Märkisch-Oderland, einer Anstalt öffentlichen Rechts, Auskunft nach dem brandenburgischen Akteneinsicht- und Informationszugangsgesetz (siehe Kapitel Finanzen und Versicherung).

In einem besonders gelagerten Fall, in dem ein Unternehmer bei mehreren Verbrauchern jeweils einen Schaden von mehreren Tausend Euro verursacht hatte, entschied sich die Verbraucherzentrale, einen der Geschädigten vor Gericht zu vertreten. Die Verbraucherschützer gewannen das Verfahren, der Unternehmer wurde zur Rückzahlung verpflichtet. ●

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

„Vorsicht bei Werbeversprechen mit Kreditkarten“, „Verbraucherzentrale verklagt Sparkasse“, „Brandenburger wollen keine Bio-Eier aus Massentierhaltung“: Mit ihren Pressemeldungen warnte und informierte die VZB tagesaktuell. Hinzu kamen Experten-Interviews, Aktionen für Verbraucher und ein umfangreicher Webauftritt.

... Rund 80 Pressemitteilungen versandte die VZB im Jahr 2019. Darunter aktuelle Warnungen vor Abzockmaschinen, Informationen zu Gesetzesänderungen oder höchst richterlichen Entscheidungen im Verbraucherrecht, Stellungnahmen zu aktuellen politischen Entwicklungen sowie zur verbraucherpolitischen Positionierung im Kontext der Landtagswahl. Hinzu kamen ergänzende Experten-Interviews. So erreichte sie über 2.930 Veröffentlichungen in regionalen und überregionalen Printmedien in einer Gesamtauflage von fast 50 Millionen Zeitungen und Zeitschriften, darunter in der Märkischen Allgemeinen, der Märkischen Oderzeitung und der Lausitzer Rundschau, sowie der WELT, dem Handelsblatt oder der BILD. Hinzu kamen 50 TV-Auftritte, unter anderem bei diversen RBB-Formaten, dem ZDF-Morgenmagazin oder dem SAT1-Frühstücksfernsehen. 60 Radiointerviews gaben die Experten zum Beispiel bei Antenne Brandenburg, dem RBB Inforadio oder Deutschlandfunk. Hinzu kam 1.300 Nennungen in Onlinepublikationen, darunter sueddeutsche.de und Spiegel Online.

... Zusätzlich führte die VZB öffentlichkeitswirksame Kampagnen durch: So gab sie den Brandenburgern zum Weltverbrauchertag 2019 mit ihrer „Tool-Tüte“ einen kleinen Werkzeugkasten für den digitalen Alltag an die Hand, Informationen rund um Online-Shopping, Datenschutz und Phishing inklusive. Zum Safer Internet Day 2019 nahm die VZB sich gemeinsam mit der Brandenburger Polizei dem Thema Fake-Shops an. In diesen Shops bezahlen Verbraucher etwa im Voraus für Waren, die nie bei ihnen ankommen und erhalten auch ihr Geld nicht zurück. Die beiden Partner drehten ein Video, informierten an Infoständen und produzierten einen Flyer mit Tipps, was Verbraucher beachten sollten.

... Der Internetauftritt ist ein Herzstück der Verbraucherzentrale. Auf verbraucherzentrale-brandenburg.de finden Interessierte das Angebot speziell für Brandenburg: von Beratungsangeboten, über Projekte bis hin zu Veranstaltungen und Bildungsangeboten. Das Landesportal verzeichnete im Jahr 2019 rund 250.000 Besuche.

... Im Berichtszeitraum baute die VZB diesen Auftritt weiter aus. Zum Beispiel bietet sie seit dem Frühjahr 2019 mit der digitalen Beschwerde-Box (verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box) ein Angebot, mit dem Verbraucher ihre Beobachtungen des Marktes, Erfahrungen mit Anbietern und Ärgernisse aus dem Verbraucheralltag kurz melden können. Diese fließen in aktuelle Warnungen ein oder resultieren sogar in Abmahnungen.

... Auch neu seit Oktober 2019: das Informationsportal „Gewappnet für“, auf dem die VZB die wichtigsten Antworten auf Fragen zu Vorsorge, Tod und Bestattung bereitstellt. Dieses Angebot entwickelte die VZB auf Grund ihrer Erfahrungen in der Beratungspraxis – denn aus nachvollziehbaren Gründen beschäftigen sich Menschen ungern mit Verbraucherproblemen rund um den Todesfall, nichtsdestotrotz oder gerade deswegen herrscht eine große Unsicherheit bezüglich Patientenverfügung, Vorsorge- oder Bestattungsverträgen sowie dem „digitalen Nachlass“.

verbraucherzentrale-brandenburg.de/gewappnet-fuer

... Gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt die Verbraucherzentrale Brandenburg außerdem das reichweitenstarke Portal verbraucherzentrale.de sowie gemeinsame Projektportale (2019: rund 15,9 Millionen Besuche). ●

Schnelle Hilfe per Video-Chat

Das Digimobil der Verbraucherzentrale steht jetzt alle vier Wochen auf dem Marktplatz in Kremmen

Sparkasse kündigt Prämiensparer – Verbraucherzentrale klagt

99 Jahre sollen die Prämiensparverträge der Sparkasse Märkisch-Oderland laufen. Doch Kunden der Bank flatterten Kündigungsschreiben ins Haus. Zu unrecht, meint die Verbraucherzentrale und zieht vor Gericht.

Klage gegen Kabelanbieter

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) hat Klage gegen die Tele Columbus AG eingereicht, da sie Preis erhöhungen ohne Rücksicht auf die Interessen der Kunden vornimmt. Die Verbraucherzentrale verlangt die zugrundeliegende Begründung für unzulässige Erhöhungen für unzulässig. Im Jahr 2019 haben die regionalen Anbieter der Telekom ihre Tarife für Internet und TV...

Kritik an Potsdamer E-Scootern

Verbraucherzentrale Anbieter schließt Haftungen aus und verweist auf das Schweizer Recht.

Warnung vor Saftkauf an der Haustür

Mehrere Beschwerden gegen Berliner Firma

Potsdam. Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) warnt nach mehreren Beschwerden von Kunden vor einer Verkaufsmaschine des Berliner Unternehmens Organic Superfruits GmbH (Eigenwerbung „Premium Bio Säfte“). Demnach wird auf Kunden an der Haustür so lange eingeredet, bis sie überbezahlte Saftflaschen kaufen – und zwar in einer Größenordnung, die „über den persönlichen Bedarf hinausgeht.“

Falsche Inkasso-Schreiben entlarven

RECHNUNG Wer nicht schnell überweist, dem blüht die Zwangsvollstreckung. Mit dieser Drohung bauen Betrüger Druck auf. Sie geben sich als Inkassodienste aus, die von Gläubigern beauftragt worden seien, um...

Verbraucherzentrale hat Zulauf in Brandenburg

POTS DAM (dpa/uf) Mehr als 62 700 Brandenburger haben sich im Jahr 2018 Beratung bei der Verbraucherzentrale des Landes (VZB) geholt. Das geht aus dem VZB-Jahresbericht hervor, den Geschäftsführer Christian Rumpke am Mittwoch Verbraucherschutzminister Stefan Ludwig (Die Linke) überreicht hat. Demnach nutzten etwa 1700 Verbraucher mehr als im...

Riester-Sparer können Geld zurückfordern

Verbraucherschutz für kleine Orte

Am Freitag hat die Verbraucherzentrale Brandenburg ihr neues Angebot in Neuruppin gestartet. In 18 Orten im Norden bietet der Verband künftig seine Tipps an. Richtig los geht es aber erst im April.



...en Menz übernimmt in Neuruppin die Energieberatung. Quelle: Peter

Viele schwarze Schafe

Ein Schreiben von einem Inkassounternehmen erschreckt jeden. Doch nicht immer ist die Forderung berechtigt. Verbraucher können das an bestimmten Merkmalen selbst erkennen.



Mo 14.01.2019 | 20:15 | SUPERMARKT
Online-Fitness-Studios: Das Wohnzimmer als Muckbude

Gewappnet für den Todesfall

Neues Informationsangebot der Verbraucherzentrale Brandenburg



Video: Die Story im Ersten: Milliardengeschäft Inkasso

Zinsanpassung prüfen

SPARVERTRÄGE Die Justiz gibt vor, was erlaubt ist - nicht die Bank.

Zahlreiche Geldinstitute haben nach Angaben von Verbraucherschützern bei Prämiensparverträgen jahrelang zu wenige Zinsen ausgezahlt. In den Verträgen seien Klauseln zur Änderung des Zinssatzes verwendet worden,

die rechtswidrig seien. Die Verbraucherzentrale Brandenburg rät Bankkunden daher, die Zinszahlungen zu prüfen und gegebenenfalls Widerspruch einzulegen. zuzufolge zudem nachvollziehbar sein, wie sich die Zinsen ändern. Diese Regeln haben nach Ansicht der Verbraucherzentrale Brandenburg nicht alle Geldinstitute...

Seit Mitte 2018 beobachten die Verbraucherschützer außerdem bundesweit, dass Prämiensparverträge gekündigt werden. Sie raten Betroffenen, dem auf jeden Fall erstmal zu widersprechen.



Mi 11.12.2019 | 19:30 | Brandenburg aktuell
Thomas Cook
Trotz Pleite Geld zurück?
Hunderttausende Reisende sind von der Pleite des Reiseveranstalters Thomas Cook betroffen. Viele hoffen, dass sie Geld zurückbekommen. Im Studio-Gespräch erklärt Robert Bartel von der Verbraucherzentrale Brandenburg, wer mit einer Erstattung rechnen kann.

Verbraucherzentrale zur Pleite von Thomas Cook

Antenne Tagestipps | Antenne Brandenburg »
3 days ago 2:47

Subscribe Play Share

KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Besonders im Kontext Energiesparen schloss die VZB neue Kooperationen. Die Zusammenarbeit mit den zwei großen landesweiten Partnern Polizei und Volkshochschulverband setzte sie fort. Ebenso wie den engen Austausch mit anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband.

❖ Um die Energieberatungszahlen in Brandenburg zu steigern und damit zur Reduktion der CO₂-Emissionen der Verbraucher im Land Brandenburg beizutragen, intensivierte die VZB ihr Bestreben, Kooperationen im Kontext Energieberatung aufzubauen. Dazu suchte sie insbesondere kommunale Stadtwerke oder Wohnungsbau-Gesellschaften sowie Landkreise und Kommunen als Partner. Beispielsweise schloss sie mit den Stadtwerken Strausberg eine Kooperationsvereinbarung, in deren Rahmen die Stadtwerke im Januar 2020 14.000 Flyer zur Bewerbung der Energiesparberatung der VZB an ihre Kunden schickten. Mit der GeWoBa Potsdam bewarb sie den für Mieter attraktiven „Basis-Check“ der Verbraucherzentrale Energieberatung. Der Landkreis Havelland gab 50 Gutscheine für Energie-Checks der VZB an seine Bewohner aus – alle 50 waren in kürzester Zeit vergriffen.

❖ Dieses Kooperationsmanagement ist Teil des Energiesparprojektes und wird gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

❖ In Kooperation mit dem Volkshochschulverband Land Brandenburg bot die VZB landesweit vier neue Vortragsthemen ab dem Frühjahrsemester 2019 an. Die Volkshochschulen konnten in ihr Programm zum Beispiel Vorträge zu Daten- und Kostenfallen in der Digitalen Welt, Pflegekräften aus dem Ausland, Lebensmittelauswahl sowie Heizkostenabrechnung aufnehmen. Im Frühjahr- und Herbstsemester 2019 war die VZB mit 50 Vorträgen im VHS-Programm vertreten. Die Veranstaltungen wurden auf den Websites beider Partner beworben.

❖ In Kooperation mit der Polizei führte die VZB einen Aktionstag zum Safer Internet Day durch (siehe Kapitel Presse- und Öffentlichkeitsarbeit). Zudem begleitete die Polizei die Digimobiltour 2019 mit Infoständen und ihrem Infomobil an ausgewählten Standorten. Besonders viel Interesse hatten die Verbraucher an den zusätzlichen Angeboten Fahrradcodierung und Einbruchschutz.

❖ Besonders eng arbeitete die VZB weiterhin mit den Verbraucherzentralen der Länder und dem Ver-

braucherzentrale Bundesverband zusammen. So entsendete die VZB auch 2019 und 2020 wieder Mitarbeiter in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Statistik, Telekommunikation und Medien, Markenkommunikation und Verbraucherbildung. Kernaufgaben dieser Gruppen sind die Erstellung und Implementierung von bundesweiten Strategiekonzepten, von Hintergrundinformationen für Berater, von Qualitätsstandards sowie von politischen Positionen.

❖ Auch mit einzelnen Verbraucherzentralen führte die VZB im Berichtszeitraum gemeinsame Projekte durch: so zum Beispiel mit den Verbraucherzentralen Berlin und Nordrhein-Westfalen das Projekt „Verbraucherschutz im grauen Pflegemarkt stärken“. Die telefonische Rechtsberatung erfolgte weiterhin gemeinsam mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen. Das Digimobil wurde in Mecklenburg-Vorpommern in Zusammenarbeit mit der dortigen Verbraucherzentrale betrieben. ●

„Ich möchte mich noch einmal ganz herzlich für Ihre Auskünfte bedanken und wünsche Ihnen alles Gute!!!“
#verbrauchersagendanke



MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG

Die VZB ermöglichte weiterhin eine bedarfsgenaue Fortbildung ihrer Mitarbeiter, sowohl intern als auch durch externe Anbieter.

Um die Qualität der Beratung sowie aller weiteren Professionen bei der VZB zu sichern, bot die VZB ihren Mitarbeitern regelmäßige Fortbildungen zu aktuellen Verbraucherrechts- sowie weiteren Themen. Um bedarfsgerecht weiterbilden zu können, wurden Fortbildungswünsche und Entwicklungspotentiale in den jährlich stattfindenden Mitarbeiterjahresgesprächen festgelegt. Die VZB nutzte die Angebote des durch den Verbraucherzentrale Bundesverband organisierten Fortbildungskatalogs, ergänzt durch Schulungen externer Anbieter. Darüber hinaus bot die Verbraucherzentrale wieder hausinterne Fortbildungstage an. Im Jahr 2019 konnten die Mitarbeiter im Rahmen einer Studienfahrt nach Warschau unter anderem das polnische Verbraucherrecht und die Rechtsdurchsetzung in Polen kennenlernen (siehe Kapitel Grenzüberschreitendes Verbraucherrecht).

Für die VZB sind Transparenz und Vertrauen zwei zentrale Werte. Daher veröffentlicht sie ihre Jahresberichte frei zugänglich auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-Jahresberichte. Zudem ist sie seit einigen Jahren Mitglied der Initiative Transparente Zivilgesellschaft (verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz).

Prüfung

Auch die regelmäßige Prüfung der ordnungsgemäßen Mittelverwendung fördert Transparenz und Vertrauen. Folgende Prüfungen wurden im Jahr 2019 durchgeführt:

Der Wirtschaftsprüfer Harry Haseloff, Diplom-Kaufmann, prüfte den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2018, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung. Turnusmäßig nach zehn Jahren wechselt bei der VZB der Wirtschaftsprüfer. Für 2019 neu mandatiert wurde die wetreu Norddeutsche Treuhand- und Revisions-Gesellschaft Ostholstein.

Das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz prüfte den Verwendungsnachweis zum 31. Dezember 2018 für die Zuwendung des Landes Brandenburg für die institutionelle Förderung, Schwerpunkt war der Titel Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

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

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



Aus dem Beratungsalltag von...

Tobias Spieß,
Beratungszentrum Frankfurt (Oder)

„Ein Verbraucher aus Küstrin kam zu mir in die Beratung, nachdem er per Post Forderungsschreiben einer Rechtsanwaltskanzlei wegen angeblich abgeschlossener Mobilfunk- und Stromverträge erhalten hatte. Insgesamt beliefen sich die Forderungen auf über 500 Euro. Was war passiert? Der Verbraucher berichtete mir, dass er eines Tages ohne vorherige Einwilligung telefonisch von dem Anbieter kontaktiert worden war. Er hatte auch mit ihm telefoniert, bestritt aber, jemals die fraglichen Verträge abgeschlossen zu haben. Ich übernahm die Rechtsvertretung des Mannes und forderte vom Anbieter Nachweise darüber, dass der Vertragsschluss inklusive aller Informationspflichten ordnungsgemäß vonstattengegangen war. Daraufhin ließ der Anbieter beide Forderungen komplett fallen.“

ANHANG: DATEN UND FAKTEN

... ❖ UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE (STAND: 31. MAI 2020)

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

- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV)

... ❖ VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder:

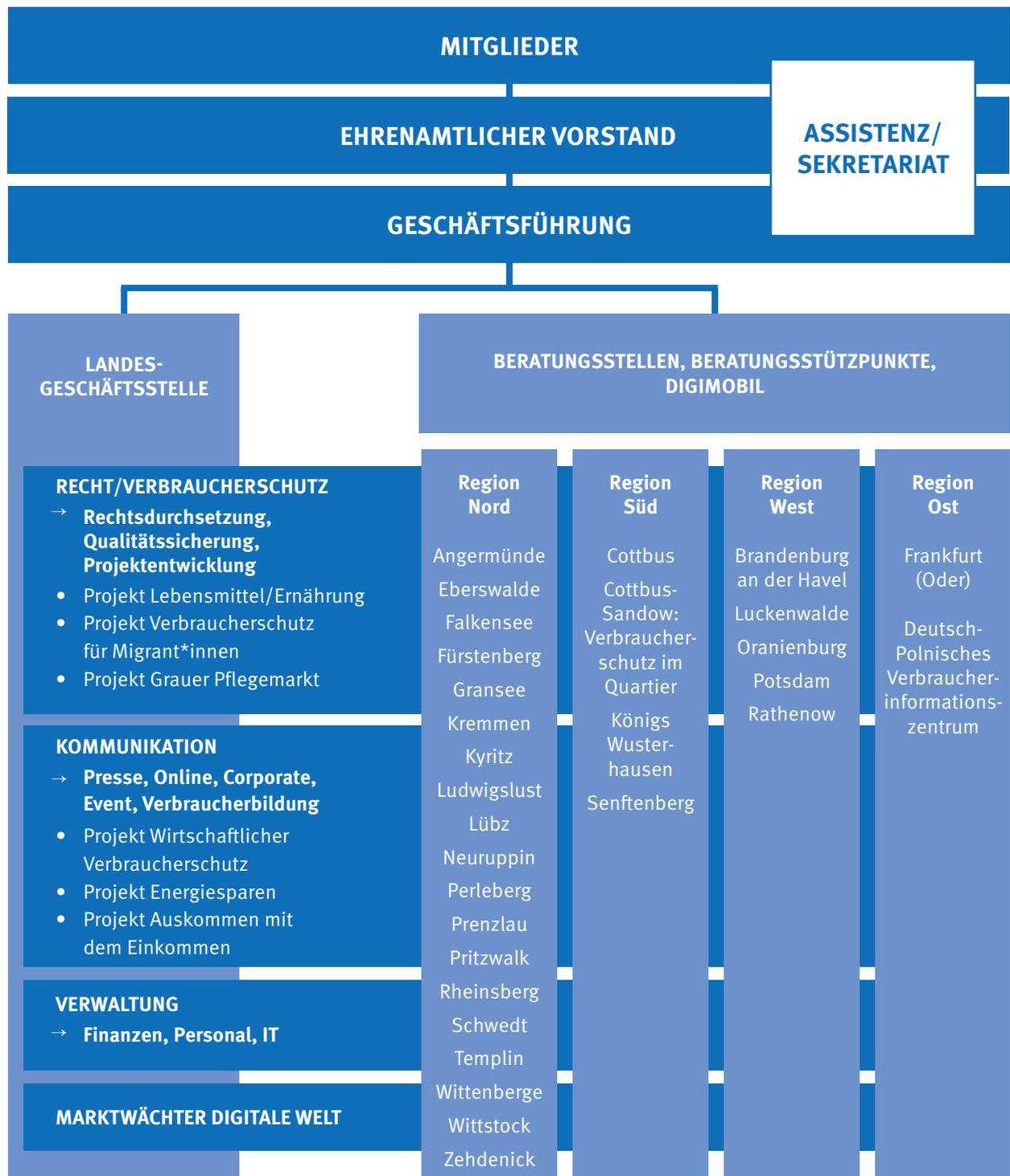
- Jochen Resch, Vorsitzender
- Frank Beich, Stellvertreter
- Alexander Bredereck, Beisitzer
- Wolfgang Krüger, Schriftführer
- Ilka Stolle, Beisitzerin

Geschäftsführung

Dr. Christian A. Rumpke

ORGANIGRAMM/STELLEN

Die VZB besetzte 2019 insgesamt 45 Vollzeitstellen verteilt auf 53 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 11 Honorarkräfte das Personal.



BERATUNG VOR ORT (STAND: 31. MAI 2020)

16278 **Angermünde** (Digimobil)
Markt, direkt am Rathaus

15848 **Beeskow** (Energie)
Mauerstraße 28, Bibliothek

16321 **Bernau** (Energie)
Hussitenstraße 1, Stadthalle

14776 **Brandenburg an der Havel**
Kurstraße 7

03046 **Cottbus**
Am Turm 14

16225 **Eberswalde**
Puschkinstraße 13,
Bürgerbildungszentrum
„Amadeu Antonio“

15890 **Eisenhüttenstadt** (Energie)
Am Trockendock 1 A,
Haus 2 der Stadtverwaltung

04910 **Elsterwerda** (Energie)
Hauptstraße 12, Rathaus

14612 **Falkensee**
Vor der Sparkasse am
Busbahnhof (Digimobil)
Poststraße 31, Bürgeramt (Energie)

03238 **Finsterwalde** (Energie)
Markt 1, Rathaus

15230 **Frankfurt (Oder)**
(mit Deutsch-Polnischem
Verbraucherinformationszentrum)
Karl-Marx-Straße 179/180

16798 **Fürstenberg /Havel** (Digimobil)
Markt 1, vor dem Rathaus

15517 **Fürstenwalde/Spree** (Energie)
Mühlenstraße 25, Stadtteilbüro

16775 **Gransee** (Digimobil)
Kirchplatz, nahe Bushaltestelle

16766 **Kremmen** (Digimobil)
Am Markt 6 vor dem Drogerie-
und Parfümerieladen

15711 **Königs Wusterhausen**
Fontaneplatz 2, Bürgertreff

16866 **Kyritz**
Marktplatz 1 vor dem Rathaus,
Zugang über Schulstraße (Digimobil)
Am Markt 17, Bibliothek (Energie)

15907 **Lübben** (Energie)
Reutergasse 12

14943 **Luckenwalde**
Am Nuthefließ 2, Kreisverwaltung

16816 **Neuruppin** (Digimobil)
Schulplatz

16515 **Oranienburg**
Albert-Buchmann-Straße 17,
Bürgerzentrum Mittelstadt

19348 **Perleberg** (Digimobil)
Kirchplatz zwischen Rathaus,
Kirche und Krämerstraße

14473 **Potsdam**
Babelsberger Str. 18

17291 **Prenzlau**
Friedrichstraße 21,
vor dem Kino (Digimobil)
Marktberg 2,
Stadtteilbüro (Energie)

16928 **Pritzwalk**
Marktstraße 39, direkt
am Rathaus (Digimobil)
Gartenstraße 12,
Haus 1 (Energie)

14712 **Rathenow**
Berliner Straße 15,
Stadtverwaltung

16831 **Rheinsberg** (Digimobil)
Kirchplatz/Kirchstraße

16303 **Schwedt/Oder** (Digimobil)
Platz der Befreiung

01968 **Senftenberg**
Markt 1

15344 **Strausberg** (Energie)
Hegermühlenstraße 58,
Stadtverwaltung

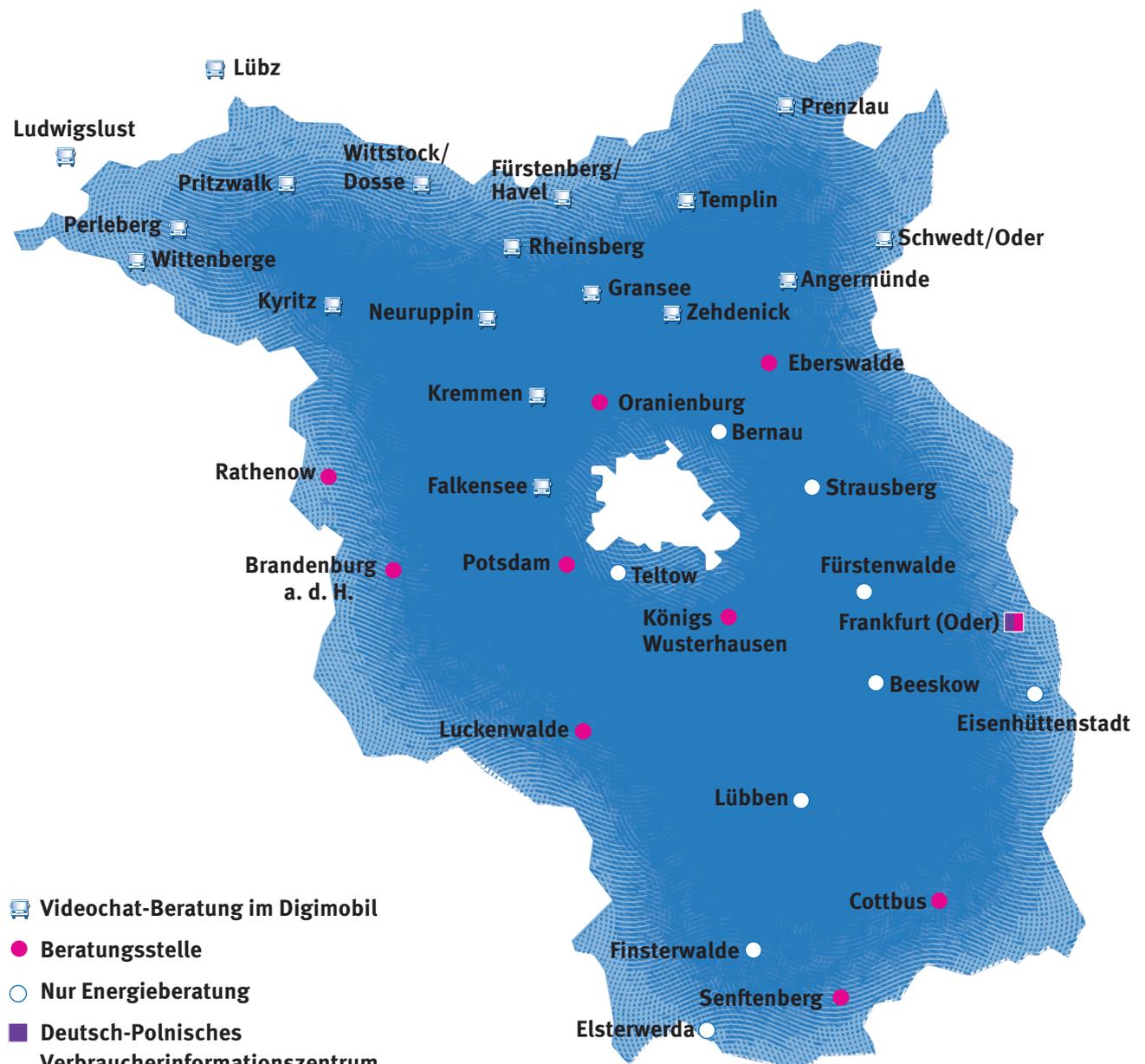
14513 **Teltow** (Energie)
Neue Straße 3

17268 **Templin**
Am Markt 19,
vor dem Rathaus (Digimobil)
im Rathaus (Energie)

16909 **Wittstock/Dosse** (Digimobil)
Markt, direkt vor dem Rathaus

19322 **Wittenberge**
Paul-Lincke-Platz 1, vor
dem Kultur- und Festspielhaus
(Digimobil)
Bürgermeister-Jahnstraße 21,
Bürgerzentrum (Energie)

16792 **Zehdenick** (Digimobil)
Am Markt 11,
direkt am Rathaus



FINANZEN 2019

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

UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE		2019 €
LAND	Institutionelle Förderung	1.950.332,97
	Projektförderung	332.926,72
BUND		888.689,59
KOMMUNEN	Städte	71.734,00
	Kreise	46.506,85
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		162.445,48
ANDERE MONETÄRE ERTRÄGE		321.310,95

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2019

AKTIVA	Geschäftsjahr		Vorjahr		PASSIVA	Geschäftsjahr		Vorjahr	
	€	€	€	€		€	€	€	€
A. ANLAGEVERMÖGEN					A. MITTELVORTRAG				
I. Immaterielle Vermögensgegenstände					Mittelvortrag	46.348,34	261.562,53		
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	115.299,00	28.611,00			B. SONDERPOSTEN FÜR ZUSCHÜSSE	449.403,55	320.550,42		
2. geleistete Anzahlungen	0,00	80.000,00			C. RÜCKSTELLUNGEN				
II. Sachlagen					1. Rückstellungen für Pension und ähnliche Verpflichtungen	31.772,00	44.000,00		
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	1.258,39	1.139,00			2. Steuerrückstellungen	132.544,08	118.596,00		
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	319.142,98	190.954,22			3. sonstige Rückstellungen	221.479,96	172.330,85		
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	5.841,25			D. VERBINDLICHKEITEN				
B. UMLAUFVERMÖGEN					1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	680,70	852,20		
I. Vorräte					2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	47.087,79	33.783,48		
1. fertige Erzeugnisse und Waren	13.703,18	14.004,95			3. sonstige Verbindlichkeiten	218.073,38	134.379,28		
2. geleistete Anzahlungen	0,00	9.120,00			E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN				
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände						0,00	157.720,00		
sonstige Vermögensgegenstände	261.099,71	281.405,39			1.147.389,80	1.243.774,76			
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Scheck	434.776,67	624.227,55			1.147.389,80	1.243.774,76			
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN					2.109,87	8.471,40			
	1.147.389,80	1.243.774,76							

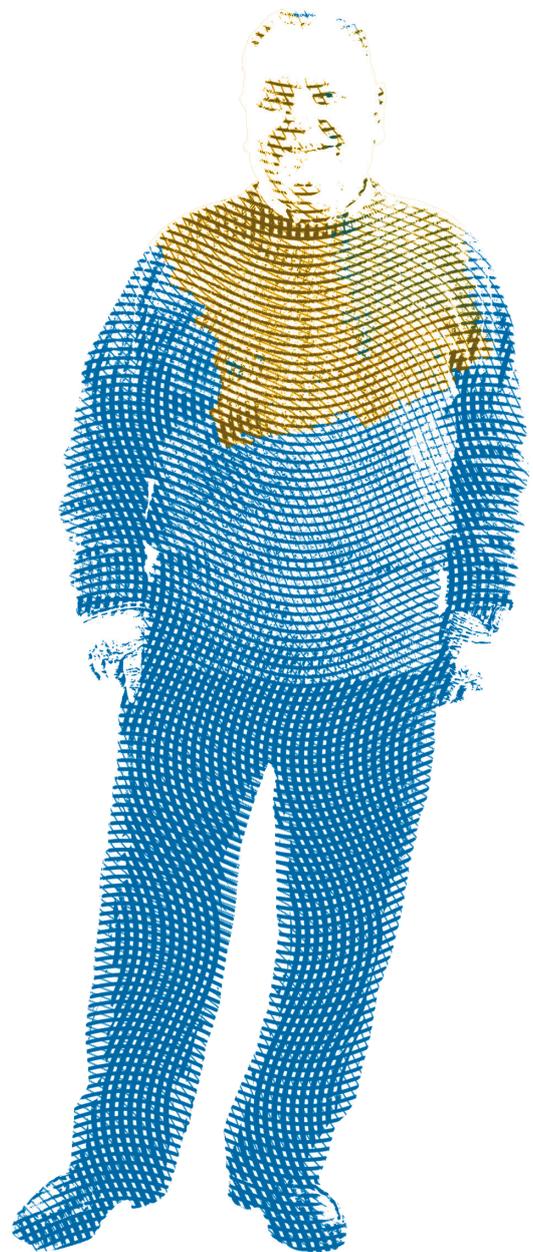
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG VOM 1.1.2019 - 31.12.2019

	Geschäftsjahr €	Vorjahr €
1. Umsatzerlöse	3.771.364,56	3.654.063,65
2. Erträge aus der Auflösung von Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen	96.334,24	202.445,84
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-87.619,21	-76.640,69
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-62.519,86	-68.133,95
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	-2.373.893,47	-2.282.761,11
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersvorsorge und für Unterstützung	-440.193,44	-476.397,63
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-88.183,10	-54.587,06
b) auf Vermögensgegenstände des Umlaufvermögens, soweit diese die in der Kapitalgesellschaft üblichen Abschreibungen überschreitet	-1.051,37	0,00
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	-1.047.597,08	-814.857,87
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	247,68	1.319,21
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>-12.757,92</u>	<u>-1.025,72</u>
9. ERGEBNIS NACH STEUERN	-245.868,97	83.424,67
10. sonstige Steuern	<u>30.654,78</u>	<u>24.079,42</u>
11. JAHRESFEHLBETRAG	-215.214,19	107.504,09
12. Mittelvortrag aus dem Vorjahr	261.562,53	154.058,44
13. MITTELVORTRAG	46.348,34	261.562,53

„Hiermit möchten wir uns für die kompetente und sehr freundliche Hilfe beim Widerspruch zur Kündigung unseres Sparvertrages bei der Sparkasse bedanken. Es ist ein gutes Gefühl, sich gegen Unrecht von einem staatsnahen Institut erfolgreich zu widersetzen.“
#verbrauchersagendanke

BILDNACHWEISE

@curto/AdobeStock (1, 23, 30, 43)
Nate Johnston/unsplash (1, 22)
Joshua Koblin/unsplash (1)
Mitchell Griest/unsplash (3)
André Wagenzik (5)
Uwe Tuchen (8)
Brooke Cagle/unsplash (13)
Ekaterina Bolovtsova/pexels (14)
Winfried Mausolf (15, 35)
Diego PH/unsplash (17)
Ksernia Chernaya/pexels (19)
Gerhard Metzger/pixelio (20)
Tobias Ritz (21)
Joachim Liebe (24)
Nathan Dumlao/unsplash (25)
Thomas Ecke (26)
Berger Karosserie- und Fahrzeugbau GmbH (27)
Ben Kolde/unsplash (28)
Nick Karvounis/unsplash (29)
Jerzy Sawluk/pixelio (34)



Gefördert durch



STADT COTTBUS
CHÓŚEBUZ



verbraucherzentrale

Brandenburg

Impressum

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden
Gestaltung: Johannes Knöspel
Druck: Druckerei Rüss
Stand: Juni 2020

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Brandenburg