



verbraucherzentrale
Brandenburg

JAHRESBERICHT 2021/22

INHALT

DAS IST DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG	3
NACHGEFRAGT. BEI BJÖRN LÜTTMANN.....	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE	6
HÖHEPUNKTE	9
DIE BERATUNGSSTELLEN UND DAS DIGIMOBIL	12
VERBRAUCHERRECHT UND DIGITALE WELT	14
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	16
ENERGIE	17
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	19
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ UND DIGI-TOOLS	20
SMART SURFEN	21
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN	22
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER.....	23
ABMAHNUNGEN UND KLAGEN SOWIE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE	24
VERBRAUCHERBILDUNG	25
KOMMUNIKATION.....	26
POLITIK FÜR VERBRAUCHER:INNEN MIT KALENDER.....	28
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT.....	30
DIGITALE TRANSFORMATION	31
QUALITÄT, NACHHALTIGKEIT UND TRANSPARENZ.....	32
ANHANG: DATEN UND FAKTEN.....	33
Unsere Mitgliedsverbände	34
Vorstand und Geschäftsführung	34
Stellen.....	34
Organigramm	35
Finanzen 2021	36
Quellennachweise	39
Impressum	40

DAS IST DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung für die Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Wirtschaft und Politik. Ihre Angebote umfassen unabhängige Beratung, Information und Bildung. Und die VZB geht gegen „schwarze Schafe“ unter den Anbietenden vor.

So berät und informiert die VZB Verbraucher:innen zu Waren und Dienstleistungen, Reise und Mobilität, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung, Internet, Rundfunk und Telefon sowie Wohnen und Energie.

Sie unterhält landesweit Beratungsstellen und das auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierte Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum. Zudem betreibt die VZB mittlerweile zwei Digimobile, in denen sie Beratung per Videochat auf Marktplätzen oder vor Rathäusern im ländlichen Raum anbietet. Komplettiert wird das Angebot durch Beratung per Telefon und E-Mail sowie außergerichtliche Rechtsvertretung von Verbraucher:innen gegenüber Unternehmen.

Aktuelle Informationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf **verbraucherzentrale-brandenburg.de** beziehungsweise **verbraucherzentrale.de**, zahlreiche kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messeteilnahmen, Vorträge online und offline sowie Aktionen. Ein Teil ihrer Angebote ist mehrsprachig verfügbar und richtet sich an Migrant:innen und geflüchtete Menschen.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg betreibt eine evidenzbasierte Verbraucherpolitik und setzt sich gegenüber der Politik aktiv für die Stärkung der Verbraucherrechte ein. Dabei versteht sie sich explizit als Vertreterin aller Verbraucher:innen, ungeachtet ihrer Nationalität, Religion, sexuellen Identität, ihres Bildungsstands oder ihrer ökonomischen Leistungsfähigkeit. Sie spürt aktiv Entwicklungen auf, die für die Menschen in ihrem Verbraucheralltag bedeutsam werden.

Außerdem mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbraucher:innen gegen geltendes Recht verstoßen, und klagt auch vor Gericht. Erstmals setzt sie dabei auch auf das neue Instrument der Musterfeststellungsklage, der sich viele Geschädigte gleichzeitig anschließen können.

Die VZB agiert in einem starken Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Sie ist ein rechtlich selbstständiger, eingetragener Verein und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Gemäß ihrer Satzung ist die VZB unabhängig und parteipolitisch neutral.





MdL Björn Lüttmann im persönlichen Gespräch mit VZB-Geschäftsführer Rumpke. Lüttmann informiert sich vor Ort im deutsch-polnischen Verbraucherinformationszentrum der VZB in Frankfurt (Oder) auch über Verbraucherschutz für aus der Ukraine geflüchtete Menschen.

NACHGEFRAGT. BEI BJÖRN LÜTTMANN.

Vorsitzender des Verbraucherschutzausschusses im Brandenburger Landtag

Lieber Herr Lüttmann, wenn Sie die Arbeit des Ausschusses für – langer Titel – Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz in der Legislatur Revue passieren lassen: Wie viele der behandelten Themen drehten sich irgendwie um die Corona-Pandemie?

Lüttmann: Von insgesamt 70 Sitzungen bis Ende Juni 2022 waren 41 Sondersitzungen allein zur Corona-Pandemie und deren Bewältigung. Corona dominierte die letzten zwei Jahre also definitiv die Tagesordnungen. Ich habe dennoch stets darauf geachtet, dass alle Themen berücksichtigt werden, und so haben wir uns auch regelmäßig den Jahresbericht der Verbraucherzentrale Brandenburg erstatten lassen.

Neben der Gesundheit und den anderen Ausschussüberschriften geht es ja auch noch um Familie und Pflegepolitik. Nicht zu vergessen der Tierschutz beziehungsweise die Eindämmung von Seuchen wie Afrikanische Schweinepest oder Vogelgrippe. Zudem müssen die Mitglieder fast nebenbei die deutschlandweite Suche nach einem atomaren Endlager für Brandenburg begleiten ...

Lüttmann: Es stimmt, die Themenvielfalt ist groß. Das macht es nicht immer leicht, allen Aspekten die

angemessene Aufmerksamkeit zukommen zu lassen. Hinzu kommt, dass einige Themen – vor allem der Verbraucherschutz – große Schnittstellen zu anderen Ausschüssen haben. Die Abstimmung mit den anderen Fachpolitikerinnen und -politikern ist zeitaufwändig. Diese Zeit hat in der Pandemie leider oft gefehlt. Die Themenvielfalt ist aber zugleich auch das Reizvolle an der Arbeit in diesem Ausschuss. In regelmäßigen Fachgesprächen und Berichten der Landesregierung bereiten wir die Beschlüsse des Parlaments vor und kontrollieren ihre Umsetzung.

Da bleibt für den wirtschaftlichen Verbraucherschutz, der die Menschen ganz unmittelbar betrifft, wohl nicht mehr so viel übrig? Was konnte der Ausschuss in diesem angestammten Feld dennoch erreichen?

Lüttmann: Dafür, dass Verbraucherschutz ein Querschnittsthema ist und die Pandemie viel Aufmerksamkeit und Geld kostete, haben wir im Verbraucherausschuss eine Menge erreicht. Ich sehe zum Beispiel den Start des zweiten Digimobils im Süden Brandenburgs, den Startschuss für die Brandenburger Ernährungsstrategie und den Pakt für Pflege als drei wichtige Fortschritte im Verbraucherschutz.



Auch konnten wir von der Regierung geplante Kürzungen im Bereich der Verbraucherzentrale Brandenburg im Parlament stoppen. Ich denke, die erweiterte mobile Verbraucherberatung wird immer wichtiger, wenn wir an die steigenden Lebenshaltungs- und Energiekosten denken. Mit dem angelaufenen Pakt für Pflege stärken wir auch die Verbraucherkompetenz im Bereich Pflege. Und die Ernährungsstrategie wird wichtige Hinweise zu gesunder und nachhaltiger Ernährung bereitstellen.

Apropos Querschnittsthema: Eine Herausforderung ist, dass Zuständigkeiten vielfach verteilt sind. So liegt im Verbraucherschutz beispielsweise bei Problemen mit Sparkassen die Aufsicht im Finanzministerium und damit im entsprechenden Nachbarausschuss. Wiederum bei Energie(preissteigerungen) und der Überwachung von Anbietern etwa durch das Landeskartellamt kann nur im Kontext Wirtschaft, Arbeit und Energie gewirkt werden. Dagegen liegen die Hebel zum wirkungsvollen Ansatz von Verbraucherbildung im Bildungsbereich. Wie, mit welchen Instrumenten können da der Ausschuss und Sie als sein Vorsitzender trotzdem sinnvoll etwas bewegen?

Lüttmann: Interministerielle Zuständigkeiten dürfen kein Bremsklotz für Verbraucherpolitik sein. Die Federführung sollte klar einem Ministerium zugeordnet sein, aber der Wille zur gemeinsamen Umsetzung – auch unter Verbraucherschutzaspekten – muss vorhanden sein. Ich erwarte hier eine noch stärkere Zusammenarbeit der jeweils zuständigen Ministerien mit dem Verbraucherschutzministerium. Aber auch bei uns Abgeordneten könnte die Zusammenarbeit größer sein.

Ich denke, ohne Pandemie stünden wir heute besser da, hier ist etwas liegen geblieben.

Der Koalition aus SPD, CDU und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN bleiben bis zur nächsten Landtagswahl im Herbst 2024 noch gut zwei Jahre. Mit ihrer Verbraucherpolitischen Halbzeitbilanz hat die VZB gezeigt, dass in dem ein oder anderen Problemfeld noch – sagen wir mal – „Luft nach oben“ besteht. Was hat sich der Ausschuss konkret vorgenommen, um den Bürger:innen in Brandenburg hier beizuspringen?

Lüttmann: Wir werden unter anderem die Ernährungsstrategie und den Pakt für Pflege vorantreiben. Wir werden die Corona-Pandemie auswerten und bei der Bekämpfung ihrer gesundheitlichen und wirtschaftlichen Folgen einen Schwerpunkt legen. Und wir werden uns in die Diskussion um die Energiestrategie einbringen, damit Stromsperrungen und kalte Wohnungen auch in schwierigen Zeiten nicht zunehmen.

Wie kann die Verbraucherzentrale dabei unterstützen – was wünschen Sie sich für Ihre Ausschussarbeit von uns?

Lüttmann: Die Verbraucherzentrale Brandenburg leistet hervorragende Arbeit. Ich wünsche mir auch in Zukunft eine enge Zusammenarbeit, in der auf Probleme aufmerksam gemacht und Verbraucherschutzpolitische Forderungen klar benannt werden. Nur so können wir gemeinsam weitere Verbesserungen durchsetzen.

Die Fragen stellte Christian A. Rumpke, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Brandenburg.

Björn Lüttmann (SPD) ist Diplom-Politikwissenschaftler. Er arbeitete von 2002 bis 2008 als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bundestag. Von 2008 bis 2014 war er Pressesprecher und Leiter der Wirtschaftsförderung der Stadt Oranienburg. Seit Oktober 2014 ist Björn Lüttmann Mitglied des Landtages Brandenburg. Hier hat er seit Ende 2019 den Vorsitz des Ausschusses für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz inne. Lüttmann lebt in Oranienburg, ist verheiratet und hat zwei Kinder.

ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Aktuell ist Verbraucherschutz in aller Munde: Versorgungssicherheit und steigende Verbraucherpreise sind im Kontext des Kriegs gegen die Ukraine zwei der beherrschenden Themen der Zeit. Die Verbraucherzentrale Brandenburg steht den Menschen in unsicheren Zeiten zur Seite – mit individueller Beratung, vielfältigen Informationen und mit Einsatz für ihre Rechte gegenüber Wirtschaft und Politik.

Weiterhin bleibt die gute Erreichbarkeit der Beratung ein Kernanliegen der VZB. Nachdem sie bei Ausbruch der Pandemie zunächst ihre Beratungsstellen geschlossen und konsequent auf telefonische und digitale Beratung gesetzt hatte, konnten Ratsuchende im Jahr 2021 wieder persönlich in den Beratungsstellen und dem Digimobil empfangen werden. Dies alles nach vorheriger Terminvereinbarung und unter Einhaltung der jeweils geltenden „G“-Regeln. Auch nach Wiedereröffnung der Vor-Ort-Beratung behielt die VZB die Verfügbarkeit von telefonischen Beratungsterminen aufrecht, so dass alle Ratsuchenden landesweit weiterhin sehr zeitnah eine unabhängige Rechtsberatung erhalten. Mit der Einführung einer sicheren Upload-Funktion können Verbraucher:innen, die eine telefonische Beratung in Anspruch nehmen, nun bereits vor ihrem Termin relevante Unterlagen hochladen, um noch passgenauere Hilfe zu erhalten.

Im Jahr 2021 konnte die VZB das vom Landtag beschlossene zweite Digimobil für den Süden Brandenburgs planen und beschaffen. Seit Anfang 2022 steht den Menschen so an mittlerweile insgesamt über 30 Standorten landesweit die individuelle Beratung per Videochat im Digimobil auf Marktplätzen oder vor Rathäusern zur Verfügung und führt damit zu einer deutlichen Stärkung des Verbraucherschutzes in dünn besiedelten Regionen. Ebenso konnte die VZB die Beratungssituation in Cottbus verbessern, hier zog sie zentral in ein barrierefreies Ladengeschäft.

Nach wie vor war die VZB im Jahr 2021 coronabedingt kaum auf Messen zugegen oder hat Vorträge in Präsenz gehalten, so dass die Anzahl der Gruppenteilnehmenden im Vergleich zum Vorjahr niedriger

ausfiel. Jedoch konnte die VZB ihr im Jahr 2020 an den Start gebrachtes Web-Seminar-Angebot zu verschiedenen Rechts- sowie Energie- und Ernährungsthemen fest etablieren und die Kontaktzahlen im Vergleich zum Vorjahr weiter steigern.

Ebenfalls erhöhen konnte sie die Anzahl der Beschwerdehinweise von Verbraucher:innen über unlauteres Verhalten von Unternehmen zum Beispiel über die Beschwerdebox unter **verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box**. Hier verzeichnete die VZB eine Verdoppelung auf über 2.000 Hinweise. Zusätzlich zu den Beratungen helfen ihr diese Meldungen bei der Marktbeobachtung – aus diesen veranlasst sie Abmahnungen beziehungsweise Klagen und warnt über die Medien sowie online vor aktuellen Abzockmaschen.

Insgesamt erreichte die VZB mehr als 49.000 Verbraucher:innen mit Beratung, Information oder Vorträgen. Diese Kontakte verteilen sich auf über 12.600 umfangreiche Beratungen (Lockdown-bedingt minus sieben Prozent zum Vorjahr). Dazu kamen rund 33.000 Kurzinformationen, Ver- und Hinweise (minus 17 Prozent) sowie über 3.800 Gruppenteilnehmende, zumeist online (plus 40 Prozent).

Zusätzlich adressierte die VZB Ratsuchende über ihre Internetseiten sowie per Medienarbeit:

Mit ihren Internetpräsenzen hat sie weit über 39,7 Millionen Verbraucher:innen erreicht, eine deutliche Steigerung zum Vorjahr. Davon entfiel der Großteil auf das gemeinsam mit 13 anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband betriebene Portal **verbraucherzentrale.de** (37,7 Millionen Besuche, plus 13 Prozent zum Vorjahr). Weitere rund 592.000 Besuche – und damit eine Verdoppelung – generierte die Homepage



verbraucherzentrale-brandenburg.de. Auf dieser Service-Seite sind von Beratungsangeboten, über Projekte bis hin zu Veranstaltungen und Bildungsformaten ergänzend zum bundesweiten Auftritt alle Informationen speziell für Brandenburger Verbraucher:innen verfügbar. Die deutliche Steigerung auf **verbraucherzentrale-brandenburg.de** erklärt sich insbesondere durch die von der VZB betriebene Schwarzliste Inkasso, auf der sie aktuelle Fake-Inkasso-Schreiben, IBANs und Firmennamen veröffentlicht (107.000 Klicks).

Auf der Gemeinschaftsseite dominierten neben dem Artikel zum verbraucherfreundlichen BGH-Urteil zu Bankgebühren, zu diesem die VZB einen interaktiven Musterbrief zur Rückforderung beisteuerte, weiterhin Inhalte zur Corona-Pandemie. Die vier reichweitenstärksten Gemeinschaftsinhalte waren „So können Sie Bankgebühren zurückfordern“ (878.000 Klicks), „Ärger um Kündigung – so setzen Sie Ihre Rechte beim Fitnessstudio durch“ (709.000 Klicks), „Rückreise aus dem Urlaub: Quarantäne und Corona-Test bei Risikogebieten“ (673.000 Klicks) sowie „In häuslicher Quarantäne wegen Corona – wie soll ich mich verhalten?“ (667.000 Klicks).

Auch die Medienarbeit bildete weiterhin einen Schwerpunkt. Mit Expert:inneninterviews, aktuellen Warnungen und Tipps für Verbraucher:innen war die VZB weiterhin gut in der Presse vertreten. Sie erreichte rund 2.390 Veröffentlichungen (minus sechs Prozent) in regionalen und überregionalen Printmedien mit einer Gesamtauflage von rund 45,5 Millionen Zeitungen und Zeitschriften. Hinzu kamen – genau wie im Vorjahr – über 50 TV-Auftritte und fast 70 Radiointerviews. Außerdem erreichte die VZB



1.350 Nennungen in Onlinepublikationen (minus zehn Prozent).

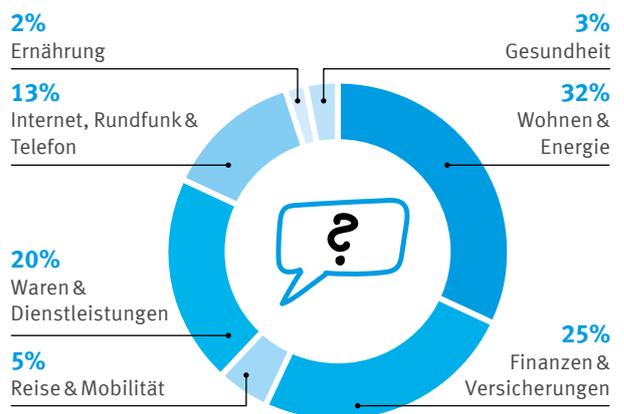
Top-Themen 2021

Während im vorangegangenen Jahr pandemiebedingt Beratungen um das Problemfeld Reise einen Schwerpunkt bildeten, nahmen im Jahr 2021 Beratungen zum Thema Energie von 25 auf 32 Prozent an der Gesamtnachfrage zu, was besonders an den ab dem letzten Quartal gestiegenen Energiepreisen lag. Die Anfragen drehten sich um Probleme mit Preis- oder Abschlagserhöhungen, nicht anerkannten Kündigungen und untergeschobenen Verträgen. Hinzu kamen nicht-rechtliche Anfragen rund um das Energiesparen.

Weitere Aufreger im Jahr 2021 kommen aus der Finanzbranche, hier besonders unzulässige Kontoführungsgebühren und deren Rückerstattung sowie weiterhin zu wenig gezahlte Prämienspar-Zinsen durch Sparkassen. Dementsprechend zog der Finanzbereich 25 Prozent (20,5 Prozent in 2020) aller Beratungen auf sich.

Typische Anfragen aus dem Bereich Waren & Dienstleistungen mit 20 Prozent drehten sich um untergeschobene Verträge unter anderem für Gewinnspiele oder Zeitschriften, Probleme mit Handwerksleistungen sowie zu Gutscheinen und Verlängerung von Fitnessstudio-Verträgen oder verschobenen beziehungsweise abgesagten Veranstaltungen.

Beratungsthemen 2021



Zentrale Meilensteine 2021/22

Neben der Stärkung des Vor-Ort-Beratungsangebots durch die mittlerweile beiden Digimobile und die Erneuerung des Standortes Cottbus sowie den Ausbau von Web-Seminaren und die Verbesserung des telefonischen Angebots gab es weitere zentrale Meilensteine in der Verbraucherschutzarbeit in Brandenburg.

So reichte die VZB im November 2021 vor dem zuständigen Oberlandesgericht die erste Musterfeststellungsklage im Land Brandenburg ein. Beklagt ist die Sparkasse Barnim, die aus Sicht der Verbraucherzentrale Brandenburg über Jahre hinweg zu wenig Zinsen an ihre Kund:innen gezahlt hat. Das Gericht soll feststellen, dass die Sparkasse in Prämiensparverträgen unwirksame Zinsanpassungsklauseln verwendet hat. Darüber hinaus soll es bestimmen, wie die Zinsen berechnet werden sollen, die den Sparer:innen zustehen. Einer solchen Klage können sich alle Betroffenen anschließen, indem sie sich in das offizielle Klageregister beim Bundesamt für Justiz eintragen.

Erstmals Ende 2013 verabschiedete die VZB ihre Strategie „VZB 2014+“. Kern bildeten insgesamt rund 80 Umsetzungsmaßnahmen zur grundlegenden Neuaufstellung der Organisation. Auf deren erfolgreiche Realisierung blickt die VZB mittlerweile zurück. So konnte sie im Jahr 2014 einen Sanierungsprozess einleiten und den Großteil der damals definierten Einzelmaßnahmen konsequent umsetzen, um so Verbraucher:innen und ihre Interessen künftig noch wirksamer als bislang im ungleichen Kräftespiel gegenüber Unternehmen zu vertreten. Allerdings haben sich in der Zwischenzeit relevante Faktoren im Umfeld verändert und werden sich weiterentwickeln. Daher hat die VZB im Jahr 2021 ihren Strategieprozess „VZB 2030“ mit dem Ziel gestartet, noch mehr und besseren Verbraucherschutz für die Bürger:innen im Land zu erreichen.

Ein Novum initiierte die VZB im Jahr 2021 mit der Kampagne „Burgstraße bleibt!“, als sie sich ad hoc mit ihrem Vereinsmitglied Mieterverein Potsdam und dem Seniorenbeirat der Landeshauptstadt zu einem Bündnis gegen Massenkündigungen zusammenschloss. Über 100 Senior:innen wohnten in der Potsdamer Burgstraße 6a. Ende Oktober 2021 erhielten sie Mietvertragskündigungen. Nach dem Kündigungsschreiben des Vermieters sollten die teilweise hochbetagten Bewohner:innen binnen Monaten aus der zentral in Potsdam, direkt an der Havel gelegenen Immobilie ausziehen. Rechtlich sind die Kündigungen nach Ansicht der VZB unwirksam, und sie dienten wohl nur dazu, Druck auszuüben, um das Objekt leerzuziehen. So boten die Partner im Digimobil direkt vor dem Gebäude Rechtsberatung des Mietervereins für die betroffenen Senior:innen und deren Angehörige an, zudem betreiben sie aktive Medienarbeit und berichten über die Chronologie der Ereignisse auf **burgstrasse-bleibt.de**. Gemeinsam stehen die Bündnisinitiatoren für den Verbleib von Betreutem Wohnen.

Als Putins Krieg gegen die Ukraine begann und immer mehr Menschen nach Deutschland flüchteten, stellte die VZB Informationen auf Deutsch und auf Ukrainisch bereit, um den Geflüchteten Orientierung beim Ankommen zu bieten. Denn neben den akuten Fragen der Anmeldung und Unterkunft spielen verbraucherrechtliche Themen bei Neuankommenden eine große Rolle. So umfassen die von der VZB für alle Verbraucherzentralen erarbeiteten und übersetzten Online-Informationen Einreise- und Aufenthaltsbestimmungen, Unterkunft und Registrierung, Mobilität, Telefonie- und Internettarife, Geldtransfer von der und in die Ukraine, Kontoeröffnung in Deutschland sowie Beratung zu verbraucherrechtlichen Themen. Außerdem entwickelte die VZB einen kurzen Flyer mit den wichtigsten

Informationen, den sie Multiplikator:innen in der Geflüchtetenarbeit bereit stellte.

Besonders ist hervorzuheben, dass es der VZB im Rahmen ihres neuen Bundesprojektes „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“ (s. Kapitel „Grenzüberschreitender Verbraucherschutz und Digi-Tools“) gelungen ist, nachträglich eine Förderung auch für Ukrainisch-sprachige Inhalte zu erhalten. So kann sie auch künftig relevante Verbraucher:innen-Informationen für Ukrainer:innen in Deutschland entwickeln und aktualisieren.



2021

JANUAR

- 18.-21.1.** Angebote der Verbraucherzentrale zur digitalen Internationalen Grünen Woche unter dem Motto „Online informieren, offline gut essen“

FEBRUAR

- 17./23.2.** Online-Kurse „Lebensmittel unter der Lupe“ für Jugendliche im Freiwilligen Sozialen Jahr
- 24.2.** Teilnahme am Online-Workshop des Europäischen Verbraucherverbands (BEUC), Vorstellung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums der VZB

MÄRZ

- 1.3.** Drei Auszeichnungen als „Verbraucherschule“ für Brandenburger Schulen
- 9.3.** Übergabe der neuen Cottbusser Räumlichkeiten an die VZB / Teilnahme an weiterem BEUC-Workshop, Vorstellung des Digimobil-Ansatzes / Ausgezeichnete Brandenburger Verbraucherschulen im virtuellen Austausch mit Staatssekretärin Heyer-Stuffer und der Verbraucherzentrale

- 15.3.** **Weltverbrauchertag: Einsatz der Verbraucherzentralen und ihres Bundesverbands gegen die Vorkasseregelung bei Reisen**

Ilka Stolle (Deutscher Mieterbund Land Brandenburg) wird als stellvertretende Vorsitzende der VZB bestätigt, Frank Beich als Vorstandsvorsitzender und Kerstin Klebsattel-Schröder (AWO, Bezirksverband Potsdam) als Schriftführerin

- 17.3.** Auftakt der digitalen Kursreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ für Multiplikator:innen

APRIL

- 6.4.** Start des interaktiven Beratungsangebots zu Lebensmitteln und Ernährung unter [lebensmittel-forum.de](https://www.lebensmittel-forum.de)

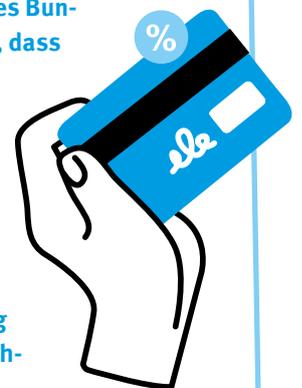
- 13.4.** **VZB begrüßt Seniorenrat des Landes Brandenburg als neues Vereinsmitglied**

- 15.4.** VZB gewinnt erstinstanzlich gegen die Online-Partnerbörse Parship, Landgericht hält lange Kündigungsfristen und Laufzeiten für unzulässig

- 19.4.** 3. Brandenburger Netzwerktreffen „Energiewende für private Haushalte“

- 21.4.** Digitaler „Markt der Möglichkeiten“ beim Brandenburger Bündnis Gesund Älter werden, Vorstellung des Angebotes für Senior:innen im Bereich Lebensmittel/ Ernährung

- 27.4.** **Folge eines Urteils des Bundesgerichtshofes ist, dass Bankkund:innen bestimmten Preiserhöhungen aktiv zustimmen müssen. Die VZB bietet einen Musterbrief zur Rückforderung unrechtmäßig gezahlter Kontogebühren an**



MAI

- 17.5.** VZB-Vorstand beschließt die Aufnahme von Haus & Grund als Neumitglied

- 31.5.** Bundesrepublik als Stifterin beruft VZB-Geschäftsführer Rumpke zum ordentlichen Mitglied des Kuratoriums der Stiftung Warentest

JUNI

- 14.6. 4. Brandenburger Netzwerktreffen „Energiewende für private Haushalte“
- 22.6. VZB und der Frauenpolitische Rat des Landes Brandenburg veranstalten erstes gemeinsames Web-Seminar „Altersvorsorge für Frauen“

JULI

- 29.7. VZB startet in Brandenburg verbraucherpolitische Kampagne zur Bundestagswahl 2021 „Ohne starke Verbraucher:innen keine starke Wirtschaft“

AUGUST

- 12.8. **Einweihung des neuen Beratungszentrums in Cottbus**
- 16.8. Start des von der VZB initiierten bundesweiten Projekts „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“
- 18.8. Ordentliche VZB-Mitgliederversammlung findet das zweite Mal digital statt

SEPTEMBER

- 11.9. Aktionstag zum Thema „Lebensmittelverschwendung vermeiden“ in Eberwalde
- 19.9. Potsdamer Umweltfest im Volkspark, VZB beteiligt sich zum Thema „Klimaschutz schmeckt“ und „nachhaltige Lebensmittelauswahl“ mit Digimobil und Energieberatung

OKTOBER

- 7.10. „Lieber essen statt wegwerfen“ – Workshop der VZB zur bundesweiten Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ in Rathenow

23./24.10. Teilnahme an Cottbuser Baummesse

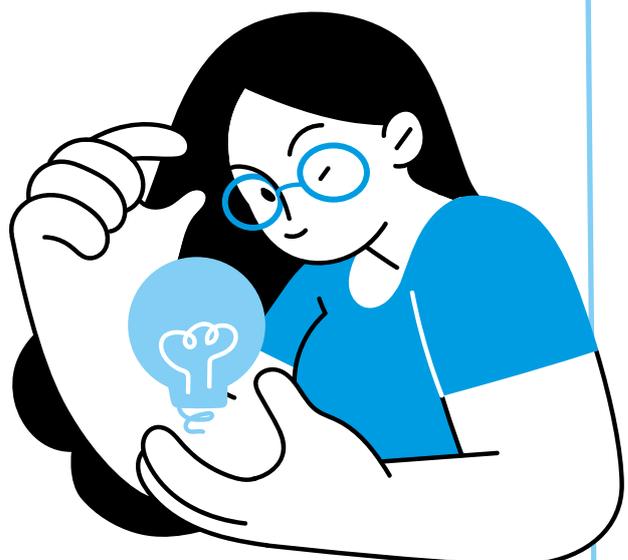
NOVEMBER

- 9.11. VZB erhebt erste Musterfeststellungsklage im Land Brandenburg
- 10.11. Online-Multiplikatoren Schulung für Lehrer:innen zum Einsatz des Unterrichtsmaterials „Trinken in der Schule“
- 25.11. 5. Brandenburger Netzwerktreffen „Energiewende für private Haushalte“

DEZEMBER

- 2.12. VZB veranstaltet Sonderberatungstag Energierecht wegen akuter Nachfragespitze
- 8.12. Beginn des Dialogs „Mehr Mehrweg in Brandenburg – Verpackungsreduktion in der Lebensmittelwirtschaft“ – Digitaler Workshop mit der Hochschule für Nachhaltige Entwicklung in Eberswalde

13.12. **Nachdem Voxenergie auf die Abmahnung vom 7.10. keine Unterlassungserklärung abgegeben hat, reicht die VZB Klage gegen den Energieversorger ein**



2022

JANUAR

11.1. Das 6. Brandenburger Netzwerktreffen „Energiewende für private Haushalte“, organisiert durch die VZB, findet statt

24.-28.1. 2. Digitale Verbraucherinformationswoche mit Angeboten der Verbraucherzentralen rund um Lebensmittel- und Ernährungsthemen unter dem Motto „Online informieren, offline gut essen“

FEBRUAR

1.2. Start der Kooperation mit dem AStA der Hochschule für nachhaltige Entwicklung in Eberswalde, Studierende können sich kostenlos zu Rechtsthemen beraten lassen

10.2. Feierliche Eröffnung des neuen Digimobils in Luckau

24.2. Im Zusammenhang mit der Musterfeststellungsklage ihres Vereins gegen VW vor dem Oberlandesgericht Braunschweig besucht die Chefin der Verbraucherzentrale Südtirol, Gundel Bauhofer, die Verbraucherzentrale Brandenburg in Potsdam

MÄRZ

2.3. VZB veröffentlicht neues Unterrichtsmaterial für weiterführende Schulen „Food Checker – Was steht auf der Lebensmittelverpackung“ zur Nutzung für Lehrkräfte im Unterricht und für Projekte der Ernährungs- bildung

7.3. **Bereitstellung von umfangreichen zweisprachigen Online-Texten für ukrainische Geflüchtete durch die VZB für die Webseiten aller Verbraucherzentralen**

9.3. Neustart der Online-Terminvergabe in Englisch und Polnisch

14.-18.3. Aktionswoche „Pass auf deine Mäuse auf“ anlässlich des Weltverbrauchertages mit Online-Vorträgen und bundesweiter Werbung

APRIL

14.4. Nach Start der Landesgartenschau in Beelitz, zu der rund 450.000 Besucher:innen erwartet werden, interveniert die VZB und verweist auf ein von den Verbraucherzentralen erstrittenes Urteil. Danach ist eine Gebühr für Print@home-Tickets unzulässig. Alle, die online buchen, sparen nun zwei Euro.

28.4. VZB stellt ihren Digimobil-Ansatz für mehr Verbraucherschutz im ländlichen Raum auf der ersten Innovationsmesse der Verbraucherzentralen online vor

MAI

5.5. **VZB veranstaltet bundesweite verbraucherpolitische Videokonferenz: „Drei Jahre Musterfeststellungsklage – Was hat’s gebracht? Wie geht es weiter?“**

JUNI

28.-30.6. Polnische Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów besucht die VZB, informiert sich im Landtag und beim MSGIV

29.6. Ordentliche VZB-Mitgliederversammlung



Eine Auswahl der politischen Termine der VZB finden Sie im Kapitel „Politik für Verbraucher:innen“ mit Kalender

DIE BERATUNGSSTELLEN UND DAS DIGIMOBIL

Unabhängige Rechtsberatung in einem Flächenland für alle Menschen anzubieten – dieses Ziel erreicht die VZB durch einen Multi-Channel-Ansatz mit zentralen Beratungsstellen, den deutschlandweit einmaligen Digimobilen für den ländlichen Raum sowie zusätzlicher telefonischer und digitaler Beratung. Alles buchbar über das VZB-Servicetelefon sowie online.

Als drittes großes Zentrum für Verbraucherschutz in Brandenburg eröffnete die VZB im August 2021 ihren neuen Standort in Cottbus. In den historischen Räumlichkeiten der denkmalgeschützten Tuchfabrik in der Rosenstraße 1 bietet die VZB ihr komplettes Beratungsspektrum von Verbraucherrecht über Lebensmittel und Ernährung bis hin zu Finanzen und Versicherungen an. Damit folgt Cottbus den bereits barrierefreien und einladend ausgebauten Ladengeschäften in Potsdam (2015) und Frankfurt (Oder) (2019).

Für mehr Teilhabe im ländlichen Raum stärkte die VZB ihren Digimobil-Ansatz: Im individuell ausgebauten Bus bietet die VZB auf Marktplätzen und vor Rathäusern Rechtsberatung per Videochat an, informiert und kooperiert mit lokalen Partner:innen. Aufgrund der positiven Evaluation des ersten Fahrzeugeinsatzes gelang es, Förderung für ein zweites Digimobil zu bekommen.

Dementsprechend nutzte die VZB das Jahr 2021, um ihr zweites Fahrzeug zu beschaffen und zu konfigurieren, ein Interessenbekundungsverfahren für die Kommunen im Süden Brandenburgs auszuschreiben, geeignete Orte auszuwählen, Personal einzustellen und einen Tourplan zu entwerfen. So konnte das neue Digimobil Süd Anfang 2022 eine Pre-Opening-Runde durch die ausgewählten 15 Kommunen fahren, bevor es am 10. Februar in Luckau im Beisein von Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher eingeweiht wurde und anschließend den Regelbetrieb aufnehmen konnte. Sowohl das Digimobil als auch das neue Beratungszentrum in Cottbus wurden ermöglicht durch eine Förderung des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg. Die Aktion Mensch unterstützte mit der Finanzierung eines barrierefreien WC.

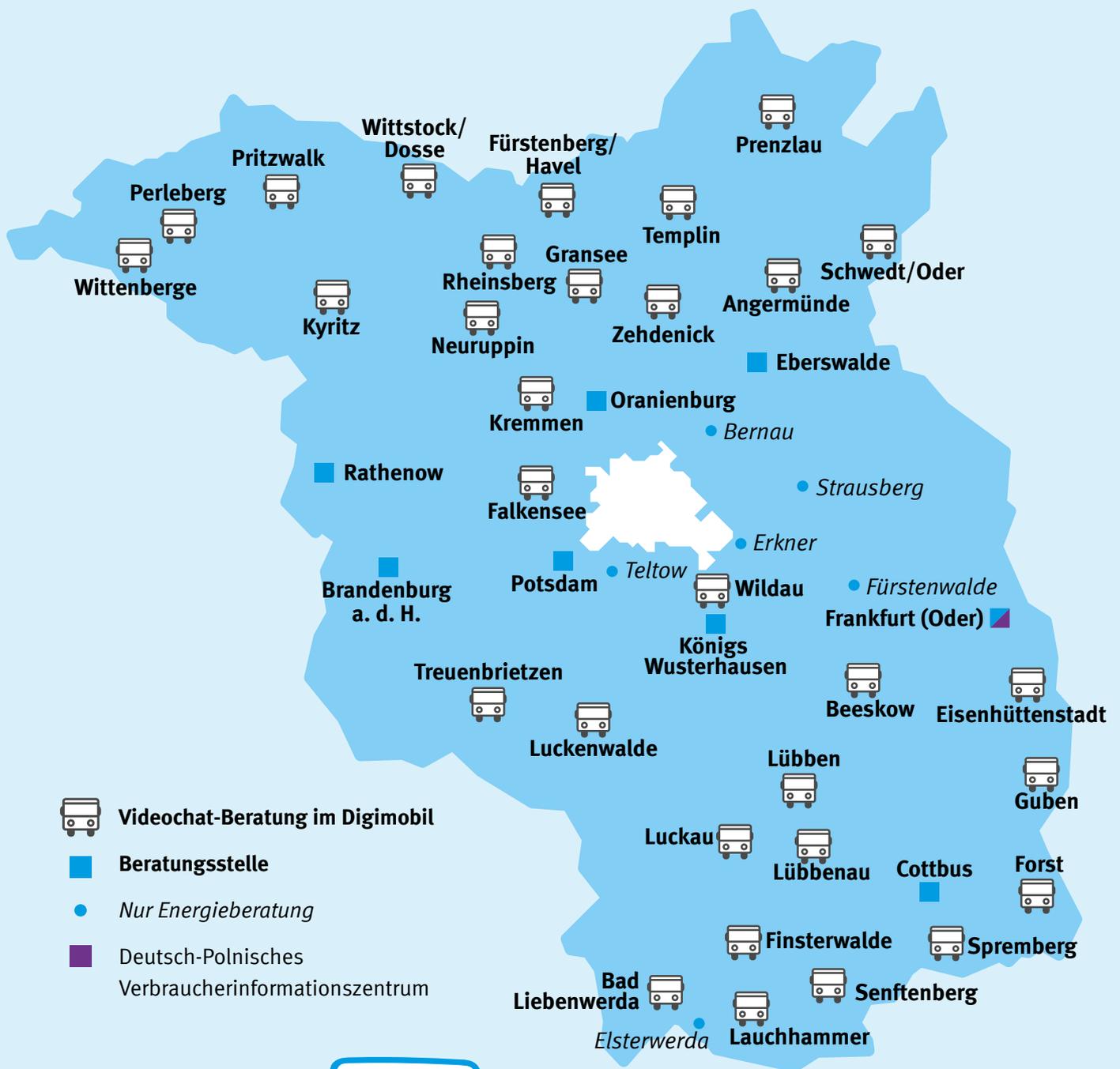
Zwei rote Bänder zur feierlichen Eröffnung:



Die neue Beratungsstelle in Cottbus eröffnen Dezernent Stefan Korb, Verbraucherschutzstaatssekretärin Anna Heyer-Stuffer, Christian A. Rumpke, Beratungsstellenleiterin Daniela Hofmann und der ehrenamtliche Vorstandsvorsitzende der VZB, Frank Beich (v.l.n.r.)

Die mobile Verbraucherberatung im Süden Brandenburgs weihen Luckaus Bürgermeister Gerald Lehmann, Landrat Stephan Loge, Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher und VZB-Chef Christian A. Rumpke ein (v.l.n.r.)





Eine Übersicht über die genauen Standortadressen der VZB finden Sie hier:

VERBRAUCHERRECHT UND DIGITALE WELT

Abo-Fallen oder Probleme beim Widerruf online bestellter Ware – viele Anfragen drehten sich im Berichtszeitraum um Online-Shopping und Co. Hinzu kamen umfangreiche Gesetzesänderungen im Telekommunikationsbereich, über welche die VZB auf ihrer Website sowie Medien informierte.



Was Frauen wollen, versprach eine Online-Plattform mit Hilfe von Videos, Kursen oder Flirtcoaches beizubringen. Offenbar sprach die Werbung besonders Jugendliche an, so meldeten sich mehrere Eltern bei der VZB, nachdem ihre Kinder Forderungen und Mahnungen erhalten hatten. Den Kindern war nicht bewusst, dass eine Anmeldung mit Kosten verbunden war. Die VZB klärte auf und riet den Eltern, sich nicht unter Druck setzen zu lassen und die Rechnung der Erotik-Plattform nicht vorschnell zu bezahlen. Denn nur wer volljährig ist, kann unbeschränkt geschäftsfähig sein. Bei Kindern und Jugendlichen ab sieben Jahren müssen die Eltern bei solchen Geschäften in der Regel entweder zuvor einwilligen oder sie nachträglich genehmigen. Bei der Prüfung der Beschwerden über die Plattform deckte die VZB außerdem unfaire Vertragsklauseln auf und mahnte das Unternehmen daraufhin ab. So kippte sie eine unzulässige Bedingung, die einer Lösung vom Vertrag während der 14-tägigen Schnupperphase im Wege stand. Ebenso kritisierte sie eine überraschende Vertragsverlängerungsklausel, die im Kontrast zum Versprechen „Kein Abo“ stand. Die Anbieterin gab eine Unterlassungserklärung ab und änderte ihre Bedingungen.

Mehrere Beschwerden verzeichnete die VZB auch zu Widerrufsmöglichkeiten beim Online-Shopping von Unterwäsche. So staunte eine Verbraucherin aus Brandenburg gleich zweimal: Zunächst erhielt sie ihre BHs wider Erwarten aus China und nicht aus Österreich, wo sie die Unterwäsche eigentlich bestellt hatte. Dann teilte der Anbieter ihr mit, sie könne die Wäsche nicht

zurücksenden, da sie die Ware anprobiert und damit das Hygienesiegel verletzt habe. Doch die Rechtslage ist eindeutig: Käufer:innen haben auch nach der Anprobe ein Widerrufsrecht. Die Anbieter dürfen bei diesen Waren, ebenso wie im Laden, eine vorsichtige Anprobe erwarten, ohne dass Gebrauchsspuren verursacht werden. Hält man sich daran, steht dem Widerruf nichts im Wege. Die VZB unterstützte die Betroffene, mit Verweis auf die geltende Rechtslage zu widersprechen.

Zum Jahresende 2021 gab es gute Nachrichten für Verbraucher:innen. Am 1. Dezember trat die Novelle des Telekommunikationsgesetzes in Kraft. Damit gehört ein großes Ärgernis für Telekommunikations-Kund:innen der Vergangenheit hat. Hatte man zuvor nicht rechtzeitig daran gedacht, seinen 24 Monate laufenden Vertrag zu kündigen, verlängerte sich der Mobilfunk-, Festnetz- oder Internetvertrag gerne mal um weitere 12 Monate. Neue Verträge dürfen zwar wie bisher für bis zu 24 Monate abgeschlossen werden. Ist die initiale Vertragslaufzeit aber um, kommen Verbraucher:innen künftig jederzeit mit einer einmonatigen Kündigungsfrist aus dem automatisch verlängerten Vertrag heraus. Das gilt auch für bereits bestehende Verträge. Weitere positive Änderungen sind zum Beispiel, dass Verbraucher:innen am Telefon abgeschlossene Verträge anschließend in Textform, zum Beispiel via E-Mail, bestätigen müssen. Ebenfalls sieht das Gesetz bessere Rechte vor, wenn der Internetanschluss nicht so schnell ist, wie vorher vereinbart. Die Verbraucherzentrale informierte in den

„Dank Ihrer Informationen zur Schwarzliste Inkassounternehmen auf Ihrer Website konnte ich den Vorgang bei den zuständigen Behörden zur Anzeige bringen, die den Vorgang weiterverfolgen. Für die bereitgestellten Informationen möchte ich mich bei Ihnen recht herzlich bedanken.“
#VerbraucherSagenDanke



Medien sowie über eigene Kanäle zu all diesen Änderungen und behält die Umsetzung durch die Unternehmen kritisch im Blick. So wurden erste Fälle bekannt, in denen Mobilfunkanbieter weiterhin eine automatische Vertragsverlängerung um ein Jahr vornahmen, wenn Verträge vor der Gesetzesänderung geschlossen worden waren. Hier wird sich die VZB weiterhin für Verbraucher:innen einsetzen.

Eine weitere gute Nachricht gab es zum Jahreswechsel für diejenigen, in deren E-Mail-Konten und an deren Pinnwänden Gutscheine für ausgefallene Veranstaltungen oder vorübergehend geschlossene Einrichtungen schlummerten. Nachdem der Gesetzgeber im Frühjahr 2020 für die Veranstaltungsbranche die Möglichkeit geschaffen hatte, bei ausgefallenen Freizeitveranstaltungen für bereits gekaufte Tickets Gutscheine an Verbraucher:innen auszugeben, konnten Verbraucher:innen sich den Wert ab Januar 2022 auszahlen lassen, wenn sie die Gutscheine noch nicht eingelöst hatten. Dafür stellte die VZB einen Musterbrief bereit und informierte umfassend, da viele Verbraucher:innen finanziell von der Pandemie getroffen wurden und auf das Geld angewiesen waren.

Rundfunk

Die VZB stand Verbraucher:innen weiterhin mit individueller Beratung persönlich und telefonisch bei Fragen zu Rundfunkbeiträgen zur Verfügung. Dauerbrennerthemen waren hier An- und Abmeldungen von Beitragskonten und daraus resultierende Probleme. Zusätzlich stellte sie weiterhin verschiedene informative Online-Artikel bereit. Zu den beliebtesten Texten auf **verbraucherzentrale-brandenburg.de** gehörte der Beitrag rund um Befreiung und Ermäßigung (22.500 Klicks).

Die Rundfunkberatung ist bekannt und geschätzt. Das macht sich auch in der starken Vernetzung dieses Projektes bemerkbar. So verwiesen soziale Institutionen und Dienste sowie staatliche Einrichtungen Verbraucher:innen bei Fragen rund um die Rundfunkbeiträge an die VZB. Weiterhin informierten sich Multiplikator:innen, wie gesetzlich bestellte Betreuer:innen oder Sozialarbeiter:innen verschiedenster Einrichtungen, direkt bei der VZB, um das gewonnene Wissen lösungsorientiert in ihrer Beratung und Betreuung zu nutzen. Das Projekt wird gefördert durch den Rundfunk Berlin-Brandenburg.

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...



Gerald Kutz, Frankfurt (Oder)

„Die Eltern eines Siebenjährigen buchten einen Termin für eine telefonische Beratung bei mir, nachdem sie auf ihrer Kreditkartenabrechnung eine Abbuchung in Höhe von insgesamt 2.000 Euro entdeckt hatten. Sie hatten ihren Sohn mit ihrem Handy spielen lassen. Dabei hatten sie zwar daran gedacht, Einschränkungen bei den Spieleinstellungen vorzunehmen. Dass im Account die Kreditkarte für In-App-Käufe hinterlegt war, war ihnen nicht bewusst gewesen. So war der Sohn in der Lage, stärkere Figuren und Vorteile für das Erreichen der nächsten Levels beim Online-Spiel „Brawl Stars“ zu kaufen. Ich konnte die Eltern beruhigen – wenn Kinder und Jugendliche auf eigene Faust Einkäufe tätigen, die über ihr Taschengeld hinausgehen, dann sind diese erst mit Genehmigung der Erziehungsberechtigten wirksam. So konnten die Eltern mit meiner Hilfe die gesamte Summe erfolgreich zurückfordern. Um Situationen wie diese zu vermeiden, geben wir Eltern folgende Tipps: Das Smartphone des Nachwuchses kann man so einstellen, dass In-App-Käufe erst gar nicht möglich sind. Außerdem ist es empfehlenswert, eine Drittanbietersperre beim Mobilfunkanbieter einzurichten. Sie verhindert, dass Dritte die Mobilfunknummer zur Abrechnung kostenpflichtiger Dienste nutzen. Nutzt das Kind das Gerät der Eltern mit, sollte man einen eigenen Kinder-Account ohne Zugriff auf die Zahlungsmittel einrichten. Zu guter Letzt lassen sich In-App-Käufe mit einem Passwort-Schutz versehen.“

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Wieder wurden Banken und Sparkassen kreativ, wenn es darum ging, Kund:innen mit gut verzinsten Verträgen loszuwerden. Die VZB reichte die landesweit erste Musterfeststellungsklage ein. Und ein weitreichendes Urteil bescherte vielen Menschen Rückzahlungsansprüche.

Gut verzinsten Prämien-sparverträge sind ein Dorn im Auge vieler Sparkassen. So sehr, dass sie langjährigen Kund:innen kündigen oder sie mit wenig überzeugenden Alternativangeboten aus den Verträgen herausberaten. Ein solches Geschäftsgebarere kann nur mit Vertrauensverlust in die öffentlich-rechtlichen Geldinstitute einhergehen. Die der VZB vorliegenden Alternativangebote können mit der Sicherheit, der Rendite und den niedrigen Kosten eines Prämien-sparvertrages nicht mithalten. Es besteht deshalb schlicht kein Grund für Verbraucher:innen, diese schlechteren Angebote vorzeitig anzunehmen. Wer einen Prämien-sparvertrag hat, sollte an diesem so lange wie möglich festhalten.

Und hier liegt viel Geld für Prämien-sparer:innen. So nutzten viele Sparkassen ungültige Zinsanpassungsklauseln in den Verträgen. Daraus ergibt sich nach Ansicht der VZB für viele Betroffene ein Nachzahlungsanspruch.

Um hier mehr Rechtssicherheit zu schaffen, hat die VZB die erste Musterfeststellungsklage im Bundesland Brandenburg eingereicht. Das zuständige Oberlandesgericht soll zugunsten der Prämien-sparer:innen feststellen, dass die von der Sparkasse Barnim verwendeten Zinsklauseln unwirksam sind. Zudem soll es festlegen, nach welchen Vorgaben die Sparkasse die Zinsen tatsächlich berechnen muss. Alle Menschen, die sich dieser im November 2021 eingereichten Musterklage anschließen, können im Falle eines positiven Urteils dieses der Sparkasse Barnim vorlegen. Das Geldinstitut soll daraufhin die Zinsen nach den Vorgaben des Gerichts berechnen und den Betroffenen den Differenzbetrag bezahlen.

Bereits jetzt zurückfordern können Bankkund:innen unrechtmäßig erhobene Kontoführungsgebühren. In



einem wegweisenden Urteil vom 27. April 2021 stellte der Bundesgerichtshof fest, dass es einer aktiven Zustimmung der Verbraucher:innen zur Erhebung oder Erhöhung von Kontoführungsgebühren bedarf. Das durch den Verbraucherzentrale Bundesverband erstrittene Urteil macht deutlich, dass die bisherige Praxis nicht rechtskonform ist, nach der Geldinstitute es als Zustimmung gewertet haben, wenn Kunden zu grundlegenden Vertragsänderungen geschwiegen haben.

Verbraucher:innen können dementsprechend erstmalig erhobene oder gestiegene Kontoentgelte von ihrer Bank oder Sparkasse zurückfordern. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat für die Gemeinschaft der Verbraucherzentralen einen entsprechenden interaktiven Musterbrief zur Rückforderung der Gebühren entwickelt und online bereitgestellt. Die beiden zugehörigen Online-Artikel auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de) zählten zu den meistgelesenen Beiträgen des Jahres (gesamt 110.000 Klicks).

„Sehr geehrte Damen und Herren,
Dank Ihrer Information und Ihres Musterbriefes konnten sich mein Mann und ich über eine schöne Rückerstattung der Postbank ab 2018 freuen!“
#VerbraucherSagenDanke



ENERGIE

Seit Herbst 2021 haben die Anfragen und Beschwerden von Verbraucher:innen über Energieversorger besorgniserregend zugenommen. In einem stark angespannten Markt sehen sie sich mit absurden Abschlagserhöhungen und ungewollten Kündigungen konfrontiert. Die VZB hilft mit Rechtsberatung, leitet rechtliche Schritte gegen unfaire Unternehmen ein und bietet Unterstützung beim Energiesparen.

Viele Verbraucher:innen in Brandenburg erhielten verstärkt seit dem letzten Quartal 2021 Benachrichtigungen von ihren Energieversorgern. Diese gaben teilweise Abschlagserhöhungen um 100 Prozent und mehr bekannt. Oder sie teilten Preiserhöhungen mit, obwohl im Vertrag eine Preisgarantie vereinbart war. Einige Energieversorger kündigten sogar den Liefervertrag oder versendeten Kündigungsbestätigungen, obwohl die Verbraucher:innen gar keine Kündigung gewünscht hatten. Um schnell zu unterstützen, erhöhte die VZB ihre Beratungskapazität für Energierecht und führte im Dezember außerdem einen Sonderberatungstag durch. Treiber der Entwicklung waren Energie-Discounter, die jahrelang mit Dumpingangeboten neue Kund:innen gewonnen hatten, jedoch nicht vorausschauend am Energiemarkt eingekauft hatten. Dieses System implodierte, als die Weltmarktpreise anstiegen. Einige Versorger konnten nicht mehr liefern, andere versuchten über starke Preiserhöhungen, ihre Fehlkalkulation auszugleichen. Insgesamt vier Abmahnungen und zwei daraus resultierende Klagen vor Gericht hat die VZB gegen verschiedene nachteilige Regelungen dieser Energieanbieter gerichtet.

Anfang 2022 setzte sich die Fehlentwicklung fort – nachdem viele Verbraucher:innen notgedrungen in die örtliche Grundversorgung gefallen waren, wurde eine Preisspaltung offenbar. Einige Energiegrundversorger riefen für Neukund:innen in Brandenburg deutlich höhere Preise für Strom oder Gas auf als für bestehende Verträge. Hier sieht die VZB die Landeskartellbehörde in der Pflicht, diese Monopolsituation zu untersuchen und gegen Preisdiskriminierungen vorzugehen. Die Preise in der Ersatzversorgung einiger Grundversorger in Brandenburg waren auffällig hoch, so dass möglicherweise Preishöhenmissbräuche vorliegen.

Insgesamt bewertet die VZB das Problem der steigenden Kosten für Haushalte insbesondere im Energiesektor als nicht individuell zu beheben – hier ist die Politik gefragt, geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen. Insbeson-

dere auf Landesebene ist dabei noch viel Spielraum: So adressiert die Brandenburger Energiestrategie 2040 in ihrem Anfang 2022 vorgelegten Entwurf die Lage der rund 1,2 Millionen privaten Haushalte nur am Rande.

Mit Hilfe des bundesweiten Energiesparprojektes der Verbraucherzentralen konnte die VZB weiterhin flächendeckend Beratung im Land Beratung anbieten, um energetische Sanierungen voranzubringen und Menschen zu unterstützen, Energiesparpotenziale aufzuspüren. Als neues Format führte die Verbraucherzentrale im Mai 2021 eine Videoberatung ein. Diese Beratungsform hilft den Energieberater:innen auch zu Coronazeiten, sich ein Bild der Lage bei den Ratsuchenden zu machen.

In der Energiesparberatung stieg die telefonische Beratung im Vergleich zum Vorjahr um fast 44 Prozent auf über 1.500 Beratungen. Ebenso gab es eine deutliche Steigerung von Vor-Ort Beratungen direkt bei den Menschen zu Hause um fast 45 Prozent auf über 860 Beratungen. Corona-bedingt fanden weiterhin kaum Messen und Präsenzvorträge statt, die VZB konzentrierte sich stattdessen auf Online-Vorträge, die sehr gut besucht wurden. Außerdem lag ein besonderer Fokus auf Information und Aufklärung über eine aktive Medienarbeit.

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz.

„Nochmals besten Dank für Ihre Beratung!!! Vielleicht ist es ja für Sie von Interesse zu erfahren, dass Gas.de tatsächlich auf meine Schadensersatzforderung fast vollständig eingegangen ist und sich mein finanzieller Schaden dadurch erheblich reduziert hat. Das Geld ist sogar schon auf meinem Konto eingegangen.“

#VerbraucherSagenDanke



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Ob Greenwashing oder Schummel mit Regionalangaben, die VZB ging im Berichtszeitraum wieder rechtlich gegen Irreführung vor. Hinzu kamen Aktionswochen für Verbraucher:innen zum Beispiel zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung.

„In Harmonie mit der Natur“ bewarb ein Produzent von Schweinefleischzeugnissen seine Produkte auf dem Label. Allerdings stammt das verwendete Fleisch hauptsächlich aus einer Mastanlage in Tornitz/Spreewald, der mit mehr als 60.000 Tieren größten Schweinemastanlage in Brandenburg. Deren Haltungsbedingungen können keinesfalls als naturnah gelten. Denn die Schweine werden dort konventionell im Stall nach den gesetzlichen Mindeststandards gehalten. Das entspricht der niedrigsten in Deutschland erlaubten Haltungsform mit sehr wenig Platz, eingeschränkten Bewegungsmöglichkeiten, keinem Außenbereich und wenig Tageslicht. Die VZB mahnte den Hersteller ab, der sich verpflichtete, den Claim nicht mehr zu verwenden. Die Verbraucherzentrale setzt sich weiterhin für eine ehrliche Verpackungsgestaltung und bessere Tierhaltung ein, damit Verbraucher:innen eine echte Wahl im Supermarkt haben.

Weitere Irreführungen, dieses Mal bezogen auf Regionalität und Bio, mahnte die VZB ebenfalls im Berichtszeitraum ab. So warben zwei Unternehmen auf Eierverpackungen groß mit „unsere Landwirte“. Die Eier stammten jedoch aus einem Legebetrieb in den Niederlanden. Und ein Supermarkt bewarb ein ganzes Regal konventioneller Produkte, in dem auch drei Bio-Nudelsorten standen, mit dem Zusatz „BIOlogisch“.

In bundesweiter Kooperation mit allen Verbraucherzentralen fanden im Januar 2021 sowie 2022 die erste und zweite digitale Verbraucherinformationswoche statt. Pandemiebedingt musste die Internationale Grüne Woche unter dem Funkturm in Berlin ausfallen, für spannenden Ersatz sorgten die Verbraucherzentralen mit vielen interaktiven Angeboten wie Online-Vorträgen, Workshops für Schulklassen, Podcasts zum Nachhören und verschiedenen Quiz. 2021 drehten sich die Angebote im Schwerpunkt um die Glaubwürdigkeit von Herkunftsangaben und Tierwohllabeln, über die Vermeidung von Lebensmittelverschwendung bis hin zu konkreten Ernährungs- und Einkaufstipps. 2022 standen Werbetricks, Nutri-Score, Zucker und andere

Süßmacher in Lebensmitteln sowie „klimagesunde“ Ernährung im Mittelpunkt. Zusätzlich nahm die VZB an der bundesweiten Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ im September mit Online-Vortrag und Live-Workshop teil. Mit dem „Forum Lebensmittel“ (www.lebensmittel-forum.de) bieten die Verbraucherzentralen seit April 2021 ein zusätzliches Beratungsangebot über das Internet. Verbraucher:innen können ihre Fragen rund um Themen wie Kennzeichnung, Herkunft, Lagerung und Warenkunde stellen, und sie finden auf der Website auch viele bereits beantwortete Fragen.

Als Zielgruppe mit besonderen Ansprüchen nahm die VZB wieder Senior:innen in den Blick. Entscheidend ist, trotz reduzierten Energiebedarfs weiterhin alle Nährstoffe ausreichend zu sich zu nehmen. Die richtige Auswahl am Supermarktregal, kluger Umgang mit Werbeversprechen und Wissen rund um Lebensmittel tragen maßgeblich dazu bei.

Neben speziellen Web-Seminaren bietet die VZB Lebensmittelwissen für Ältere auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/genussvoll-aelter-werden an.

Vielfältige Nachfragen von Verbraucher:innen im Berichtszeitraum betrafen unter anderem Zutaten und Labels, irreführende Produktkennzeichnungen wie Regional- und Herkunftsangaben, Werbung, Preise, Mougelpackungen, spezielle Ernährungsanforderungen von Kindern sowie Nahrungsergänzungsmittel aus dem Internet oder als Abo-Vertrag. Mit Vorträgen, Workshops, Infoständen und Beratungen hat das Team Lebensmittel/Ernährung der VZB 2021 insgesamt 2.072 Brandenburger Verbraucher:innen und Multiplikator:innen erreicht.

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft sowie das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Brandenburger Projekt-Team im „Wirtschaftlichen Verbraucherschutz“ setzte bei der Informationsvermittlung wieder auf Digitales: Denn mit Online-Anwendungen wie dem Inkasso-Check, dem Umtausch-Check und zahlreichen interaktiven Musterbriefen können Verbraucher:innen nicht nur leicht ihre Rechte verstehen. Sie erhalten auch praktische Hilfestellung, diese direkt durchzusetzen.

Wer Fragen zu Verbraucherrechten hat, wird auf der Suche nach Antworten online in der Regel schnell fündig. Viele rechtliche Fragen werden aber nach kurzer Zeit sehr komplex. Zudem ist oft unklar, ob generelle Bestimmungen im persönlichen Fall Anwendung finden. Hier setzen interaktive Anwendungen an, die Details eines Falls erfassen und so individuelle Hilfestellung geben können.

Wie im Umtausch-Check, einem im Jahr 2021 unter Federführung der VZB bundesweit veröffentlichten Angebot zu Reklamation und Gewährleistung: Hier erhalten Menschen unkompliziert Hilfe, die sich fragen, ob und wie sie ein defektes Produkt reklamieren können. Nach wenigen Klicks liefert das Tool eine rechtliche Ersteinschätzung, welche Ansprüche bestehen. Die passenden Musterbriefe – zum Beispiel, um direkt zu reklamieren – erstellt der Check gleich mit. Hilfe gibt es auch in komplexeren Fällen, beispielsweise, wenn es bereits erste Kommunikation mit dem Unternehmen gab, auf die der beziehungsweise die Nutzer:in nun reagieren möchte. Die rund 40.000 gestarteten Checks im Jahr 2021 seit Veröffentlichung Ende Februar zeigen, dass Verbraucher:innen das Angebot im Internet finden und gern nutzen.



Die stark nachgefragten Angebote sind nur verlässlich, wenn sie aktuell und verständlich sind. So lag im Berichtszeitraum neben der Entwicklung neuer Anwendungen auch ein Schwerpunkt auf der Aktualisierung des Inkasso-Checks. Nötig geworden war sie wegen einer weitreichenden Gesetzesänderung im Inkasso-Recht. Der sehr erfolgreiche Inkasso-Check, dessen Abrufzahlen jedes Jahr steigen und 2021 bei knapp 73.000 vollständigen Nutzungen liegen, ist das erste Legal-Tech-Tool der Verbraucherzentralen und stammt von der VZB – also Verbraucherschutz aus Brandenburg.

Der vom Brandenburger Projekt-Team vorangebrachte Fokus auf digitale Services für Verbraucher:innen hat im bundesweiten Projekt Wurzeln geschlagen. Mit „Selbstbestimmt – die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen“ gibt es seit Herbst 2021 ein weiteres erfolgreiches Angebot, mit dem sich Verbraucher:innen bundesweit bequem dieses wichtige Vorsorge-Dokument erstellen können.

Auch bei Informationsveranstaltungen bietet die Digitalisierung eine große Chance, da Online-Vorträge die Hürden für eine Teilnahme im Flächenland Brandenburg massiv senken. Dementsprechend gut nahmen Verbraucher:innen das Angebot an. Über das Projekt wurden laufend Vorträge entwickelt und organisiert. Auch zu Aktionsanlässen wie der „Woche der Vorsorge“ und der farbenfrohen Kampagne „Pass auf deine Mäuse auf“ anlässlich des Weltverbrauchertags konnten Verbraucher:innen an vielfältigen Web-Seminaren teilnehmen.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert und mit Mitteln des Brandenburger Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz kofinanziert.

GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ UND DIGI-TOOLS

Einen besonderen Schwerpunkt legt die VZB bereits seit 16 Jahren auf den grenzüberschreitenden Verbraucherschutz. Als einzige Verbraucherzentrale bundesweit berät sie auf Deutsch und Polnisch und kennt sich in beiden Rechtssystemen aus. Dabei versteht sie sich als Brückenbauerin zwischen den Nachbarländern. Das neue bundesgeförderte Projekt „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“ stärkt den Verbraucherschutz zusätzlich bei Menschen mit russischem und ukrainischem Migrationshintergrund.

Seit Mitte August 2021 realisiert die VZB das bundesweite Projekt „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“. Im Fokus des Projekts standen ursprünglich polnisch- und russischsprachige Migrant:innen, die ihren Lebensmittelpunkt in Deutschland haben. Diese stellen – nach den Türkischsprachigen – die größten Gruppen unter den Migrant:innen in Deutschland dar. Mit Hilfe des Projektes sollen die beiden Zielgruppen künftig in die Lage versetzt werden, auch in Anbetracht bestehender Sprachbarrieren ihre Verbraucherrechte hierzulande besser durchsetzen zu können.

Aufgrund des Krieges gegen die Ukraine und der damit verbundenen massiven Flüchtlingsbewegung hat die VZB erfolgreich eine Erweiterung des Projektes um die Gruppe der Ukrainer:innen beantragt. So stellt sie neben mehrsprachigen Informationen für akut Geflüchtete bundesweit Materialien bereit und versorgt Ukrainer:innen, die in Deutschland bleiben werden, mit entsprechenden Verbraucherinformationen in ihrer Muttersprache. Um das Projektziel zu erreichen, werden verschiedene digitale Instrumente entwickelt und der jeweiligen Verbraucher:innengruppe in ihrer Muttersprache zur Verfügung gestellt.

Zentrale „Digi-Tools“ sollen Legal-Tech-Anwendungen zu Gewährleistung/Umtausch sowie ein Inkasso-Check in den verschiedenen Sprachen sein. Bereits erarbeitet hat die VZB den polnischsprachigen Umtausch-Check, der als „eReklamator konsumencki“ auf den Websites der Verbraucherzentralen angeboten wird. Ergänzt werden soll das Angebot um Animationsfilme, die auf eine klare und einfache Weise eine Hilfestellung zu häufig auftretenden Problemfeldern geben sowie einen Rückruf-Infoservice für Verbraucher:innen.

Die VZB ergänzt im Zuge des Projektes ihr Netzwerk um weitere in Deutschland tätige Organisationen für

Migrant:innen. So fand bereits im März 2022 ein digitaler „Runder Tisch“ mit zwölf Organisationen für polnischsprachige Migrant:innen statt, darunter die Botschaft der Republik Polen in Berlin, der Polnische Sozialrat e.V. sowie Polregio e.V. Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert und soll bis zum 30. Juni 2024 laufen.

Auch jenseits der Projektarbeit stärkte die VZB den grenzüberschreitenden Verbraucherschutz in ihrem in Frankfurt (Oder) ansässigen Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum. In der individuellen Beratung kamen Fragen rund um Pauschalreisen, sich während der Pandemie ständig ändernde Einreisebestimmungen und Quarantäneregelungen, Einkäufe in polnischen Online-Shops sowie Handwerkerleistungen auf. Die VZB klärte Verbraucher:innen über ihre Rechte auf und half beim zweisprachigen Schriftverkehr.

Aufgrund besonders vieler Anfragen von Verbraucher:innen nahm die VZB Handwerker-Annoncen auf Kleinanzeigen-Portalen unter die Lupe. In einem Marktcheck werteten die Expert:innen über 100 Anzeigen von deutschen und polnischen Anbieter:innen aus und prüften, inwieweit die Informationspflichten eingehalten wurden. Denn bevor man beauftragt, sollte man die Identität des Vertragspartners checken. Sonst kann es im Reklamationsfall schwierig werden, die eigenen Rechte durchzusetzen. Der Marktcheck der VZB zeigte, dass die meisten der geprüften Inserate zwar über genügend Angaben verfügten, um den Anbieter zweifelsfrei zu identifizieren, aber es wurden auch Mängel offenbar. In neun Prozent fehlten die Grundangaben zur Identität gänzlich. Die VZB informierte über diese Ergebnisse online sowie über Medienarbeit.

SMART SURFEN

Ob Online-Einkauf, Kontakte halten und knüpfen über soziale Netzwerke oder Filme und Musik streamen, für all dies ist Medienkompetenz zur sicheren Nutzung des Internets unabdingbar. Dabei haben verschiedene Zielgruppen unterschiedliche Bedarfe. Und genau hierfür gibt es ein neues Projekt der VZB.

Mit dem Projekt „Smart Surfen – Mehr Teilhabe durch digitalen Verbraucherschutz“ möchte die Verbraucherzentrale die Medien- und Digitalkompetenz von älteren Verbraucher:innen, Menschen mit Behinderung sowie Menschen mit Migrationshintergrund stärken. Dabei geht sie im Projektverlauf auf die speziellen Bedarfe der verschiedenen Gruppen ein. Zum einen steht die Vermittlung von Alltagswissen zu digitalen Verbraucherthemen im Mittelpunkt, zum anderen will sie barrierefreie und inklusive Angebote ausbauen.

Seit dem Start im Juni 2021 hat die VZB als erste Zielgruppe die Senior:innen in den Blick genommen. So startete sie im November mit dem Schulungsangebot für Multiplikator:innen aus dem Bereich der Senior:innenarbeit und Erwachsenenbildung.

In Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen Rheinland-Pfalz und Berlin führte die VZB im Jahr 2021 vier ganztägige Online-Schulungen durch. Die haupt- und ehrenamtlich engagierten Teilnehmer:innen lernten die Inhalte der modularen Lernhilfe „Smart Surfer – Fit im digitalen Alltag“ kennen. Themen sind beispielsweise, „Wie man das Internet benutzt“, „Datenschutz im Netz“, „Kommunikation im Netz“ und „Wie man Risiken im Netz vermeidet“. Ziel der intensiven Workshops war es, die Multiplikator:innen inhaltlich und didaktisch fit zu machen für eigene Veranstaltungen mit älteren Menschen.

Im Dezember gab die VZB die gedruckte Lernhilfe „Smart Surfer – Fit im digitalen Alltag“ in Brandenburg mit einem Vorwort von Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher heraus. Die Teilnehmer:innen der Online-Schulungen erhielten die umfangreichen Modulhefte auf Wunsch zugeschickt. Außerdem stehen die Materialien auf der Projektwebseite [verbraucherzentrale-brandenburg.de/smartsurfen](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/smartsurfen) zum Download zur Verfügung.

Über die Online-Schulungen konnte die VZB erste wichtige Netzwerkpartner:innen erreichen. Auf Vernet-

zungstreffen im Bereich Digitalisierung und ältere Menschen stellte sie ihre Arbeit im Projekt vor. Auch im Jahr 2022 sind weitere Schulungen und die Arbeit mit den Materialien geplant, unter anderem in Kooperation mit dem Volkshochschulverband.

Im Projektverlauf soll das Angebot stufenweise für Menschen mit Migrationshintergrund und Menschen mit Behinderung erweitert werden. Für Menschen mit Migrationshintergrund bietet die VZB bereits die Möglichkeit, ihre Beratung mit Unterstützung durch Telefondolmetscher:innen wahrzunehmen. Insgesamt 20 Sprachen stehen mittlerweile zur Verfügung, darunter Ukrainisch.

Das Projekt läuft bis zum 31. Dezember 2024 und wird gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.



AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Sicheres Surfen im Internet, Umgang mit dem Haushaltsgeld, Energiesparen im Alltag und gesundheitsbewusste Essgewohnheiten: Mit dem Projekt „Auskommen mit dem Einkommen“ schulte die VZB Multiplikator:innen, um die Finanz- und Verbraucherkompetenz von Familien im Land Brandenburg zu stärken. Nach 15 Jahren musste das Projekt zum Jahresende 2021 eingestellt werden.

Im Jahr 2021 richtete sich das Bildungsprojekt „Auskommen mit dem Einkommen“ mit einem kostenfreien Online-Angebot an Multiplikator:innen. Verantwortliche in Lokalen Bündnissen, Familienzentren und Mehrgenerationenhäusern, Bildungseinrichtungen und -projekten erhielten fachliches und methodisches Wissen zur praktischen Vermittlung von Verbraucherkompetenzen.

Gerade im Kontext der Pandemie wurde dies noch einmal bedeutsamer. Denn die Auswirkungen trafen Menschen im unteren Einkommensbereich ungleich stärker und verschärften bestehende Ungleichgewichte. Daher vermittelte die VZB Wissen zu alltäglichen Einsparpotenzialen und unterstützte dabei, durch bewussten Konsum und gute Haushaltsführung versteckte Kostenfallen zu umgehen und unnötige Ausgaben zu verhindern.

Thematische Schwerpunkte bildeten vier Bereiche:

- digitale Kompetenzen mit dem Ziel, sicher im Internet zu surfen sowie Kosten- und Datenfallen beim Online-Einkauf und in sozialen Netzwerken zu vermeiden,
- Haushaltsbuchführung und Schuldenprävention,
- bewusster Umgang mit den Strom- und Heizangeboten, um Energiesparmöglichkeiten im gesamten Haushalt zu entdecken,
- Lebensmitteleinkauf und bewusste Ernährung, um Kosten durch richtiges Bevorraten und Vermeiden von Lebensmittelverschwendung zu sparen sowie Maschen der Lebensmittelindustrie, Zucker verstecke und Fettfallen kennenzulernen.

Die Online-Seminare fanden in der interaktiven VHS-Cloud statt, die viel Raum für landesweiten Austausch und Vernetzung sowie Material und digitale Lernbausteine bot.

Das Projekt wurde gefördert vom Brandenburger Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbrau-

erschutz. Nach 15 Jahren musste die VZB das Projekt zum Jahreswechsel aus haushalterischen Gründen einstellen.

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...



Martina Roggenkamp, Oranienburg

„Eine Verbraucherin kam zu mir in die Beratungsstelle, nachdem sie eine unerklärliche Erhöhung ihres Abschlags nach Erhalt der Strom-Jahresabrechnung entdeckt hatte. Und das, obwohl sie zu Ende des Abrechnungsjahres ein Guthaben von 150 Euro auf dem Abrechnungskonto hatte. So brachte die Verbraucherin ihre Vertragsunterlagen in die Beratung – bei Sichtung der Unterlagen fielen mir gleich mehrere Unstimmigkeiten auf: So hatte der Anbieter bereits bei der Jahresrechnung einen vertraglich nicht vereinbarten Preis zugrunde gelegt. Zusätzlich fand ich gleich zwei Preiserhöhungen, die entgegen der vertraglich zugesicherten Preisgarantie nicht hätten erfolgen dürfen. Ich forderte den Energieanbieter zur Neuberechnung auf und erreichte für die Verbraucherin eine Erstattung von über 350 Euro.“

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Erste Hilfe direkt im Quartier: Die Verbraucherzentrale ist in Cottbus-Sandow ganz unmittelbar für die Menschen vor Ort da.

Mit dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ ist die Verbraucherzentrale bundesweit in 16 Modell-Quartieren vor Ort. Seit Ende 2019 ist die VZB in Cottbus-Sandow mit zwei Sozialarbeiter:innen unterwegs und baut ein regelmäßiges Informations- und Unterstützungsangebot auf, um die Konsum- und Finanzkompetenz der Menschen zu stärken, sie gegen Abzockmaschinen zu wappnen und beim Haushalten zu unterstützen. So bot die VZB vor Ort eine Sandower Stadtteilralley an, nachdem das Stadtteilfest pandemiebedingt das zweite Jahr in Folge ausfallen musste. Zudem war sie unter dem Motto „Quiz dich schlau!“ auf dem Bürgerfest vertreten, nahm an einem Nachbarschaftsfest rund um das Thema Mülltrennung teil und unterstützte den Weltkindertag bei Jugendhilfe e.V. rund um das Recht am eigenen Bild („Zeig dich nur so, wie du willst“).

Seit Juni 2021 bieten die Quartiersmitarbeiter:innen der VZB ein wöchentlich stattfindendes Informationsangebot im Kooperationsprojekt „Begegnungscafé“ auf dem Gelände der Volkssolidarität. Regelmäßige Sprechstunden an zwei Orten im Stadtteil – im Kontaktladen der Quartiersläufer sowie im Stadteilladen des Stadtteilmanagers – ergänzen das Vor-Ort-Angebot. Wer eine konkrete Beratung benötigte, wurde unter anderem an die Rechtsberater:innen der VZB in Cottbus weitervermittelt. Die VZB kooperierte im ersten Halbjahr 2021 wieder mit dem Projekt „Hey Alter“, in dem alte, gespendete Rechner und Laptops fitgemacht und an bedürftige Kinder zum Homeschooling weitergegeben werden. Dafür packten die Verbraucherschützer:innen 320 Medienkompetenzpakete, die mit den Laptops zusammen ausgeteilt wurden.

Auch digital arbeitete „Verbraucher stärken im Quartier“ an der Unterstützung für vulnerable Zielgruppen. So widmete sich das Projekt der Planung, Auswahl und Aufbereitung von wichtigen Verbraucherzentralen-Texten in leichter Sprache. Diese sollen das Web-Angebot der Verbraucherzentralen erweitern.

Gefördert wird das Projekt im Rahmen der ressortübergreifenden Strategie „Nachbarschaften stärken, Mit-

einander im Quartier“ im Programm „Soziale Stadt“ durch das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...



Daniela Hofmann, Cottbus

„Eine Verbraucherin aus Senftenberg schilderte mir folgenden Fall: Bei Facebook hatte sie Werbung für eine Winterjacke gesehen, die ihr gut gefiel. Wegen des Namens „Breitenbacher“ ging sie davon aus, dass es sich um einen deutschen Online-Shop handelte. Sie bestellte, wartete gespannt und musste dann eine Enttäuschung erleben: Die gelieferte Jacke sah völlig anders aus, als Abbildung und Beschreibung suggeriert hatten und war von minderer Qualität. Daher entschied die Verbraucherin, den Kaufvertrag zu widerrufen. Hier folgte der nächste Ärger: Die Rücksendung der Ware sollte unerwarteterweise nach China erfolgen. Dafür hätte sie 40 bis 50 Euro Rücksendekosten tragen müssen. Der Anbieter weigerte sich jedoch, eine Rücksendung nach Deutschland zu akzeptieren. Auch bestand der Zahlungsdienstleister weiterhin auf die Zahlung der Rechnung. Als die Verbraucherin mich einschaltete, unterstützte ich sie dabei, ihre Einwände gegenüber dem Dienstleister geltend zu machen. Daraufhin verzichtete dieser auf die Begleichung der Rechnung.“

ABMAHNUNGEN UND KLAGEN SOWIE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Eine juristische Premiere, massenweise Cookie Verstöße und zahlreiche Schiefstände mit Corona-Bezug – es gibt viel zu berichten aus der Rechtsdurchsetzung bei der VZB. Mit Abmahnungen und Klagen ging sie gegen unlautere Geschäftsmodelle und unrechtmäßige AGB vor, die Verbraucher:innen benachteiligen.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg feierte im Jahr 2021 eine juristische Premiere. Zum ersten Mal reichte sie eine Musterfeststellungsklage ein, an der sich eine Vielzahl von Geschädigten beteiligen kann. Im konkreten Fall geht es um die Sparkasse Barnim. Aus Sicht der Verbraucherzentrale hat diese Sparkasse über Jahre hinweg zu wenig Zinsen an ihre Kund:innen gezahlt. Deshalb hat die Verbraucherzentrale im November 2021 gegen die Sparkasse Barnim eine Musterklage eingereicht, um den Geschädigten zu ihrem Recht zu verhelfen. Ermöglicht wird die Klage durch das neue Projekt „Besserer Verbraucherschutz mit Instrumenten der kollektiven Rechtsdurchsetzung“ seit März 2021. Innerhalb dieses Projektes konnte die VZB im Mai 2022 überdies einen hochkarätig besetzten Online-Dialog veranstalten. Unter der zentralen Fragestellung „Drei Jahre Musterfeststellungsklage – was hat’s gebracht, wie geht es weiter?“ diskutierten bundesweit Expert:innen aus Wissenschaft, Politik und Verbraucherzentralen das rechtliche Instrument der Musterfeststellungsklage und zeigten Verbesserungspotenziale auf, die zu einer Stärkung des Verbraucherschutzes führen können. Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.

In einer bundesweit konzertierten Aktion untersuchte die VZB gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen Webseiten auf ihre Cookie-Banner. Sie übernahm dabei das Segment der Online-Shops und beanstandete 16 der 100 untersuchten Webseiten, da die Cookie-Einstellungen gegen die Vorgaben im Telemediengesetz und der EU-Datenschutzgrundverordnung verstießen. Die VZB mahnte daraufhin die Webseiten-Betreiber ab, um datenschutzkonformes Verhalten im Sinne der Verbraucher:innen zu erreichen – darunter Adidas, Fackelmann und Spiele Max. Mit Erfolg: Alle Webseiten-Betreiber:innen veränderten ihre Cookie-Voreinstellungen.

Auch in den Schwerpunkten der Rechtsdurchsetzung machte sich die Pandemie weiterhin deutlich bemerkbar. So musste die VZB einige Unternehmen aus Reise- und Veranstaltungsbranchen sowie Corona-Testzentren abmahnen. Beispielsweise warb ein Reiseanbieter mit kostenloser Stornierung, wollte bei Stornierung dann jedoch eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 Euro geltend machen. Der Anbieter gab eine Unterlassungserklärung ab und verpflichtete sich, diese Praxis zu stoppen.

Mehrere Testzentren für PCR-Tests wiederum schlossen aus, für die angegebenen Lieferzeiten des Ergebnisses gerade zu stehen. Nach der Rechtsprechung muss für Verbraucher:innen aber erkennbar sein, wann sie spätestens mit dem Testergebnis rechnen können. So kam es zum Beispiel dazu, dass eine Verbraucherin sich am Flughafen ein zweites Mal testen lassen musste und auf ihren Kosten sitzen blieb. Die abgemahnten Zentren gaben gegenüber der VZB eine Unterlassungserklärung ab.

Insgesamt führte die VZB im Jahr 2021 über 40 Abmahnungen und leitete sechs Klageverfahren ein – eines beispielsweise gegen eine bekannte Partnervermittlung: Alle elf Minuten verliebt sich ein Single auf Parship, so heißt es in der Werbung. Wer nach erfolgreicher Suche seinen Vertrag mit dem Portal kündigen wollte, dem machte es der Anbieter allerdings schwer – Kund:innen erwartete eine automatische zwölfmonatige Vertragsverlängerung, wenn sie nicht drei Monate vor Vertragsende kündigten. Dagegen klagte die VZB. Besonders kurios vor Gericht war die Begründung von Parship: Selbst, wer einen Partner gefunden habe, schaue sich vernünftigerweise noch weiter um, ob sich nicht jemand Besseres finden ließe. Das Gericht überzeugte das nicht – die VZB gewann den Fall. Die Beklagte hat gegen das Urteil Berufung eingelegt.

Auch die Wissenschaft kann zu guter Rechtsdurchsetzung beitragen: So forschten im Rahmen des Projekts

„AGB-Check“ Jurist:innen der Verbraucherzentrale Hamburg und Brandenburg in Zusammenarbeit mit Informatiker:innen der Technischen Universität München an einer Anwendung zur Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ziel war es herauszufinden, ob Künstliche Intelligenz (KI) in Verträgen beim Online-Shopping automatisch Fehler findet. Als Projektergebnis entwickelten die Expert:innen einen Prototyp, der in vier von fünf Fällen hilft, unlautere AGB-Klauseln aufzuspüren. Das Projekt wurde gefördert durch das

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Erste praktische Relevanz bewies das Projekt, indem mehrere Verstöße von Online-Shops für Möbel auffielen. Diese hatten verbraucherunfreundliche Regelungen in Hinblick auf Lieferzeitangaben oder zum Rücktritt vom Vertrag in den AGB versteckt. Alle drei Shops gaben eine Unterlassungserklärung ab.

VERBRAUCHERBILDUNG

Wer sich als Verbraucher:in sicher im Alltag bewegt, weiß, worauf es beim Abschluss von Verträgen ankommt, und kann sich selbstbewusst gegen Unternehmen behaupten. Um Verbraucherbildungsinhalte an Brandenburger Schulen stärker zu integrieren, unterstützte die VZB mit Fortbildungen und Unterrichtsmaterial. In der außerschulischen Bildung setzte sie verstärkt auf Web-Seminare.

Die VZB hält umfangreiche, aktuelle Unterrichtsmaterialien bereit, mit denen Lehrkräfte in Brandenburg im Lehrplan verankerte Verbraucherbildungsinhalte umsetzen können. Für einen bestmöglichen Einsatz der Materialien bietet die VZB regelmäßig handlungsorientierte Online-Workshops an. So konnten interessierte Lehrer:innen im zweiten Halbjahr 2021 Workshops zu den Unterrichtseinheiten „Werbung in Sozialen Medien“, „Trinken in der Schule“ sowie „Durch Kauf helfen“ (Unterstützung benachteiligter Menschen in Deutschland und Sensibilisierung für Fallstricke bei Hilfsangeboten) besuchen.

Weiterhin unterstützte die VZB Schulen im Land, die sich als „Verbraucherschule“ bewerben und weiterentwickeln wollten. Mit der Auszeichnung Verbraucherschule durch den Verbraucherzentrale Bundesverband werden Schulen geehrt, die sich in der Verbraucherbildung besonders engagieren. Auch für die Preisverleihung 2022 überzeugten drei Brandenburger Schulen die Jury. Nach Silber im Jahr 2021 erhielt das Konrad-Wachsmann-Oberstufenzentrum in Frankfurt (Oder) die Auszeichnung in Gold. Die Oberschule Johann Heinrich August Duncker in Rathenow erhielt die Auszeichnung in Gold zum zweiten Mal. Das Evangelische Gymnasium in Schönefeld wurde erstmalig mit Bronze ausgezeichnet.

Gemeinsam mit dem Konrad-Wachsmann-Oberstufenzentrum entwickelte die VZB ein DIN-A3-Plakat fürs Klassenzimmer, das wichtige Aspekte der Verbraucherbildung aus Sicht der Schüler:innen zeigt. Im Klassenraum ist es immer präsent und regt zum Weiterdenken an. Die Schüler:innen erarbeiteten zwei Versionen, für Grundschulen und weiterführende Schulen. Die VZB druckte und versandte die Plakate an viele Schulen in Brandenburg und stellt die Materialien auch zum Download zur Verfügung: verbraucherzentrale-brandenburg.de/bildung-bb/plakat-verbraucherbildung. Einmal pro Schuljahr verschickte die VZB weiterhin ihren Newsletter Verbraucherbildung und stellte den Pädagog:innen darin aktuelle Informationen, Termine und Inhalte zum Thema zur Verfügung.

Auch außerschulisch trieb die VZB die Verbraucherbildung voran. Insbesondere setzte sie die zur Coronapandemie eingeführten kostenlosen Web-Seminare mit großem Erfolg fort. Im Berichtszeitraum fanden unter anderem Web-Seminare zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht, Heizungserneuerung und Photovoltaik im Eigenheim, Kinderernährung sowie Altersvorsorge für Frauen großen Anklang bei den Verbraucher:innen in Brandenburg. Anlässlich des Safer Internet Day im Februar 2022 bot die VZB einen Online-Vortrag speziell für Eltern zu Risiken und Gefahren von Online-Spielen mit einer Übersicht über die aktuelle Rechtslage an.

Schnäppchen auf beiden Oder-Seiten

Einkaufen Die Verbraucherzentrale hat wieder die Preise im deutsch-polnischen Grenzgebiet verglichen – das lohnt sich.

Frankfurt (Oder)/Subke. Die bei einem halben Kilo Spagett...

Online-Vorträge statt Grüner Woche

Die Verbraucherzentralen laden vom 24. bis 28. Januar zur interaktiven Aktionswoche rund um Lebensmittel und Ernährung ein

OSTPRIGNITZ-RUPPIN. Aufgrund der Corona-Pandemie findet die Internationale Grüne...

mitteln steckt, wofür Label und Siegel stehen oder was das Kleingedruckte auf der Lebens...

zentralen Verbraucher aller Altersgruppen zu Lebensmitteln und Ernährung. Die Themen...

In den Online-Vorträgen können Verbraucher jederzeit ihre persönlichen Fragen stellen. Podcasts und Möglichkeiten...

Frage des Tages

Wie senken wir Energiekosten?

► „Warum Geld in die Tonne werfen? So lagern Sie Lebensmittel richtig“, am 27. Januar, 11 bis 12 Uhr

FREITAG, 7. JANUAR 2022

AUS DEM NORDOSTEN

SEITE 5

Wenn der Strom plötzlich deutlich teurer ist...

Von Jörg Spreemann

Verbraucherschützer haben ein Berliner Unternehmen verklagt, über höhere Informier...

POTSDAM.



18

Seite 13 Freitag, 13. August 2021

COTTBUSER RUNDSCHAU

Auf Seite 17: Mit wem Alexander Knappe sofort ein Duett singen würde.

Digitalisierung in ländlichen Räumen

Verbraucherschutz im ländlichen Raum – mit Videochat-Beratung im Digimobil

Erk Scheerschmidt

Die Projektlaufzeit liegen hinter der Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) und ihrem... Das bundesweit einmalige Pilotprojekt hatte sich zum Ziel gesetzt, Verbraucherberatung...

Die größten Abzockfallen in der Region

Beratung Betrug, Fake-Schreiben, Spione – das ist das Tagesgeschäft der Cottbuser Verbraucherzentrale. Fünf Abzockmaschinen häufen sich besonders. Und nicht immer kann nachträglich geholfen...

Frühstück in digitaler Gesellschaft

Verbraucherzentrale macht Angebote in Cottbus Sandow

Darf ich BH und Slip zurückschicken?

Bei der Verbraucherzentrale landen immer wieder Beschwerden über Händler, die die Rückgabe online bestellter Unterwäsche aus hygienischen Gründen ablehnen. Welche Rechte haben Kunden?

9 BARNIM-ECHO

Verbraucherzentrale zieht vor Gericht

Musterklage gegen Sparkasse Barnim eingereicht. Es geht um Prämienparverträge. Bank soll Kunden zu wenig Insen gezahlt haben. Die Rede ist von im Schnitt 1800 Euro pro Vertrag. Von Viola Petersson



KOMMUNIKATION

Die Verbraucherzentrale steht für unabhängige Expertise in Verbraucherrechtsfragen. Als Stimme der Verbraucher:innen macht sie sich öffentlich für die Belange der Menschen stark. Mit politischen Positionen, aktuellen rechtlichen Einordnungen sowie alltagspraktischen Tipps ist sie in den Medien, online und in eigenen Publikationen präsent.

Ziel der Kommunikation ist es, den Verbraucher:innen in Brandenburg eine Stimme zu geben, die Menschen mit Einordnungen zu rechtlichen Fragestellungen zu unterstützen und die unabhängigen Beratungs- und Informationsangebote der VZB bekannt zu machen.

Über verschiedene eigene Kanäle sowie Medien verbreitet die Verbraucherzentrale Brandenburg ihre Botschaften. So versandte sie im Jahr 2021 mehr als 100 Presseinformationen zu Abmahnungen und Klagen und deren Bedeutung für Verbraucher:innen, Einordnungen von Gesetzesänderungen, aktuellen Abzockmaschen und Warnungen, Marktchecks sowie politischen Forderungen. Zusätzlich wurden ihre Expert:innen weiterhin gut von Brandenburger und überregionalen Medien angefragt. Die Pressearbeit führte zu rund 2.390 Veröffentlichungen in Printmedien wie der Märkischen Allgemeinen Zeitung, Märkischen Oderzeitung, Lausitzer Rundschau, Bild-Zeitung, Tagesspiegel, Berliner Zeitung oder Welt. Hinzu kamen 1.350 Nennungen in Onlinepublikationen, darunter welt.de, bild.de, Zeitonline, maz.de, moz.de, Süddeutsche-online, Focusonline oder morgenpost.de. Im Vergleich zum Vorjahr sank die Reichweite über Print- und Online-Medien leicht, während die Anzahl der Radio- und TV-Auftritte gleich blieb: Die Expert:innen der VZB absolvierten über 50 TV-Auftritte, unter anderem bei rbb Supermarkt, rbb Brandenburg aktuell, ZDF WISO und RTL sowie fast 70 Radiointerviews für Antenne Brandenburg, Deutschlandfunk, Deutschlandradio, Radio Cottbus, rbb Inforadio und vielen weiteren.

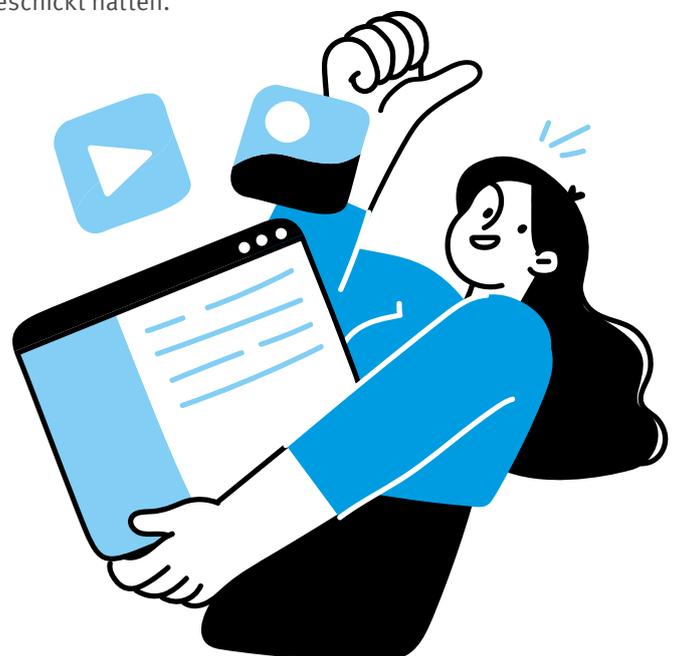
Eine enorme Steigerung der Reichweite konnte die VZB wiederum über ihre eigenen Internetauftritte erreichen. Während der Gemeinschaftsauftritt auf verbraucherzentrale.de weiter gewann (plus 13 Prozent zum Vorjahr), ist besonders die Reichweitensteigerung von verbraucherzentrale-brandenburg.de hervorzuheben. Auf dieser Website sind alle Informationen speziell für Brandenburger Verbraucher:innen ergänzend zum bundesweite Auftritt verfügbar: von Beratungsange-

boten, über Projekte bis hin zu Veranstaltungen und Bildungsformaten. Das Service-Portal verzeichnete rund 592.000 Besuche und damit eine Verdoppelung. Top-Inhalte waren die „Schwarzliste Inkasso“ (90.400 Klicks), „Befreiung vom Rundfunkbeitrag rückwirkend möglich“ (78.700 Klicks), „Unzulässige Vertragsänderungen: So können Sie Bankgebühren zurückfordern“ (56.300 Klicks) sowie „Nach BGH-Urteil: jetzt Bankgebühren zurückfordern“ (53.700 Klicks).

Einen Informationsschwerpunkt legte die VZB online auch auf mehrsprachige Inhalte. So stellte sie neben der Infothek auf verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek, in der Texte auf Polnisch und Englisch verfügbar sind, Übersetzungen ins Ukrainische für die Gemeinschaft aller Verbraucherzentralen bereit, nachzulesen unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/72126.

Über die wichtigsten Informationen für Verbraucher:innen berichtete die VZB weiterhin in ihrem monatlichen Newsletter, Anmeldung unter verbraucherzentrale-brandenburg.de/newsletter-bb.

Und sie beantwortete Hunderte direkte Anfragen und Beschwerden über Unternehmen und Abzockmaschen, die Verbraucher:innen an ihre Online-Beschwerdebox geschickt hatten.



POLITIK FÜR VERBRAUCHER:INNEN

Zum Zeitpunkt der Redaktion des Jahresberichts sieht die Situation für Verbraucher:innen nicht gut aus: Die Verbraucherpreise steigen, Energiekosten sind bereits jetzt für manche Haushalte kaum mehr zu stemmen. Im Gegensatz zu Unternehmen können Verbraucher:innen steigende Kosten nicht einfach weitergeben beziehungsweise umlegen. Hier muss die Politik die Rahmenbedingungen schaffen. Dabei setzt sich die VZB für einen starken Verbraucherschutz ein.

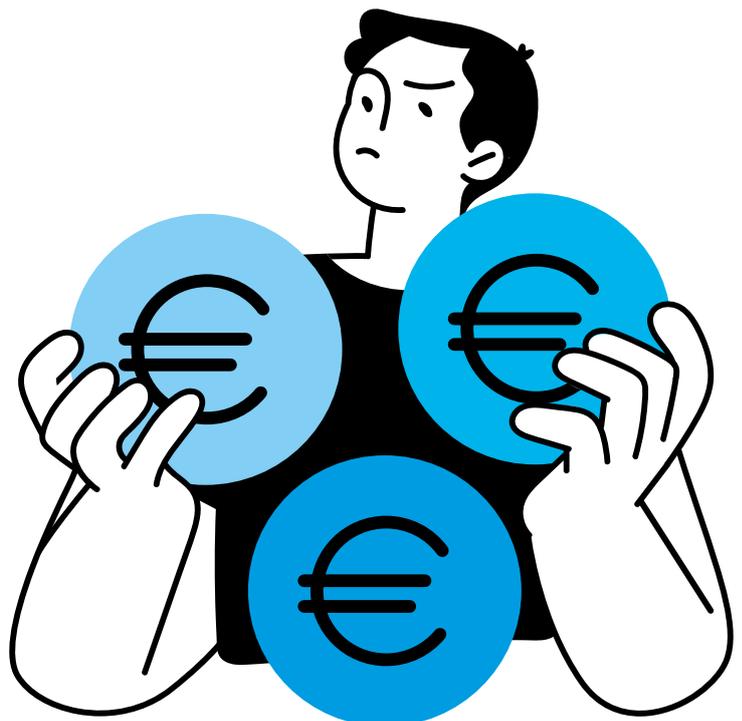
Mit ihrem evidenzbasierten Verbraucherpolitischen Forderungskatalog, den sie zur Landtagswahl 2019 veröffentlichte, begleitet die VZB seitdem die Landespolitik. Der Katalog zeigt verbraucherpolitische Potenziale in zwölf zentralen Themenfeldern auf. Ihre im April 2022 gezogene Halbzeitbilanz offenbart ein gemischtes Bild: Große Fortschritte stellte sie beim Verbraucherschutz im ländlichen Raum fest (Forderung #10). Das 2022 in Betrieb genommene neue Digimobil zur Videochatberatung im ländlichen Süden verbessert die Verfügbarkeit von unabhängiger Verbraucherberatung in den Regionen substantziell. Auch positiv zu bewerten ist die Förderung des Projektes „Besserer Verbraucherschutz mit Instrumenten der kollektiven Rechtsdurchsetzung“ seit März 2021, in dessen Rahmen die VZB die erste Musterfeststellungsklage im Land führt (Forderung #11: Kollektive Verbraucherarbeit).

Anders sieht es bei vielen Querschnittsthemen aus, die mehr als eine Ressortzuständigkeit haben. So zeigt exemplarisch die Forderung der VZB im Bereich Mobilität, einen landesweiten Masterplan für eine alternative Betankungsinfrastruktur mit Strom, Wasserstoff oder Bio-Erdgas zu entwickeln (Forderung #5), dass keine staatliche Stelle sich verantwortlich fühlt. Sondern dass vielmehr verschiedene Ministerien und Landesstrategien ohne zufriedenstellendes Ergebnis aufeinander verweisen.

Auch im Bankensektor (Forderung #2) konnte kein zufriedenstellender Verbraucherschutz erreicht werden. Nach wie vor beraten Sparkassen Verbraucher:innen aus guten Verträgen heraus oder sie zahlen deutlich zu wenig Zinsen. Die Entscheidungswege hinter den Maßnahmen sind intransparent, obwohl Sparkassen als öffentlich-rechtliche Geldinstitute einer politischen Kontrolle unterliegen. Die VZB hat Brandenburger Sparkassen seit 2019 bereits sechsmal abgemahnt beziehungsweise auf Rechtsverstöße hingewiesen. Die erste Musterfeststellungsklage im Land Brandenburg führt

die VZB wegen aus ihrer Sicht zu wenig gezahlter Zinsen gegen die Sparkasse Barnim. Ein analoger Prozess läuft gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland. Die VZB hat die Sparkasse außerdem auf Basis des Akteneinsichts- und Informationszugangsgesetzes verklagt. Auch der Ostdeutsche Sparkassenverband arbeitet als Anstalt öffentlichen Rechts nicht transparent, weshalb die VZB vor ein Verwaltungsgericht gezogen ist und Einsicht in Unterlagen verlangt. Welche Rolle dabei die Sparkassenaufsicht im Land spielt (zuständig: Ministerium der Finanzen und für Europa), ist trotz Nachfragen der VZB für diese nicht nachvollziehbar.

Echte Verbesserungen für die Menschen sind nur dann möglich, wenn Verbraucherschutz übergreifend zu einem Leitgedanken entwickelt wird – in den verschiedenen Landesressorts und Ausschüssen, bei hiesigen Überwachungsbehörden wie dem Landeskartellamt und auch auf kommunaler Ebene. Für dieses Ziel setzt sich die VZB weiterhin ein.



POLITISCHER KALENDER

2021

Sommer Kandidat:innen besuchen vor der Bundestagswahl 2021 die Beratungsstellen der VZB landesweit

19.8. MdL Lüttmann, verbraucherpolitischer Sprecher der SPD, besucht das Digimobil im Depot in Oranienburg

9.11. Die verbraucherpolitische Sprecherin von Bündnis 90/DIE GRÜNEN, Sahra Damus, interessiert sich unter anderem für Probleme mit Banken und Sparkassen und die Rolle der regionalen Verwaltungsräte

1.12. Der Abteilungsleiter im Ministerium für Landwirtschaft, Umwelt und Klimaschutz des Landes Brandenburg, Axel Steffen, informiert sich bei der Verbraucherzentrale über das Problemfeld „Greenwashing“

20.12. Jahresgespräch von Verbraucherschutz-Ministerin Nonnemacher mit VZB-Geschäftsführer sowie ehrenamtlichem Vorstand

Marianne Seibert, Vorsitzende des Landesbehindertenbeirats Brandenburg, besucht die Verbraucherzentrale in Potsdam

2022

5.1. VZB-Geschäftsführer präsentiert die Arbeit der Verbraucherzentrale in der 57. Sitzung des Ausschusses für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Brandenburger Landtages

20.1. Beteiligung der VZB an Workshop zur Überarbeitung der Mobilitätsstrategie 2030 des Landes Brandenburg

24.1. VZB-Stellungnahme zum Entwurf der Brandenburger Energiestrategie 2040

28.1. In einer Verbändeanhörung der Staatskanzlei zum Digitalprogramm 2025 des Landes stellt die VZB die Problemlage der 2,5 Mio. (N)Onliner in Brandenburg dar und fordert ambitionierte, strategische Ziele zu setzen

15.2. MdL Schier, verbraucherpolitische Sprecherin der CDU, lässt sich über Energiepreiserhöhungen berichten

23.2. Die MdL Vogelsänger sowie Lüttmann, finanzpolitischer und verbraucherpolitischer Sprecher der SPD-Fraktion, informieren sich über Probleme mit Sparkassen und der Aufsicht im Land

3./4.3. Beteiligung an Stakeholder-Workshop zur Erarbeitung des Klimaplans Brandenburg

18.3. Verbraucherschutzministerin Nonnemacher diskutiert mit VZB-Geschäftsführer über den Stand der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) bundesweit

April VZB wird aufgenommen in das Lobbyregister für die Interessenvertretung gegenüber dem Deutschen Bundestag und der Bundesregierung

7.4. Verbraucherzentrale Brandenburg veröffentlicht verbraucherpolitische Halbzeitbilanz der aktuellen Koalition

3.5. VZB-Geschäftsführer trifft Staatssekretär Fischer im Brandenburger Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Energie

5.5. Staatssekretärin Rohleder, Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz, informiert sich via Online-Chat bei der VZB über Verbraucherschutz für ukrainische Geflüchtete

17.5. MdL Andreas Büttner, neuer Sprecher für Verbraucherschutz der Brandenburger Fraktion DIE LINKE, informiert sich vor Ort im Beratungszentrum Potsdam, wo den Verbraucher:innen in Brandenburg der Schuh drückt

13.6. VZB lädt im Rahmen der Brandenburger Seniorenwoche gemeinsam mit Mieterverein und Seniorenbeirat Potsdam zum Online-Chat „Massenkündigung von Bewohner:innen des betreuten Wohnens in der Burgstrasse – Was tut die Politik im Land, um einen solchen Skandal nochmals zu verhindern?“

KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Gemeinsam für den Verbraucherschutz in Brandenburg: Unter diesem Motto arbeitete die VZB gewinnbringend mit ihren Mitgliedern und Partner:innen zusammen. Auch bundesweit setzte sie weiterhin auf regen Austausch, so ging die Arbeit mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband weiter.

Einen Schwerpunkt legt die VZB darauf, Synergien mit ihren bestehenden Mitgliedern zu finden und zu heben. Neben dem Ad-hoc-Zusammenschluss mit ihrem Vereinsmitglied Mieterverein Potsdam und dem Seniorenbeirat der Landeshauptstadt für den Verbleib von Betreutem Wohnen in der Burgstraße (s. Kapitel „Zahlen, Trends und Meilensteine“) arbeitete sie im Projekt „Auskommen mit dem Einkommen“ mit dem Brandenburgischen Volkshochschulverband (BVV) zusammen, der eine interaktive Lernumgebung für die Multiplikator:innen-Inhalte bereit stellte. Im Projekt „Smart Surfen“ führte die VZB gemeinsam mit dem BVV eine Schulung durch, um insbesondere die Mitarbeiter:innen der Volkshochschulen mit dem Lernmaterial des Projektes vertraut zu machen. Perspektivisch sollen so Kurse mit digitalen Inhalten für Senior:innen entstehen und mithilfe der Materialien von „Smart Surfen“ weiterentwickelt werden. Bereits drei Mal bot die VZB ihr Online-Seminar „Altersvorsorge für Frauen“ gemeinsam mit ihrem Mitglied Frauenpolitischer Rat Land Brandenburg an. Mit dem speziell für Frauen konzipierten Vortrag unterstützen die Partnerorganisationen seit März 2021 Frauen dabei, finanziell unabhängig zu sein und sich selbstbewusst Gedanken um die eigene Altersvorsorge zu machen. Mit dem Mieterbund Land Brandenburg entstand im Berichtszeitraum eine gemeinsame Online-Vortragsreihe zu den Themen Schönheitsreparaturen, Mietminderungen und Mieterhöhungen.

Weiterhin führte die VZB verschiedene Kooperationen im Kontext Energie durch. Zentral war hier die Fortführung des Netzwerks „Energiewende für private Haushalte“ in Brandenburg mit dem Ziel, die CO₂-Emissionen der Verbraucher:innen zu reduzieren und die Energieberatungszahlen in Brandenburg zu steigern. So arbeitete das Netzwerk, dem Anbieter:innen von Energiesparberatung, Multiplikator:innen sowie drei fachlich beteiligte Ministerien (MSGIV, MIL, MWAE) angehören, an einem gemeinsamen Bündnispapier. Die VZB organisierte die Netzwerktreffen und fungierte als zentrale Ansprechpartnerin. Auch auf kommunaler

Ebene engagierte sie sich: So nahm die VZB an Sitzungen des Klimarats Frankfurt (Oder) teil und wurde im Berichtszeitraum neu in den Lenkungskreis Klimaschutz des Landkreises Oder-Spree berufen, in dessen Kontext sie am Klimaschutzkonzept des Landkreises mitarbeitet.

Mit verschiedenen Kooperationspartnern setzte die VZB Aktionen zum Energiesparen direkt für Verbraucher:innen um: Neben Online-Vorträgen in Kooperation mit der Klimainitiative Schwielowsee, den Volkshochschulen und der Gemeinde Berge führte sie Gutscheinkaktionen zusammen mit den Landkreisen Potsdam-Mittelmark und Elbe-Elster sowie mit der Gemeinde Schöneiche durch. Alle Gutscheine für Beratungsleistungen der VZB, finanziert durch die Partner, waren in kürzester Zeit vergriffen. Das Kooperationsmanagement ist Teil des Energiesparprojektes und wird gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz.

Im Verbund mit den Verbraucherzentralen der Länder und dem Verbraucherzentrale Bundesverband hebt die VZB Synergien in der bundesweiten Verbraucherschutzarbeit. Ein zentrales Projekt ist der Internet-Gemeinschaftsauftritt von insgesamt 14 Verbraucherzentralen der Länder und ihrem Bundesverband. Weiterhin beteiligte sich die VZB an der bundesweiten Marktbeobachtung und meldete die Anfragen- und Beschwerdethemen der Verbraucher:innen sowie besonders auffällige Fälle im Bereich Energie, Finanzen und zur Digitalen Welt in ein Frühwarnnetzwerk. Gemeinsam wollen die Verbraucherzentralen deutschlandweit so Schieflagen aufdecken und ihnen entgegenwirken.

Die VZB entsandte auch 2021 und 2022 wieder Mitarbeiter:innen in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Telekommunikation, Strategische Rechtsdurchsetzung und Markenkommunikation. Kernaufgaben dieser Gruppen sind die Vernetzung, Erstellung und Implementierung bundesweiter Strategiekonzepte, Hintergrundinformationen

für Berater:innen, Qualitätsstandards sowie politische Positionen.

Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen betreibt die VZB seit April 2021 ein Online-Lebensmittelforum. Auch mit einzelnen Verbraucherzentralen führte die VZB im Berichtszeitraum gemeinsame Projekte durch: Im Kontext des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes erstellte und aktualisierte die VZB gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Bayern sowie Niedersachsen Legal-Tech-Tools für die ganze Familie der Verbraucherzentralen. Im Projekt „AGB-Check“ arbeitete die VZB mit der Verbraucherzentrale Hamburg und der TH München zusammen. Bei „Smart Surfen“ baute sie auf Materialien der Verbraucherzentrale Rheinland-

Pfalz auf. Und auch das Quartiersprojekt in Cottbus-Sandow ist Ergebnis bundesweiter Zusammenarbeit.

„Ich möchte mich nur für den Kurs bedanken und für die Möglichkeit, einige Punkte zu klären, die irgendwie immer unklar bleiben. Nochmal vielen Dank und ein schönes Wochenende!“

„Herzlichen Dank und weiter so.“

#VerbraucherSagenDanke



DIGITALE TRANSFORMATION

Im Berichtszeitraum setzte die VZB ihren bereits vorpandemisch begonnenen Weg der digitalen Transformation fort. Ziele sind flexibles kollaboratives Arbeiten, Sicherheit der Daten und niedrigschwellige Zugangswege.

Schon zu Beginn der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 hatte die VZB im Sinne eines umfassenden Gesundheitsschutzes die Arbeit ohne Einschränkungen auch von zu Hause möglich gemacht. Um im Anschluss an diese Zeit weiterhin eine flexible Gestaltung der Arbeit zu ermöglichen, verabschiedete die VZB im Jahr 2021 eine Betriebsvereinbarung zum Mobilien Arbeiten. Hilfreich für örtlich flexibles Arbeiten ist die Cloud-only-Strategie, wodurch Daten auf durch die VZB administrierten Notebooks räumlich unabhängig abrufbar sind.

Auch um Verbraucher:innen möglichst niedrigschwellige Hilfe sowie Zugangswege zur VZB zu schaffen, setzte die VZB auf Digitales. So bot sie beispielsweise verschiedene Legal-Tech-Tools und individuell generierbare Musterbriefe zur Kommunikation mit Unternehmen an (siehe Kapitel „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“). Zudem setzt sie für die Terminvereinbarung zur Beratung auf ein duales System: Über Terminland, ein Online-Terminbuchungs-Tool, können Verbraucher:innen rund um die Uhr Termine buchen. Diesen Service bietet die VZB nicht nur auf Deutsch, sondern seit Frühjahr 2022 auch auf Englisch und Polnisch an. Alternativ ist eine Terminbuchung am Service-

telefon (Mo bis Fr, 9–18 Uhr) möglich. Im September 2021 stellte die VZB die Abläufe des Servicetelefon intern um: So portierte sie die Servicernummern in ihre virtuelle NetPhone-Telefonanlage, um sie selbst zu verwalten und damit hohen Administrationsaufwand zu sparen. Außerdem führte sie eine Upload-Möglichkeit für Unterlagen zu Beratungsfällen ein, um die Abläufe in der telefonischen und digitalen Beratung zu verbessern.



QUALITÄT, NACHHALTIGKEIT UND TRANSPARENZ

Fortbildungen und regelmäßige Austauschformate dienen der Qualitätssicherung der Arbeit bei der VZB. Erstmals fand ein Kennenlern-Format für neue Kolleg:innen statt. Und die Arbeit der VZB wird regelmäßig geprüft.

Weiterhin sind Zusammenarbeit und Austausch innerhalb der Organisation coronabedingt von digitaler Kommunikation geprägt. So führt die VZB ihr Videochat-Format „30-Minuten-für-alle“ zur internen Kommunikation fort, um sich funktionsübergreifend über Aktuelles auf dem Laufenden zu halten. Weitere digitale Formate sind die wöchentliche Berater:innenrunde zur rechtlichen Diskussion aktueller Beratungsfälle oder die Themenlage zur Identifizierung aktueller Kommunikationsanlässe. Erstmals fand im Berichtszeitraum eine umfangreiche interaktive Onboarding-Veranstaltung für alle neuen Mitarbeitenden der VZB mit Einblicken unter anderem in Beratung, Kollektivrecht, Verwaltung, Betriebsratsarbeit und Vereinsstrategie statt.

Die vor der Pandemie jährlich in Präsenz durchgeführte „Zwei-Tages-Veranstaltung“ zur internen Fortbildung und mit der Gelegenheit zum persönlichen informellen Austausch konnte im Jahr 2021 coronakonform als hybride Veranstaltung umgesetzt werden. So trafen sich an einem Morgen Ende Oktober 2021 die VZB-Kolleg:innen sowie Geschäftsführung und Vorstand mit guter Laune und wetterfester Kleidung am Bahnhof in Zossen, um von dort aus einen Tagesausflug auf Draisinen zu unternehmen. Tag zwei der Veranstaltung fand dann als digitales Weiterbildungsformat statt. Außerdem legte die VZB weiterhin Wert auf individuelle Fortbildungen, die in den jährlich stattfindenden Jahresgesprächen je nach Arbeitsschwerpunkten und Entwicklungspotenzialen festgelegt wurden. Dafür standen der VZB die bundesgeförderten Angebote des durch den Verbraucherzentrale Bundesverband organisierten Fortbildungskatalogs zur Verfügung, ergänzt durch Schulungen externer Anbieter. Im Jahr 2021 wurden durchschnittlich 3,7 Fortbildungstage pro Mitarbeiter:in absolviert.

Um organisationsintern möglichst nachhaltig und klimaschonend zu agieren, verfolgte die VZB weiterhin verschiedene Pfade. So verzichtet sie konsequent auf innerdeutsche Flüge bei Dienstreisen. All ihre Liegen-schaften werden durch echten Öko-Strom versorgt. Für Druckerzeugnisse wie Publikationen und Flyer nutzt sie ausschließlich Recyclingpapier.

Um Transparenz über ihre Arbeit zu gewährleisten, veröffentlicht sie ihre Jahresberichte frei zugänglich auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte). Zudem ist sie seit vielen Jahren Mitglied der Initiative Transparente Zivilgesellschaft ([verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz)).

Die VZB hat einen – nach Neuwahl in 2022 mittlerweile fünfköpfigen – Betriebsrat. Sie beschäftigt einen externen Datenschutzbeauftragten, z. B. per E-Mail erreichbar unter lars-holger.krause@tercenum.de. Die VZB verfügt intern über eine Sicherheitsbeauftragte sowie eine Fachkraft für Arbeitssicherheit beim TÜV Nord. Zudem hat sie pflichtgemäß einen Betriebsarzt unter Vertrag.

Prüfungen

Auch die regelmäßige Prüfung der ordnungsgemäßen Mittelverwendung fördert Transparenz und Vertrauen. Folgende Prüfungen wurden im Jahr 2021 durchgeführt: Die Wirtschaftsprüfer wetreu Norddeutsche Treuhand- und Revisions-Gesellschaft Ostholstein, prüften den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2020, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung, außerdem die Verwendungsnachweise „Institutionelle Förderung“ und des Landesprojekts „Verbraucheraufklärung im Bereich Lebensmittel und Ernährung“. Dabei wurde auch die Durchführung einer Kosten- und Leistungsrechnung bestätigt. Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz prüfte den Verwendungsnachweis zum 31. Dezember 2020 für die Zuwendung des Landes Brandenburg für die institutionelle Förderung, Schwerpunkt war der Titel 517, „Bewirtschaftung der Räume“. Beide Prüfinstanzen hatten keine Einwendungen zur Ordnungsmäßigkeit der durch die VZB eingesetzten Mittel.

Des Weiteren prüfte ein Großteil der kommunalen Zuwendungsgeber die zweckentsprechende Mittelverwendung und bestätigte diese. Ende 2021 hat der Landesrechnungshof angekündigt, turnusgemäß die Zuwendungen des MSGIV an die VZB zu prüfen und hierzu auch Erhebungen bei der VZB durchzuführen.

ANHANG: DATEN UND FAKTEN



UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e. V.
- Brandenburgischer Volkshochschulverband e. V.
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/ Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e. V.
- Federacja Konsumentów, Warschau
- Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e. V.
- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e. V.
- Haus & Grund Brandenburg
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Seniorenrat des Landes Brandenburg e. V.
- Verband Wohneigentum e. V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

Drei ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

- Frank Beich, Vorsitzender
- Ilka Stolle, Stellvertretende Vorsitzende
- Kerstin Klebsattel-Schröder, Schriftführerin

Eine Geschäftsführung

Dr. Christian A. Rumpke

STELLEN

Die VZB besetzte 2021 insgesamt 44,9 Vollzeitstellen verteilt auf 51 Mitarbeiter:innen. Zusätzlich verstärkten sieben Honorarkräfte das Personal. Die Verteilung auf Entgeltgruppen zeigt die Tabelle unten.

Rund 70 Prozent der bei der VZB Angestellten sind weiblichen und 30 Prozent sind männlichen Geschlechts. Auf Ebene der Geschäftsleitung beziehungsweise des ehrenamtlichen Vorstandes beschäftigt die VZB zusammen 50 Prozent Frauen und Männer. Auf der Leitungsebene unterhalb der Geschäftsführung sind 60 Prozent weiblichen und 40 Prozent männlichen Geschlechts.

Entgeltgruppe TV-L	Institutioneller Haushalt	Projekte
EG 15	1,0	–
EG 14	1,0	–
EG 13	5,6	4,6
EG 12	2,0	1,8
EG 11	–	0,8
EG 10	4,5	0,5
EG 9b	9,9	6,7
EG 8	3,0	–
EG 6	3,2	0,3
gesamt	30,2	14,7

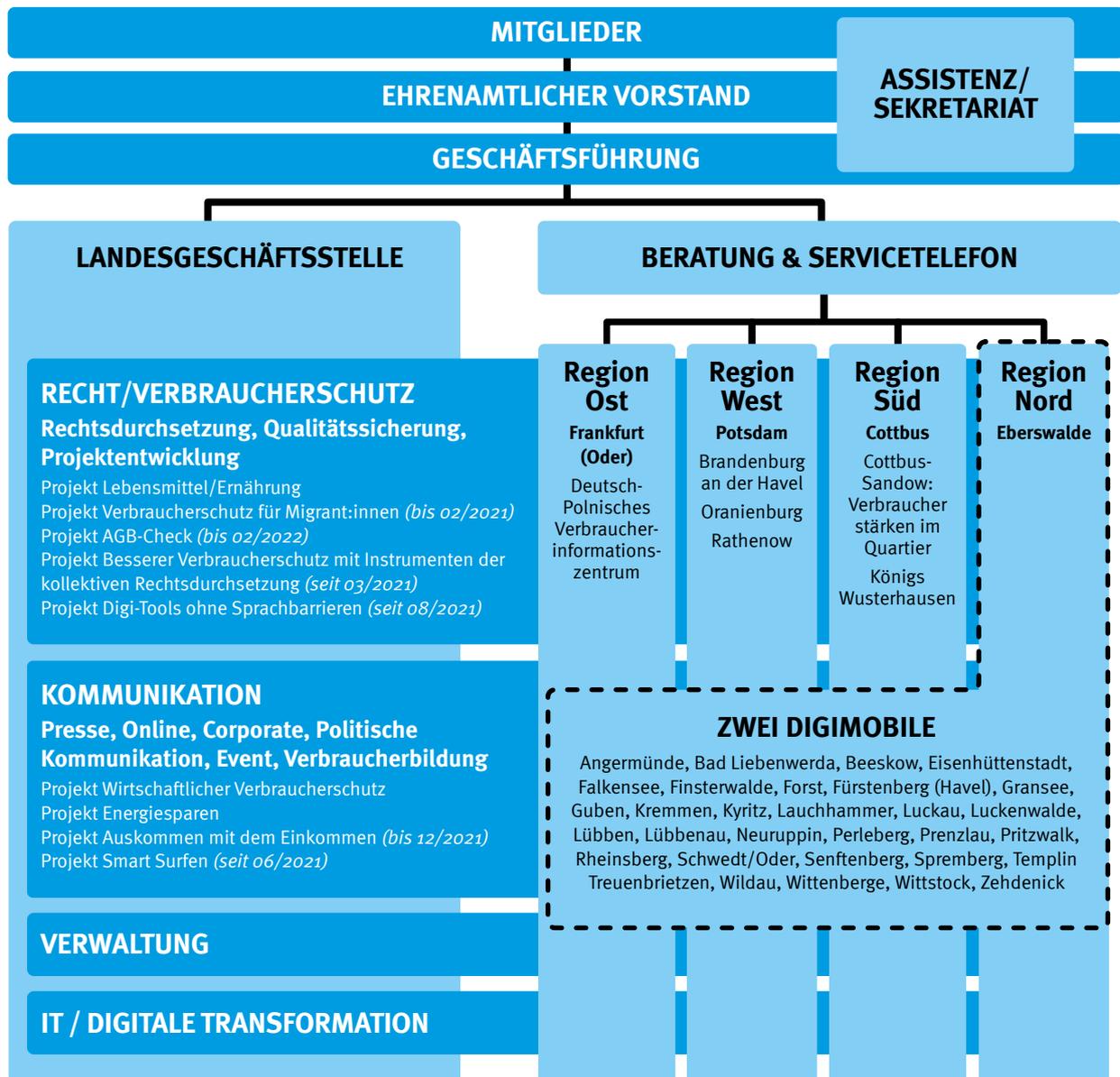
Stand: 31.12.2021

„Wir möchten uns bei Ihnen bedanken für die Hilfe und werden Sie weiterempfehlen. Der Betrag wurde in voller Höhe erstattet.“
#VerbraucherSagenDanke

„Ich möchte mich sehr herzlich für Ihre Unterstützung bisher bedanken, denn ohne Ihre Intervention hätte ich nie wieder vom polnischen Handwerker gehört.“
#VerbraucherSagenDanke



ORGANIGRAMM



Stand: 31.12.2021

FINANZEN 2021

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

Stand 31.08.2022

UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE		2021 EUR
LAND	Institutionelle Förderung	2.199.188,32
	Projektförderung	325.474,37
BUND	Projektförderung	797.360,42
KOMMUNEN	Städte	64.000,00
	Kreise	48.300,00
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		68.444,36
ANDERE ERTRÄGE	Entgelte	99.842,10
	Umsatzsteuererstattungen Vorjahre	82.311,68
	Sonstiges	26.918,75

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

Bilanz endgültig, Stand 31.08.2022

AKTIVA		PASSIVA	
	Geschäftsjahr EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. ANLAGEVERMÖGEN			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	171.466,00		111.800,08
II. Sachlagen	106.509,00		525.545,07
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	263,00		43.356,00
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	319.611,67		128.566,91
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00		199.457,94
B. UMLAUFVERMÖGEN			
I. Vorräte	11.606,72		45.800,80
fertige Erzeugnisse und Waren			433.532,93
II. Forderungen und sonstige Vermögens- gegenstände			85.040,68
sonstige Vermögensgegenstände	161.542,83		212.226,47
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	971.694,06		
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN	0,00		162,51
	<u>1.636.184,28</u>		<u>1.305.993,15</u>
		<u>1.636.184,28</u>	<u>1.305.993,15</u>
A. MITTELVORTRAG			
Mittelvortrag		214.763,71	
B. ANDERE SONDERPOSTEN		502.947,39	
C. RÜCKSTELLUNGEN			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen		48.586,00	43.356,00
2. Steuerrückstellungen		122.261,00	128.566,91
3. sonstige Rückstellungen		268.292,45	199.457,94
D. VERBINDLICHKEITEN			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		45.800,80	85.040,68
2. sonstige Verbindlichkeiten		433.532,93	212.226,47

Gewinn- und Verlustrechnung endgültig, Stand 31.08.2022

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.588.949,77	3.606.012,86
2. Erträge aus der Auflösung von Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen	98.416,86	77.606,87
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-1.740,50	-56.361,42
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-23.776,68	-42.958,55
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	-2.715.839,59	-2.224.084,48
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	-5.558,65	-426.733,70
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-87.630,80	-69.607,54
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	-796.965,77	-824.740,80
7. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>-953,00</u>	<u>-1.045,66</u>
8. ERGEBNIS NACH STEUERN	54.901,64	38.087,58
9. sonstige Steuern	<u>48.061,99</u>	<u>27.364,16</u>
10. JAHRESÜBERSCHUSS	<u>102.963,63</u>	<u>65.451,74</u>
11. Mittelvortrag aus dem Vorjahr	111.800,08	46.348,34
12. MITTELVORTRAG	<u>214.763,71</u>	<u>111.800,08</u>

Quellennachweise

shutterstock/StonePictures: Illustrationen (Titel und Innenteil)

Uwe Tuchen: Seiten 4, 5 (Fotos)

pixafactory: Seiten 12 (Foto links)

Christiane Schleifenbaum: Seiten 12 (Foto rechts)

André Wagenzik: Seiten 15 (Foto)

Joachim Liebe: Seite 22 (Foto)

Tobias Ritz: Seite 23 (Foto)

Fotolia/nattstudio: Seite 26 (Laptop)

shutterstock/AlexandrBognat: Seite 26 (Monitor)

Gefördert durch:



STADT COTTBUS
CHOŠEBUZ



Ohne Grenzen. Bez granic.



verbraucherzentrale
Brandenburg

IMPRESSUM

Herausgeber

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Barrierefreies PDF: Jana Eger

Druck: Druckerei Rüss

Stand: August 2022

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier
© Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.