



verbraucherzentrale

Brandenburg

JAHRESBERICHT 2023/24

DAS IST DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG	3
NACHGEFRAGT. BEI OLIVER STEPIEN.....	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE.....	6
DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER	9
DIE BERATUNGSSTELLEN UND DIGIMOBILE.....	12
VERBRAUCHERRECHT UND DIGITALE WELT.....	14
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN.....	15
ENERGIE.....	16
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	19
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ UND DIGI-TOOLS.....	20
SMART SURFEN.....	21
KOLLEKTIVE RECHTSDURCHSETZUNG.....	22
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT.....	23
POLITIK FÜR VERBRAUCHER:INNEN.....	24
KOMMUNIKATION.....	26
DIGITALE TRANSFORMATION.....	28
VERBRAUCHERBILDUNG.....	28
TRANSPARENZ, QUALITÄT UND NACHHALTIGKEIT.....	29
ANHANG.....	30
Mitglieder, Vorstand und Geschäftsführung.....	30
Personal	30
Organigramm.....	31
Finanzen 2023.....	32
Prüfungen.....	32
QUELLENVERZEICHNIS.....	35
IMPRESSUM.....	36

DAS IST DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) vertritt die Interessen der Verbraucher:innen gegenüber Wirtschaft und Politik. Sie kämpft für Verbraucherrechte und eine gerechte Teilhabe aller. Rechtsverstöße von Unternehmen verfolgt sie konsequent und setzt sich für verbraucherfreundliche Gesetze ein. Die unabhängige und individuelle Beratung ist das Markenzeichen des Vereins.

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 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 www.verbraucherzentrale-brandenburg.de sowie www.verbraucherzentrale.de, zahlreiche kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messepräsenzen, Vorträge online und offline sowie Aktionen. Ein Teil ihrer Angebote ist mehrsprachig verfügbar und richtet sich an Migrant:innen und Geflüchtete.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg betreibt eine evidenzbasierte Verbraucherpolitik und setzt sich gegenüber Parlamenten und Ministerien 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 und versteht Diversität als Bereicherung. 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 sie klagt auch vor Gericht. Dabei setzt sie ebenfalls auf Sammelklagen, denen sich viele Ge-

schädigte 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. Mit der Neufassung ihrer Satzung Anfang 2024 bekennt sich die zivilgesellschaftliche Organisation auch formell zu einer pluralistischen und solidarischen Gesellschaft und schließt explizit die Kooperation mit demokratiefeindlichen Akteuren aus. Ebenso verpflichtet sie sich, mit ihrer Arbeit am Schutz künftiger Generationen von Verbraucher:innen mitzuwirken.

Gefördert wird die VZB maßgeblich vom Brandenburger Verbraucherschutzministerium und weiteren öffentlichen Zuwendungsgebern. Diese Förderung stellt die unabhängige Verbraucherschutzarbeit der VZB sicher, verschafft den Menschen einen Zugang zu rechtlicher Beratung beziehungsweise Vertretung und stärkt so das Vertrauen in Demokratie sowie Rechtsstaatlichkeit.



„Erst einmal vielen herzlichen Dank für Ihre Arbeit und Ihre sehr aufschlussreiche Prüfung meiner eingereichten Unterlagen. Damit haben Sie mir sehr geholfen und nun kann ich entsprechend reagieren. [...] Nochmals vielen herzlichen Dank. Erst durch Ihre Hilfe und Arbeit, sowie Aufklärung ist es Mietern möglich, eine nicht korrekte Betriebskostenabrechnung zu erkennen. Alles Gute für Sie.“
#verbraucher:innensagendanke



Gemeinsam vor Ort für die Bürger:innen: Steffen Michel, Servicekraft am Digimobil, VZB-Chef Christian A. Rumpke, der Polizeipräsident des Landes Brandenburg, Oliver Stepien, und Polizeiobermeister Robert Walter (v.l.n.r.) auf dem Marktplatz in Luckenwalde

NACHGEFRAGT. BEI OLIVER STEPIEN

Polizeipräsident des Landes Brandenburg.

Es ist der 23. Mai 2024. Auf dem Luckenwalder Marktplatz stehen Polizei und Verbraucherzentrale Brandenburg mit ihren Fahrzeugen, um die Menschen zu informieren und beraten. Heute ebenfalls vor Ort: Oliver Stepien, der Brandenburgische Polizeipräsident, und Christian A. Rumpke, Chef der Verbraucherzentrale. Die beiden treffen sich zum Gespräch über Gemeinsamkeiten, Unterschiede und ihre Arbeit für die Brandenburger Bürgerinnen und Bürger.

Wie schön, dass wir uns heute in Luckenwalde treffen. Hinter uns steht ein Präventionsfahrzeug der Polizei und das Digimobil der Verbraucherzentrale. Dieses Bild bietet sich regelmäßig auf Marktplätzen oder vor Rathäusern in ganz Brandenburg, um Bürgerinnen und Bürger zu beraten. Wo sehen Sie die größte Schnittmenge zwischen unserer beider Arbeit?

Unsere Organisationen teilen das gemeinsame Ziel, die Bürgerinnen und Bürger zu schützen. Mit Beratung, Informationen und Verhaltenshinweisen sorgen die Verbraucherzentrale und die Präventionsbereiche der Polizei dafür, dass die Menschen beispielsweise über

Betrugsphänomene und potenzielle Risiken aufgeklärt werden. Diese Präventionsarbeit ist wichtig, weil sie dazu beiträgt, Straftaten zu verhindern und die Sicherheit in der Bevölkerung zu erhöhen.

In einer bundesweiten Repräsentativbefragung belegt die Polizei im Institutionenvertrauen (vgl. Seite 6) immer wieder Platz eins; die Verbraucherzentralen liegen auf Platz drei. Das verwundert: Sind wir doch nur eine kleine zivilgesellschaftliche Organisation, im Land Brandenburg mit 60 Kolleginnen und Kollegen. Dagegen zählt die Polizei zur Exekutive, und sie verfügt in ganz Deutschland über rund 300.000 Stellen. Auch irritiert?

Es ist bemerkenswert und ein Beleg für die engagierte Arbeit der Verbraucherzentralen. Ihre Bemühungen werden von der Öffentlichkeit geschätzt und anerkannt. Das heißt auch, dass die Größe einer Organisation allein nicht zwingend ausschlaggebend für das Vertrauen ist, das sie genießt. Faktoren wie Transparenz, Objektivität und Glaubwürdigkeit spielen eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, dass Menschen uns ihr Vertrauen schenken. In meiner Wahrnehmung leisten Verbraucher-

zentralen eine unabhängige und sachliche Beratung, die auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger ausgerichtet ist. Es ist wichtig, dass es Institutionen gibt, die objektiv bleiben und die für jedermann gleichermaßen erreichbar sind. Das gilt für die Polizei und das gilt für die Verbraucherzentrale.

In unserer täglichen Arbeit erscheint das Internet vielfach noch als rechtsfreier Raum. Es tummeln sich beispielsweise Fake-Shops, bei denen bestellte Ware nicht ankommt und das Geld sich fast nie zurückholen lässt. Insbesondere wegen der Dauer der Verfahren können Betrüger noch Monate oder sogar Jahre ungestört weiterarbeiten. Was ist Ihre Lösung?

Die Bekämpfung der Internetkriminalität stellt eine besondere Herausforderung dar. Die Täter agieren aus der Anonymität heraus und begehen ihre Taten grenzüberschreitend. Daher ist es von großer Bedeutung, dass die Strafverfolgungsbehörden über Landesgrenzen hinweg Informationen und Ermittlungsansätze austauschen. Wir haben dafür seit vielen Jahren im Landeskriminalamt eine Fachdienststelle – das Cyber-Competence-Center. Hier erfolgt die zentrale Bündelung von personellen und fachlichen Kompetenzen zur Bekämpfung und Aufklärung von Kriminalitätsbereichen im Zusammenhang mit dem Internet.

Andere Problemfelder im Internet sind Phishing und Identitätsdiebstahl. Doch eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher:innen, die hier konkrete Hilfe bietet, fehlt im Land. Das von Ihnen angesprochene Cyber-Competence-Center steht nur Behörden und Unternehmen offen. Wie können geschädigte Verbraucher:innen schnell und kompetent Unterstützung erhalten?

Straftaten sollten grundsätzlich bei der Polizei zur Anzeige gebracht werden. Auf unserer Internetwache (www.polizei.brandenburg.de) können Bürgerinnen und Bürger nicht nur online eine Anzeige erstatten, sondern finden auch Informationen zu einer Vielzahl von polizeilichen Themen. Bereit gestellt werden Ratschläge aber auch Fallbeispiele, um zu veranschaulichen, wie Täter vorgehen, wie man sich am besten schützt und was man tut, wenn man Opfer einer Straftat geworden ist. Bei diesen Fragen helfen darüber hinaus auch unsere Opferschutzbeauftragten. Die Kontaktdaten sind ebenfalls auf unserer Internetseite abrufbar. Um möglichst viele Menschen mit den Hinweisen und Warnungen vor aktuellen Betrugsmaschen zu erreichen, informieren wir darüber hinaus auch über unsere Social-Media-Kanäle.

Vom Virtuellen zurück ins Reale: Im ganzen Land bieten kriminelle Anbieter ihre „handwerklichen“ Arbeiten an. Oft dreht es sich um Schlüsselnotdienste, Kammerjäger- oder Klempnerdienste, Garten- und Landschaftsbau. Vor Ort fordern sie dann für kaum getane Arbeit horrenden Summen, bedrohen Betroffene und sind anschließend nicht mehr erreichbar. Alles dabei deutet auf ein professionelles Vorgehen hin. Wie kümmert sich die Polizei um diese Art der organisierten Kriminalität?

Zunächst gilt es auch in diesen Fällen Anzeige zu erstatten, so dass die Polizei sehr zeitnah ihre Ermittlungen aufnehmen kann. Es handelt es sich oft um sogenannte ‚reisende Täter‘, die bundesweit agieren. Daher ist auch hier die enge Zusammenarbeit zwischen den Strafverfolgungsbehörden gefordert. Im LKA gibt es eine eigene Abteilung für den Bereich der Organisierten und Schweren Kriminalität. Neben Ermittlungen erfolgt hier ebenso die Erstellung von Lagebildern, um daraus weitere polizeiliche Maßnahmen abzuleiten. Dazu zählen auch Präventionsmaßnahmen mit der Verbraucherzentrale auf Grundlage unserer gemeinsamen Kooperationsvereinbarung, um die Bürgerinnen und Bürger bestmöglich vor solchen Taten zu schützen. Für diese gewinnbringende Zusammenarbeit möchte ich mich an dieser Stelle ausdrücklich bedanken.

Hinweis: Die Polizei und die Verbraucherzentrale Brandenburg sind seit 2017 über eine Kooperationsvereinbarung miteinander verbunden.



„Gewinnbringende Zusammenarbeit“ – Polizeipräsident Oliver Stepien (r.) und Christian A. Rumpke

ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Die Verbraucherzentrale genießt bei den Menschen in Deutschland laut einer aktuellen Studie großes Vertrauen. Dafür hat die VZB auch im vergangenen Jahr engagiert gearbeitet: So steht sie den Menschen stets mit unabhängigem Rat zur Seite und hat in der Energiepreiskrise ein neues Beratungsangebot zur Prüfung von Betriebskostenabrechnungen geschaffen. Zudem war sie Gastgeberin einer internationalen Konferenz zum Verbraucherschutz und hat ein Gutachten erstellen lassen, das zu mehr Verbraucherschutz bei Sparkassen führen soll.

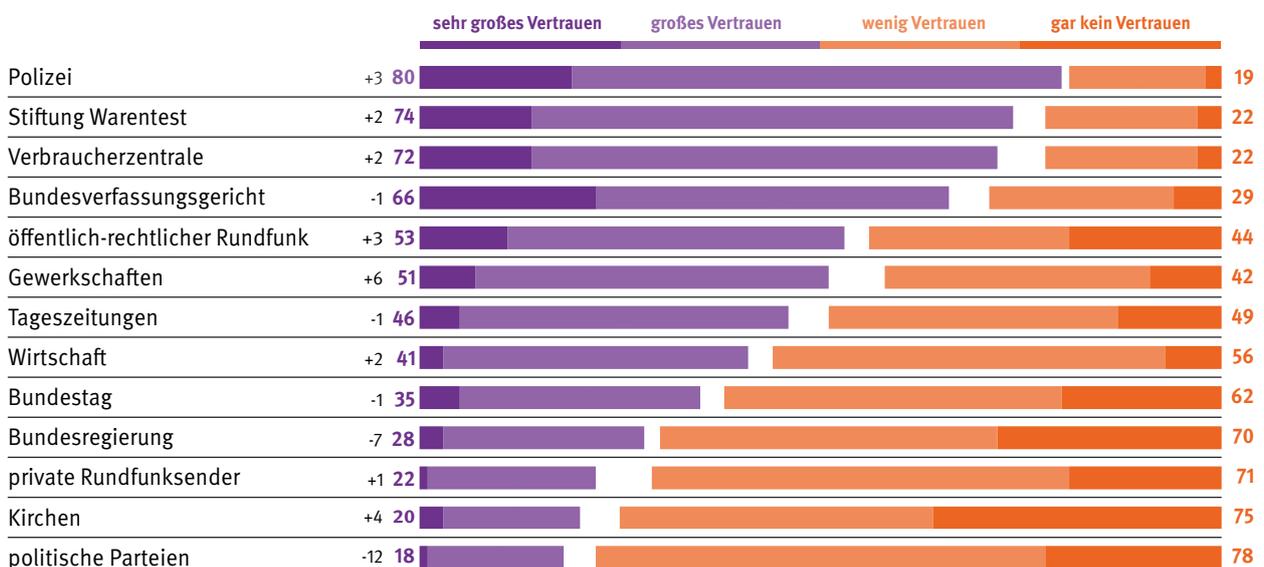
Das Jahr 2023 schloss mit vielen Herausforderungen für Verbraucher:innen an die vorangegangenen Krisenjahre an – weiterhin beeinflussten hohe Energie- und Verbraucherpreise und der Angriffskrieg Russlands gegen die Ukraine das Leben der Menschen. In diesen unstillen Zeiten sorgt die Verbraucherzentrale für Verlässlichkeit und arbeitet dafür, den Menschen durch unabhängige Beratung zu mehr Selbstwirksamkeit zu verhelfen. Nicht umsonst genießt sie seit vielen Jahren ein hohes Institutionenvertrauen, wie eine bundesweite Studie von Infratest dimap im Auftrag des Westdeutschen Rundfunks aktuell zeigt (vgl. Abbildung). Ermöglicht wird diese unabhängige Arbeit für den Verbraucherschutz in Brandenburg maßgeblich durch die Förderung des Landes Brandenburg.

Ein Schlüssel für guten Verbraucherschutz in Brandenburg ist der Zugang zu aktuellen, unabhängigen Informationen sowie individueller Hilfe und Beratung. Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) setzt diesen Anspruch um, indem sie eine Vielzahl an Verbraucherinformationen zur Verfügung stellt – analog, online,

teilweise interaktiv, durch einen monatlichen Verbraucherschutz-Newsletter sowie eine große Auswahl an Vorträgen und Webseminaren. Darüber hinaus betreibt die VZB drei große Beratungszentren sowie einige kleinere Beratungsstellen im Land. Sie erreicht Menschen in ländlichen Gebieten mit ihren zwei „Digimobil“ genannten Beratungsbussen, die mittlerweile über 30 Standorte im ganzen Land Brandenburg anfahren. Die in der Corona-Zeit eingeführte telefonische Rechtsberatung hat die VZB verstetigt, um ein niedrigschwelliges Angebot für Verbraucher:innen vorzuhalten, die keine Beratungsstelle aufsuchen können oder wollen. Ebenfalls im Sinne der Barrierearmut ihrer unabhängigen Beratung bietet die VZB einen Dolmetscherservice in 20 Sprachen an.

Die Nachfrage nach Beratung, Informationen und Vorträgen bei der VZB ging nach dem Krisenjahr 2022, das außergewöhnlich hohe Nachfrage nach Beratung zur Folge hatte, leicht um vier Prozent auf etwa 64.200 Kontakte zurück. Diese Kontakte umfassten über 15.400 umfassende Beratungen (minus sieben Prozent), fast

Glaubwürdigkeit der Medien 2023 – Vertrauen in Institutionen in Deutschland



Fragestellung: Im Folgenden geht es um eine Reihe von Einrichtungen und Organisationen. Bitte geben Sie jeweils an, wie viel Vertrauen Sie in sie haben: sehr großes Vertrauen, großes Vertrauen, wenig Vertrauen oder gar kein Vertrauen. Grundgesamtheit: Wahlberechtigte in Deutschland. 1.322 Befragte. Werte in Prozent / Veränderungen in Prozentpunkten zu Oktober 2022 / Oktober 2020. Fehlende Werte zu 100 Prozent: Weiß nicht / keine Angabe. Quelle: https://presse.wdr.de/plounge/wdr/programm/2023/12/_pdf/Glaubwuerdigkeit_der_Medien_2023.pdf

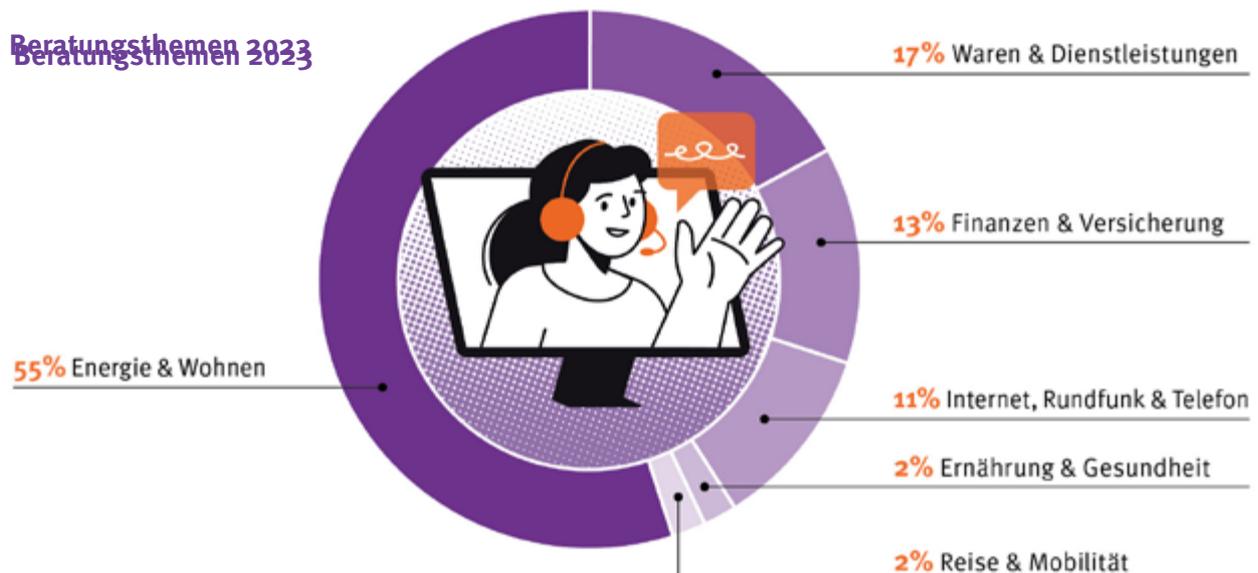
40.000 Kurzinformationen und Hinweise (minus fünf Prozent) sowie über 9.000 Gruppenteilnehmende (plus ein Prozent). Dabei liegt sie bei der Gesamtzahl von Kontakten wieder etwa auf dem Vor-Corona-Niveau des Jahres 2019 – bei im Vergleich dazu insgesamt gestiegener Beratungsnachfrage.

Die VZB verzeichnete eine weiterhin große Beliebtheit ihrer Online-Angebote. So erreichte das Portal www.verbraucherzentrale.de, das sie gemeinsam mit 13 anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband betreibt, über 44,6 Millionen Besuche (plus neun Prozent zum Vorjahr). Die Landeswebsite www.verbraucherzentrale-brandenburg.de erreichte über 630.000 Besuche (minus vier Prozent).

Die erfolgreichsten Artikel auf den Websites 2023 behandelten Themen wie den Wegfall des Nebenkostenprivilegs (Umlagefähigkeit von Kabelfernseh-Gebühren auf Mieter:innen), eine Übersicht über rechtliche Änderungen für Verbraucher:innen sowie Fahrgastrechte bei Bahnstreiks. Außerdem gehörten zu den meistgeklickten Inhalten interaktive Angebote der Verbraucherzentralen wie der Fakeshop-Finder und das Tool zur Erstellung einer Patientenverfügung.

Die Medienarbeit war weiterhin ein zentraler Baustein, um Verbraucher:innen mit relevanten Verbraucherschutzinhalten zu erreichen. So war die VZB auch im Jahr 2023 mit Interviews, aktuellen Warnungen und Tipps in den Medien vertreten. Es erschienen über 880 Artikel in regionalen und überregionalen Printmedien. Hinzu kamen 50 TV-Auftritte und 56 Radiointerviews von Expert:innen der VZB. Außerdem erreichte die VZB rund 925 Nennungen in Onlinepublikationen.

Beratungsthemen 2023



Top-Themen 2023

Bedingt durch die Energiekrise blieb auch im Jahr 2023 die Nachfrage für Beratungen rund um Energie auf einem sehr hohen Niveau – mehr als jede zweite Beratung beschäftigte sich mit diesem Themenkomplex (55 Prozent, vgl. Abbildung). So waren hohe Nachzahlungsforderungen bei Strom und Gas oft ein Grund, die Hilfe der VZB in Anspruch zu nehmen. Die Berechnung und die Einbeziehung von staatlicher Unterstützung, wie der Dezember-Soforthilfe oder der Energiepreisbremsen, waren bisher einzigartige Themen in der Beratung. Durch die hohen Preise haben sich viele Verbraucher:innen erstmalig mit einem Anbieterwechsel beschäftigt. Hier ergaben sich Fragen zur ordentlichen Kündigung und zum Sonderkündigungsrecht bei Preisänderungen. Ein Schwerpunkt in der Energiesparberatung war die Errichtung von Photovoltaik-Anlagen oder Wärmepumpen im Eigenheim.

Auch in anderen Themenfeldern war die unabhängige Beratung der Verbraucherzentrale gefragt: Typische Anfragen im Themenfeld Waren & Dienstleistungen drehten sich um Handwerkerrechnungen und Kostenvoranschläge bei Reparaturen. Auch der Umgang mit unerwünschten Werbeanrufen war/ist (leider) ein Dauerbrenner.

Bei Finanzen & Versicherungen (13 Prozent) ging es weiterhin um Anfragen zu Prämiensparverträgen und deren korrekter Verzinsung. Zudem berieten die Finanzexpert:innen der VZB zur richtigen Altersvorsorgestrategie und prüften bestehende Riesterverträge, Geldanlagen sowie Versicherungen auf deren Nutzen.

Zentrale Meilensteine 2023

Ob Schließung von Zweigstellen, Abbau von Bankautomaten, Massenkündigungen von Sparverträgen oder zu wenig gezahlte Zinsen: Die Sparkassen stehen seit Jahren in der Kritik. Gegen verbraucherunfreundliches Verhalten der öffentlich-rechtlichen Geldinstitute geht die Verbraucherzentrale Brandenburg mit verschiedenen Instrumenten vor: So führt sie Musterklagen gegen Sparkassen, hat Akteneinsichtsverfahren gegen den hiesigen Sparkassenverband sowie eine Sparkasse lanciert und bietet Informationen, Musterbriefe und Beratung für Betroffene. Im Jahr 2023 hat die VZB gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Bayern und Hessen ein Rechtsgutachten erstellen lassen. Auf dessen Basis haben die drei Verbraucherzentralen die Bundesländer aufgefordert, ihre Sparkassengesetze anzupassen, um die Institute im Sinne ihres öffentlichen Auftrags in die Pflicht zu nehmen. Denn das Gutachten zeigt klar, dass die Bundesländer einige Möglichkeiten haben, den Verbraucherschutz im Sparkassenrecht der Länder zu stärken, so sie denn wollen. In einer gut besuchten Videokonferenz mit dem Autor der Studie, Verwaltungswissenschaftler Professor Janbernd Oebbecke, stellten die Verbraucherzentralen Ende Juni 2023 ihre zentralen Forderungen vor. Darunter, dass die Gewinnerzielungsabsicht nicht Hauptzweck des Geschäftsbetriebs von Sparkassen sein darf sowie die gesetzliche Festlegung einer Mindestanzahl und einer Verteilung von Filialen und Bankautomaten.

Der Krieg Russlands gegen die Ukraine hat eine große Fluchtbewegung ausgelöst. Wer neu nach Deutschland kommt, muss sich mit elementaren Fragen auseinandersetzen – darunter viele Verbraucherschutzthemen rund um Wohnen, Verträge und Finanzen. Im Rahmen ihres Projektes „Digi-Tools – ohne Sprachbarrieren“ lud die VZB daher im Mai 2023 Vertreter:innen aus Politik, Wissenschaft und zivilgesellschaftlichen Organisationen zur Netzwerk-Konferenz „Verbraucherschutz und Migration – mittel- und osteuropäische Perspektive“ nach Frankfurt (Oder) ein. Mit dabei: der Botschaftsrat der Botschaft der Ukraine, der Generalkonsul der polnischen Botschaft, der Leiter der EU-Vertretung in Deutschland, die Staatssekretärinnen aus dem Bundes- sowie dem Landesverbraucherschutzministerium sowie verschiedene Verbraucherzentralen und Migrant:innenorganisationen. Auf der Bühne und auch informell diskutierten die rund

100 Gäste über Bedarfe von und Angebote für Menschen, die neu nach Deutschland kommen.

Viele Menschen sehen der jährlichen Betriebskostenabrechnung mit gemischten Gefühlen entgegen – eine hohe Nachzahlungsforderung kann insbesondere Haushalte mit geringem Einkommen vor große finanzielle Herausforderungen stellen. Dabei sind Betriebskostenabrechnungen häufig fehlerhaft, nur dies zu prüfen und zu beweisen ist für Verbraucher:innen schwierig. Im Zuge der Energiepreiskrise, die die Lage für die Menschen noch verschlechtert hat, ist es der VZB gelungen, Mittel für das Projekt „Verbraucher:innen als Mieter:innen in der Preiskrise“ ab Mai 2023 zu gewinnen. Das Land Brandenburg fördert das Projekt, mit dem die VZB nun Betriebskosten prüfen und Betroffene unterstützen kann.

Die Beratungen sind Wochen im Voraus ausgebucht, daher hat die VZB darüber hinaus die umfangreiche Broschüre „Heizkostenabrechnungen verstehen und prüfen“ erarbeitet und bietet im Jahr 2024 begleitende Web-Seminare dazu an.



„Vielen Dank für die Handouts und die tolle Online-Schulung. Den Feedbackbogen habe ich schon ausgefüllt. Für den Newsletter bin ich bereits angemeldet und würde mich freuen, wenn Sie in naher Zukunft wieder solche interessanten Schulungen anbieten.“

#verbraucher:innensagendanke

HÖHEPUNKTE 2023 / 1. HALBJAHR 2024

2023

JANUAR

- 20.–29.1. Internationale Grüne Woche endlich wieder in Präsenz: VZB nimmt in Berlin am Infostand der Verbraucherzentralen rund um Lebensmittelverschwendung teil
- 24.1. VZB gewinnt Klage gegen die Fitness-Studio-Kette Day Night Sports GmbH vor dem Landgericht

FEBRUAR

- 7.2. VZB bietet Vorträge zum Safer Internet Day: „Dark Patterns: Diese Tricks manipulieren Webseitenbesucher:innen“
- 20.2. Gesprächsrunde zum Energierecht beim Seniorenverein Birkenwerder
- 23.2. VZB gewinnt Klage vor Gericht gegen Fuxx – Die Sparenergie GmbH vor dem Landgericht Potsdam
- 25./26.2. VZB bei der gut besuchten HavellandBau-Messe in Falkensee

MÄRZ

- 7.3. Zum Tag der gesunden Ernährung: Workshop mit Mitarbeitenden der Brandenburgischen Landtagsverwaltung zu Lebensmittel-Mythen
- 13.–17.3. Aktionswoche zum Weltverbrauchertag: „Gemeinsam durch die Preiskrise“ mit Online-Vorträgen und kostenlosem Budgetplaner
- 14.3. Pressetermin zur Staffelstabübergabe: Langjähriger Energieberater in Frankfurt (Oder) geht in Ruhestand und begrüßt seinen Nachfolger

APRIL

- 15.4. „Klimaschutz schmeckt“: Infostand der VZB zur Öko-Film-Tour in Wandlitz zum klimagesunden Essen und Einkauf
- 22.4. Digimobil beim Tag der offenen Tür des Neuen Energien Forums in Feldheim
- 22./23.4. VZB auf der HandWerker-Messe 2023 in Cottbus

MAI

- 4.5. Start der Online-Schulungen für Engagierte in der Migrationsarbeit im Projekt „Smart Surfen“
- 12.5. Beginn des Projekts „Verbraucher:innen als Mieter:innen in der Preiskrise“
- 23.5. Internationale Netzwerk-Konferenz der VZB „Verbraucherschutz und Migration – mittel- und osteuropäische Perspektive“ in Frankfurt (Oder)

JUNI

- 9.6. Info-Stand der VZB beim Seniorentag in Potsdam
- 21.6. Gesundheitstag für Mitarbeitende der Bundespolizei mit Angeboten zu ausgewogener Ernährung, Zuckerfallen und Mythen über Lebensmittel
- 26.–30.6. Bundesweite Aktionswoche der Verbraucherzentralen „Schulabschluss und dann?“
- 30.6. Treffen mit der Polizei Potsdam rund um die Prävention

JULI

- 1.7. Energieprojekt berät am Stand des Seniorenbeirats beim Bürgerfest Hohen Neuendorf
- 13.7. Info-Stand beim Gesundheitstag für Mitarbeitende der Brandenburger Ministerien in Potsdam

AUGUST

- 10.8. Teilnahme am Fachgespräch zum Thema Wärmepumpen aus Polen im Strausberg Technology and Innovation Center
- 19.8. VZB beim Tag der offenen Tür der Bundesregierung

10 Der Verbraucherschutzkalender

SEPTEMBER

- 2./3.9. VZB mit dem Digimobil auf dem Brandenburg-Tag in Finsterwalde
- 6.9. Info-Stand beim Symposium zur Brandenburger Ernährungsstrategie
- 15.9. VZB hält Vortrag zum Energiesparen im Haushalt für das SeniorKompetenzTeam der Akademie 2. Lebenshälfte
- 17.9. VZB beim Umweltfest in Potsdam
- 21.9. Vorträge und Info-Stand beim Gesundheitstag für Mitarbeitende der Deutschen Rentenversicherung in Frankfurt (Oder)
- 29.9.–6.10. Aktionswoche gegen Lebensmittelverschwendung – landesweite Angebote mit Vorträgen, Info-Ständen und Workshops

OKTOBER

- 5.10. Gemeinsamer Smart-Surfer-Stand mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bei der Fachtagung „Verbraucherbildung gemeinsam stärken – Gelingende Beispiele für Erwachsene, Familien, ältere Menschen und vulnerable Zielgruppen“ in Berlin
- 7.10. VZB öffnet in Cottbus ihre Türen für die „Nacht der kreativen Köpfe“
- 9.10. Neueröffnung der VZB-Energieberatung in Bad Belzig
- 17.10. Energie-Bürgerdialog des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz im Collegium Polonicum in Slubice: VZB moderiert drei Workshops und berät vor Ort
- 18.10. Vortrag in der Volkshochschule Werder (Havel) zum Thema „Heizungstausch – Welche Heizung für mein Haus?“ in Kooperation mit der Klimainitiative Werder
- 25.10. Musterfeststellungsklage VZB gegen die Sparkasse Spree-Neiße: Verhandlung vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht
- 30.10. VZB gibt einfache Finanztipps zum Weltspartag

NOVEMBER

- 11./12.11. Energieprojekt auf FlämingBau Messe in Luckenwalde
- 17.11. VZB hält Vortrag zum Versicherungsbedarf für geflüchtete Frauen in Potsdam
- 21.11.–12.12. VZB als Fakten-Checkerin beim Bürgerrat „Ernährung im Wandel“ des Deutschen Bundestags
- 28.11. Verbraucherschutzbeauftragter der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin informiert sich vor Ort im VZB-Beratungszentrum in Potsdam über Probleme mit Banken und Sparkassen

DEZEMBER

- 6.12. Vortrag in Schöneiche in Zusammenarbeit mit dem Klimabeirat zum Thema Heizungstausch
- 18.12. Zeichnung einer Mehrjahresvereinbarung zwischen Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg sowie VZB



2024**JANUAR**

- 19.–28.1. Grüne Woche: Info-Stand der Verbraucherzentralen in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft zum Thema „Unser Essen für die Zukunft“
- 20./21.1. VZB bei der Handwerkermesse Cottbus

FEBRUAR

- 1.2. Vereinsregister trägt neue VZB-Satzung ein
- 1./2.2. Stand bei Energie, Bauen, Wohnen und Umwelt in Rangsdorf
- 10./11.2. VZB und Haus & Grund mit gemeinsamem Stand bei OderSpreeBau in Erkner
- 14.2. Vortrag zum Thema „Zukünftige Möglichkeiten der Wärmeversorgung“ in Potsdam bei der Initiative Wärmewende in der Brandenburger Vorstadt
- 15.2. Start der VZB-Online-Vortragsreihe zu Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und digitaler Vorsorge
- 16.2. VZB mit Fachvortrag und auf Podium bei Diskussionsveranstaltung der SPD-Bundestagsfraktion in Königs Wusterhausen „Herausforderung Wärmewende: gemeinsam die Energiezukunft gestalten“
- 19.2. „Wohnzimmersgespräch“ in Michendorf zum Thema Geldanlage
- 21.2. Gesundheitstag für Anwärter:innen im Ministerium für Inneres und Kommunales zu Zuckerfallen und Mythen über Lebensmittel
- 24.2. VZB mit Stand bei Energie- und Sanierungsmesse der Gemeinde Kleinmachnow
- 24./25.2. VZB mit Stand bei HavellandBau-Messe in Falkensee
- 27.2. Vortrag zum Thema „Heizungstausch – Regelungen nach dem neuen GEG“ bei Informationsveranstaltung der Stadt Lübben zur kommunalen Wärmeplanung
- 29.2. Erster Online-Vortrag „Heizkostenabrechnung verstehen und prüfen“

MÄRZ

- 5.3. VZB mit grenzüberschreitenden Verbraucherthemen bei der Deutsch-Polnischen Seniorenakademie in Frankfurt (Oder)
- 6.3. VZB beim Kongress Armut und Gesundheit in Berlin (Moderation der Session „Gerechte Zugangschancen zu Lebensmitteln schaffen“)
- 7.3. Online-Vortrag zum Tag der gesunden Ernährung: VZB informiert, wie eine langfristige Ernährungsumstellung gelingen kann / Infostand bei der Schuldnerberatung Werder „Kostenfalle Internet, PC und Handy-Nutzung“
- 15.3. Weltverbrauchertag: VZB informiert über Kostenfallen im Internet
- 18.3. VZB mit grenzüberschreitenden Themen bei der Volkssolidarität in Frankfurt (Oder) / Info-Stand bei der Brandenburger Nachhaltigkeitsplattform
- 20.3. Musterfeststellungsverfahren der VZB gegen die Sparkassen Barnim und Spree-Neiße: Anhörung des Sachverständigen vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht

APRIL

- 10.4. Preiswert und gesund essen: Gesundheitstag für Mitarbeitende des Verwaltungsgerichts Cottbus
- 24.4. Best Practice: VZB stellt Projekt Digi-Tools bei der Abschlusstagung „Verbraucher stärken im Quartier“ in Berlin vor

MAI

- 15.5. Mitgliederversammlung der VZB

JUNI

- 10./11.6. VZB-Stand beim Deutschen Präventionstag in Cottbus
- 14.6. Info-Stand der VZB bei der Brandenburgischen Seniorenwoche in Potsdam
- 15.6. VZB-Berater:innen mit Digimobil Nord beim Tag der Vereine des Landkreises Havelland / Mit dem Digimobil Süd bei der Eröffnung der Brandenburgischen Seniorenwoche in Fürstenwalde/Spree im Stadtbad Nauen

DIE BERATUNGSSTELLEN UND DIGIMOBILE

Unabhängige Rechtsberatung für alle ist das Kerngeschäft der Verbraucherzentrale. Dafür unterhält die VZB drei große Beratungszentren und einige Beratungsstellen. Außerdem gibt es zwei Digimobile, die überall im Land unterwegs sind. Wer schnell Hilfe braucht, kann sich auch telefonisch beraten lassen.

Waren in den Corona-Jahren 2020 bis 2022 weit mehr Beratungen telefonisch durchgeführt worden, ist wieder eine erhöhte Nachfrage nach Beratung vor Ort erkennbar. So fanden im Jahr 2023 erstmals wieder weit über 5.000 Beratungen in einer Beratungsstelle statt (vgl. Abbildung).

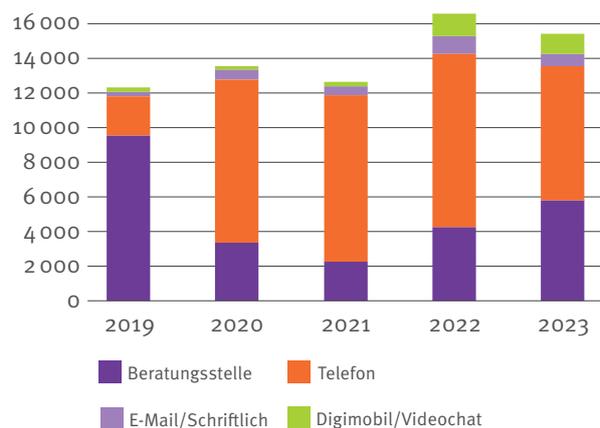
Die VZB trägt den unterschiedlichen Wünschen und Bedürfnissen der Brandenburger:innen Rechnung, indem sie ihre Beratung möglichst niedrigschwellig anbietet. So kommt sie mit ihren mittlerweile zwei Beratungsbussen, den Digimobilen, in ländliche Regionen auf Marktplätze oder stellt sich vor Rathäuser und bietet dort Beratung per Videokonferenz an.

Neben direkten Beratungswegen ist auch eine einfache Terminbuchung ein Anliegen der VZB. Landesweit ist diese telefonisch an ihrem wochentäglich neun Stunden lang besetzten Servicetelefon möglich sowie rund um die Uhr online. Bei der Online-Terminbuchung besteht die Möglichkeit, sich die Eingabemaske auf Englisch oder Polnisch anzeigen zu lassen.

Mit dem breiten Themenspektrum der Beratung geht die VZB auf die Bedürfnisse der Brandenburger Verbraucher:innen ein. So konnten Ratsuchende auch im Jahr 2023 eine Beratung zu Verträgen über Waren

und Dienstleistungen, Reise und Mobilität, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung, Internet, Rundfunk und Telefon sowie Wohnen und Energie in Anspruch nehmen. Im Sinne eines niedrigschwelligen und barrierearmen Beratungsangebots arbeitet die VZB mit einem Dolmetscherdienst zusammen, der bei Bedarf in 20 Sprachen übersetzt, so dass alle Beratungsangebote auch für Nicht-Muttersprachler:innen in Brandenburg zugänglich sind.

Beratungswege im Zeitverlauf



„Vielen Dank für Ihren Hinweis. Die 400 Euro wurden nach knapp einer Woche gutgeschrieben, es ist alles in Ordnung. Ihnen frohe Weihnachten und alles Gute für 2024.“

#verbraucher:innensagendanke



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



Stand: 31.12.2023



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

VERBRAUCHERRECHT UND DIGITALE WELT

Ob Essig-Entkalker oder Heizöl: Klimaneutral ist beides nicht und so mahnte die VZB die Klima-Claims erfolgreich ab. Auch mit Schwarze-Schafe-Dauerbrennern mussten sich die Verbraucherschützer:innen wieder beschäftigen, darunter Haustürgeschäfte und Fake-Schreiben aller Art.

Werbebotschaften, die das Klimagewissen ansprechen, liegen im Trend. Noch ist die Verwendung dieser Klima-Claims nicht gesetzlich reguliert, anders als beispielsweise die Verwendung von Bio-Siegeln. Da sich Unternehmen mit der Behauptung eines klimaneutralen Produktes einen Wettbewerbsvorteil verschaffen können, schaut die VZB ganz genau hin, was hinter den Aussagen steckt.

Ein besonders absurdes Beispiel, das die VZB auf dem Markt entdeckte, war vermeintlich „klimaneutrales“ Heizöl. Sind doch Förderung und die Herstellung dieses Brennstoffes sowie die Nutzung einer fossil betriebenen Ölheizung besonders klimaschädigend durch Treibhausgas- sowie Schadstoffemissionen. Der Begriff der Klimaneutralität erweckt den falschen Eindruck, das Produkt selbst habe keine schädlichen Auswirkungen auf das Klima. Dabei leisten Unternehmen meist nur Zahlungen an Kompensationsprojekte, die etwas für die Umwelt tun sollen. Die VZB vertritt die Ansicht, Anbieter sollten nur mit dem werben dürfen, was sie selbst in Eigenregie für den Schutz des Klimas unternehmen. Im Falle des klimaneutralen Heizöls erreichte die VZB mit einer Abmahnung, dass der Anbieter künftig nicht mehr mit diesem Versprechen wirbt. Das ist ein Erfolg im Sinne der Transparenz für Verbraucher:innen, die wirklich klimaschützende Produkte unterstützen wollen. Ebenso wird der Hersteller eines Essig-Entkalkers nach einer Abmahnung durch die VZB neue Produktverpackungen von Haushaltsmitteln wie Citronensäure, Soda und Natron nicht mehr mit dem Label „klimaneutral“ versehen.

Während die „Klima-Claims“ ein neuerer Trend sind, musste die VZB sich im Berichtszeitraum auch mit verbraucherschädigenden Dauerbrennern auseinandersetzen. Hochpreisige, aber selten tatsächlich wertvolle Produkte waren weiterhin ein Verkaufsschlager an der Haustür. Nicht immer wurde überhaupt eine Ware angeboten, um die Geldbörse der Menschen zu erleichtern: So waren gefälschte Rechnungen für angebliche Energiekostenbeiträge („Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass aufgrund Ihres umsichtigen Energieverbrauches lediglich ein CO₂-Ausgleich von 79,84 Euro für das Jahr 2022 fällig wird.“, sic!) ein beliebter Abzockversuch schwarzer Schafe. Auch vermeintlich in Anspruch genommene Erotikdienstleistungen („Service

für besondere sexuelle Ansprüche“ oder „Service für Erwachsene“) und die dafür ins Haus flatternde Rechnung führten häufiger zu Aufregung bei Brandenburger:innen.

Um vor Fake-Inkasso-Rechnungen zu warnen, betreibt die VZB bereits seit 2020 die [Schwarzliste Inkasso](#). Die VZB prüft dafür Rechnungen, die Verbraucher:innen ihr über die [Online-Beschwerdebox](#) und in der Verbraucherberatung zukommen lassen. Nach einer Untersuchung veröffentlicht sie die Daten der Fake-Rechnungen in der filterbaren Schwarzliste. Diese ist das im Jahr 2023 am meisten geklickte Angebot auf der Landeswebsite www.verbraucherzentrale-brandenburg.de. Darüber hinaus nutzt die VZB die erhaltenen Daten, um inländischen Banken zu melden, wenn Kriminelle Konten der jeweiligen Banken für ihre Betrugsmaschen nutzen. Ebenso informiert sie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) darüber.

Beratung zu Rundfunkbeiträgen

Die VZB führte im Jahr 2023 ihr Informations- und Beratungsangebot zum Rundfunkbeitrag fort. So gehörten die Infotexte zu den beliebtesten Angeboten auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de. Besonderen Zuspruch fanden die Artikel in einfacher sowie in ukrainischer, polnischer und russischer Sprache.

Individuelle Nachfragen konnten Ratsuchende in der persönlichen Beratung klären, die weiterhin über alle Kanäle verfügbar ist. Viel Hilfebedarf ergab sich im Kontext des Meldedatenabgleichs 2022. In diesem Zusammenhang erhielt die VZB viele Anfragen zu rückwirkend erhobenen Beiträgen für Zweitwohnungen. Auch Anfragen zu Befreiungsmöglichkeiten, zur Kontenklärung und angekündigten Vollstreckungsmaßnahmen wurden wieder an die VZB herangetragen. Eine gute Vernetzung der VZB mit vielen Sozialpartnern im Land Brandenburg sorgt für einen hohen Bekanntheitsgrad dieses Angebotes.

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Die eigenen Finanzen im Griff haben, gut fürs Alter vorsorgen und die wichtigsten Risiken absichern – diese Ziele vieler Menschen hat die VZB im Jahr 2023 mit Beratung, Information und passgenauen Web-Seminaren unterstützt.

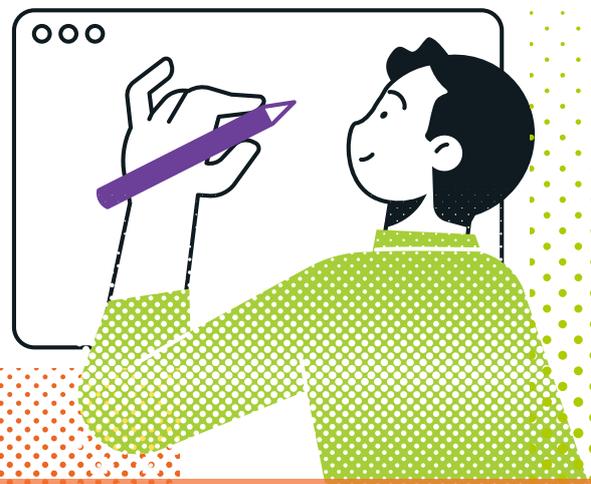
Vorsorge für die finanzielle Absicherung für sich und die Familie zu treffen, gehört nicht zur Lieblingsbeschäftigung vieler Menschen. Scheint doch die Thematik komplex, Finanz- und Versicherungsvertreter:innen undurchschaubar und das Kleingedruckte unzumutbar.

Doch eine sinnvolle Absicherung existenzbedrohender Risiken und eine gute finanzielle Planung für das Alter sind viel wert. Hier setzt die VZB an: Mit ihren kostenfreien Web-Seminaren können Menschen auch ohne Vorwissen die richtige Berufsunfähigkeitsversicherung finden und ihre Altersvorsorge planen. Sie können eine eigene Altersvorsorge-Strategie entwickeln, für sich passende Produkte finden oder erste Schritte zur Investition in ETF genannte börsengehandelte Indexfonds gehen. Verbraucher:innen können darauf vertrauen, dass die VZB ihre Vorträge sowie die Beratung rund um Finanzen und Versicherungen immer anbieterunabhängig und im Sinne der Verbraucher:innen anbietet, frei von Provisionsinteressen oder Anbieternähe.

Diese im Jahr 2023 mehrfach angebotenen Web-Seminare trugen dazu bei, das Bewusstsein zu schärfen, Wissen zu vermitteln und Verbraucher:innen die Werkzeuge an die

Hand zu geben, um fundierte Entscheidungen zu treffen. So erhielt die VZB zahlreiche positive Rückmeldungen von Teilnehmenden.

Gerade im Finanzbereich treten auch immer wieder Betrüger:innen auf den Plan, die den Menschen die finanzielle Vorsorge schwer machen wollen. Und die Menschen passen sich der Zeit an: Kaum stiegen die Zinsen auf Festgelder, entwickelte sich ein blühender Betrug mit vermeintlichen Festgeldangeboten. So warnte die VZB vor zwei ausländischen Anbietern, die die Namen seriöser Anbieter benutzten oder leicht abwandelten. Die Bankenaufsichten der entsprechenden Staaten bestätigten den Verdacht der VZB, dass es sich nicht um registrierte Unternehmen handelte. Ein Glück, dass die Verbraucher:innen, die bei der VZB um Prüfung der Angebote nachgefragt hatten, noch kein Geld investiert hatten. So konnte die VZB Schäden von mehreren 10.000 Euro verhindern. Sie rät Verbraucher:innen auch weiterhin, Geldanlage-Angebote und Anbieter gut zu prüfen, bevor sie investieren. Besondere Vorsicht ist bei hohen Zinsversprechungen sowie Zahlungen ins Ausland geboten.



ENERGIE

Ob zu hohe Betriebskostenabrechnungen, fehlerhaft angewandte Preisbremsen oder übervorteilende Energieverträge – das Thema hatte es im Jahr 2023 in sich wie kein anderes im Verbraucheralltag. Kein Wunder, dass sich 55 Prozent aller Beratungen bei der VZB um Energierecht und -sparen drehten.

Nach dem Krisenjahr 2022 brachte 2023 weiterhin keine Normalität im Energiebereich. Hohe Energiekosten können Existenzen bedrohen – um hier zu unterstützen, führt die VZB ihre kostenfreie Energierechtsberatung fort.

Einen Beratungs- und Informationsschwerpunkt stellten die verschiedenen Preisbremsen dar, die die Bundesregierung zur Entlastung der Verbraucher:innen beschlossen hatte: Energieversorger mussten ihrer Kundschaft bis zum 1. März 2023 mitteilen, welche Entlastungen die Energiepreisbremsen für sie zur Folge haben würden. Nicht alle Anbieter schafften es, dieser gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen. Andere informierten zwar, jedoch mit inhaltlichen Fehlern, die Verbraucher:innen teuer zu stehen kommen konnten. So basierte die Höhe der Entlastung unter anderem auf dem voraussichtlichen Jahresverbrauch – war dieser durch den Energieversorger zu gering angesetzt, erhielten Betroffene weniger Energie zum günstigeren Entlastungspreis, als ihnen zugestanden hätte. War die Jahresverbrauchsprognose zu hoch angesetzt, fielen auch die Abschlagszahlungen der Verbraucher:innen höher als nötig aus.

Ein regelmäßiges Ärgernis in der Energierechtsberatung waren unzulässige Preiserhöhungen durch verschiedene Anbieter. So mahnte die VZB die SWK Energie GmbH erfolgreich ab, weil diese die Preise erhöht hatte, ohne ihre Kund:innen über die beabsichtigte Preiserhöhung vorher zu informieren. Bei dem Fall, der zu der Abmahnung geführt hatte, hatte eine Brandenburger Verbraucherin im Herbst 2022 einen Stromliefervertrag mit Preisgarantie abgeschlossen. Im Februar 2023 fiel auf, dass einzelne Preisbestandteile und damit auch der Gesamtpreis im Kundenkonto höher als ursprünglich vereinbart angegeben waren. Grundsätzlich sind Preiserhöhungen bei Preisgarantien nicht möglich. Falls Energieversorger die Möglichkeit einer Preiserhöhung vertraglich mit ihren Kund:innen vereinbart haben, müssen sie die Erhöhung trotzdem vorab ankündigen, und zwar mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung. Denn vom Gesetz ist vorgesehen, dass Verbraucher:innen vor der anstehenden Preissteigerung die Möglichkeit haben, Tarife zu vergleichen und gegebenenfalls auch den Anbieter zu wechseln.

Nach erfolgreicher Abmahnung der VZB verpflichtete sich die SWK Energie dazu, Verbraucher:innen zukünftig über jede Preisänderung rechtzeitig im Voraus zu informieren. Und ein weiterer Erfolg konnte erzielt werden: In dem nach der Beratung bei der VZB eingeleiteten Schlichtungsverfahren einigte sich das Unternehmen mit der betroffenen Verbraucherin darauf, den Vertrag zu günstigeren Konditionen fortzuführen.

Aber nicht nur hohe Abschläge für Strom und Gas, auch teure Betriebskostenabrechnungen können außergewöhnliche finanzielle Belastungen für Haushalte bedeuten. Um Betroffene in Brandenburg unterstützen zu können, bewarb sich die VZB erfolgreich um Mittel aus dem Brandenburg-Paket 2023/24. So konnte sie im Mai 2023 mit ihrem Projekt „Verbraucher:innen als Mieter:innen in der Preiskrise – Ansätze landesweiter Hilfsangebote gegen hohe Energie- und Betriebskosten“ an den Start gehen. Dabei ermöglicht sie sowohl persönliche Beratung betroffener Mieter:innen als auch ein großes Informationsangebot zur Selbsthilfe. Neben Website-Artikeln erstellte sie mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz die umfangreiche Broschüre „Heizkostenabrechnungen verstehen und prüfen“, mit der man Schritt für Schritt die eigene Abrechnung checken kann. Diese ist [online](#) sowie als Druckexemplar erhältlich und wurde seit November 2023 über Multiplikator:innen im Bundesland verteilt. Begleitend dazu konzipierte die VZB ein Web-Seminar, das erstmals im Februar 2024 angeboten wurde.

Mit dem bundesgeförderten Energiesparberatungsprojekt ergänzte die VZB ihr Beratungsportfolio rund um Energiethemen sinnvoll. Brandenburger Verbraucher:innen konnten individuelle Hilfe erhalten, um ihre erhöhten Strom- und Wärmekosten durch Sparmaßnahmen zu senken.

Besonders hohe Nachfrage und Beratungsbedarf folgten aus der politischen Diskussion und der verstärkten, teilweise stark polarisierenden medialen Berichterstattung zu Änderungen beim Gebäude-Energie-Gesetz (GEG). Diese traten am 1. Januar 2024 in Kraft, führten aber bereits im Vorfeld zu hoher Unsicherheit, da die genaue Ausgestaltung der begleitenden Förderung zunächst

unklar war. Die Neuregelung des Gesetzes, das die Wärmewende voranbringen soll, beinhaltet unter anderem energetische Anforderungen für neue Heizungen. So muss Wärme künftig zu 65 Prozent aus erneuerbaren Quellen kommen. Viele Hausbesitzer:innen sorgten sich, dass kurzfristig hohe Kosten durch einen zwangsweisen Austausch der Heizung auf sie zukommen könnten. Die VZB steuerte hier mit Sachinformationen gegen und nahm Betroffenen ihre Ängste. Denn zunächst muss niemand eine funktionierende und effiziente Heizung ersetzen: Die Neuregelung gilt für alle neu installierten Heizungsanlagen, allerdings nur in ausgewiesenen Neubaugebieten oder erst ab dem Zeitpunkt, ab dem die eigene Kommune eine Wärmeplanung veröffentlicht hat. Dazu sind alle Brandenburger Kommunen bis Mitte 2028 verpflichtet, Potsdam als einzige Stadt mit über 100.000 Einwohnenden bereits bis Mitte 2026. Das gibt allen Haushalten genug Zeit, sich auf den Austausch vorzubereiten. So unterstützt die VZB beispielsweise mit zielgerichteter Beratung, das Haus schon vor der neuen Heizung durch Dämmung zu optimieren, welche Heizungsarten in der eigenen Immobilie überhaupt möglich und welche Kosten damit verbunden sind. Auch berät sie zu geeigneten Förderprogrammen, um den Austausch für die Brandenburger Haushalte finanziell stemmbar zu machen.

Neben der Verbraucherinformation und individuellen Beratung nahm die VZB zu diesem Thema auch an politischen Formaten teil. So moderierten Mitarbeitende Kleingruppen beim Bürgerdialog des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz in Stubice. Bei der Diskussionsveranstaltung der SPD-Bundestagsfraktion in Königs Wusterhausen „Herausforderung Wärmewende: gemeinsam die Energiezukunft gestalten“ saß ein VZB-Experte auf dem Podium.

Aus dem Beratungsalltag von Sabine Weiß in Rathenow

Während der Energiepreiskrise erreichten die VZB in der Beratung teilweise unglaubliche Fälle von hohen Nachzahlungen für Strom oder Gas. Eine der höchsten Nachzahlungsforderungen waren fast 13.300 Euro für Gas. Die betroffene Verbraucherin kam in die Beratungsstelle nach Rathenow, um die Rechnung prüfen zu lassen. Schnell stellte sich heraus, dass sie ihrem Versorger nie einen Zählerstand mitgeteilt hatte, so dass die Zählerstände der Verbraucherin immer nur geschätzt worden waren. Der Anbieter hatte den Verbrauch allerdings unterschätzt, so dass sie in den vergangenen Jahren immer ein bisschen zu wenig gezahlt hatte. Die aktuelle Abrechnung beruhte auf einer Ablesung des jetzigen Zählerstandes und so wurde der Verbraucherin der gesamte Verbrauch der vorherigen Jahre zum stark gestiegenen Preis in Rechnung gestellt. Durch das Eingreifen der Verbraucherzentrale korrigierte der Anbieter die Vorjahresrechnungen und die Verbraucherin musste statt der fast 13.300 Euro nur noch einen Betrag von rund 4.000 Euro zurückzahlen.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Werbeaussagen rund ums Klima, Lebensmittelverschwendung, Ernährungsarmut – alles große Themen unserer Zeit. Nicht umsonst legte die VZB hierauf einen Schwerpunkt ihrer Aufklärungsarbeit.

Klima und Nachhaltigkeit sind vielen Menschen beim Einkauf wichtig. Das nutzen Unternehmen für sich aus. Heraus kommt ein Wildwuchs an fragwürdigen Siegeln und nicht überprüfbar Klimaaussagen, wie ein Marktcheck der Verbraucherzentralen aus dem April 2023 (veröffentlicht im November) mit 87 Produkten aus Supermärkten, Discountern, Bio- und Drogeriemärkten zeigte. Häufig fehlten nähere Informationen zu den klimabezogenen Aussagen auf der Verpackung.

Auf etwa 60 Prozent der untersuchten Produkte mit klimabezogenen Versprechungen wurde mit Klimaneutralität geworben. Doch hinter Aussagen wie „klimaneutral“, „klimapositiv“ und „CO₂-positiv“ stecken meist Ausgleichszahlungen in Kompensationsprojekte, die nicht das Produkt selbst klimaneutral machen und zusätzlich auf fragwürdigen Berechnungsmethoden basieren können. Bei einem Drittel der Produkte blieb unklar, worauf genau sich das Werbeversprechen bezieht: ob bei Aussagen wie „24 Prozent CO₂-Reduzierung“ beispielsweise die Verpackung, die Herstellung oder das gesamte Produkt gemeint ist.

Der Marktcheck macht deutlich, dass es ein gesetzliches, standardisiertes Regelwerk einschließlich entsprechendem Kontrollsystem für die Werbung mit Klima- und Umweltaussagen braucht. So fordern die Verbraucherzentralen Transparenz und einheitliche rechtliche Vorgaben für die Verwendung von Klima- und CO₂-Aussagen unter anderem auf Lebensmitteln.

Nachhaltigkeit ganz nah konnten Verbraucher:innen beim Info-Stand auf der Grünen Woche in Berlin erleben: Die Besucher:innen konnten verschiedene Burger auf eine spezielle Waage stellen und sehen, wie groß der CO₂-Fußabdruck von Veggie-Burger, doppeltem Hamburger und Co. ist.

Zum Schwerpunktthema „Aktiv gegen Lebensmittelverschwendung“, das die VZB bundesweit federführend gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Bremen leitete, nahmen sich die Verbraucherschützer:innen Lebensmittelabfälle in der Gastronomie sowie Schönheitswahn im Obst- und Gemüseregal vor. So deckte ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen Nachholbedarf von Restaurants beim Angebot von kleineren Portions-

größen und der Möglichkeit, Reste einfach mitnehmen zu können, auf. Ein weiterer Marktcheck konstatierte, dass ein vielfältigeres Angebot und gewichtsbasierte Preise bei Obst und Gemüse dazu führen könnten, die Akzeptanz von weniger perfekten Produkten zu steigern und auch kleinere Exemplare abzuverkaufen.

Die VZB ergänzte diese bundesweiten Checks mit zahlreichen Veranstaltungen zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen in privaten Haushalten – mit Workshops und an Info-Ständen im Rahmen der Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ im September 2023 oder mit Alltagstipps zur richtigen Lagerung und Haltbarkeit von Lebensmitteln in den Medien.

Ein Höhepunkt der Brandenburger Verbraucherschutzarbeit war die Unterstützung des Bürgerrats „Ernährung im Wandel“ im November 2023. Die VZB beteiligte sich als Fakten-Checkerin an dem demokratiefördernden Pilotprojekt, in dem Bürger:innen Handlungsempfehlungen für den Deutschen Bundestag unter anderem zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung erarbeiteten.

Im Schwerpunktthema Ernährungsarmut und steigende Lebensmittelpreise unterstützte die VZB betroffene Brandenburger:innen mit (Online-)Vorträgen, wie eine gesunde und ausgewogene Ernährung auch mit kleinem Budget gelingen kann.

Darüber hinaus informierte das Projektteam in den Medien zu eigenen Marktcheckergebnissen, aktuellen Trends, Abzockmaschinen und Spartipps. Außerdem nahmen die Expertinnen an Gesundheitstagen in Unternehmen und Institutionen mit Angeboten für Mitarbeitende im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements teil. Themen rund um eine gesunde und ausgewogene Ernährungsweise im Alltag oder im Homeoffice, Einkaufsfallen im Supermarkt oder Spartipps waren dabei besonders nachgefragt.

Die Arbeit der VZB im Bereich Lebensmittel / Ernährung wird gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg sowie durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft. Die VZB unterstützt die Ziele der Brandenburger Ernährungsstrategie.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ geht es um Informationsangebote für Verbraucher:innen rund um allgemeines Verbraucherrecht, Nachhaltigkeit, Finanzen und Digitales.

Im Jahr 2023 startete das Projekt in eine neue dreijährige Förderphase, so dass die VZB sich zunächst auf konzeptionelle Arbeit fokussierte, um größere Projektvorhaben bundesweit umzusetzen.

Dabei ganz zentral ist die Entwicklung interaktiver Anwendungen. Immer wieder zeigt die Praxis, dass Verbraucher:innen zügig Antworten auf ihre Fragen brauchen, diese online suchen und sie vor allem dann gut nutzen können, wenn sie konkret und passgenau sind. Dabei helfen Legal-Tech-Anwendungen, die Nutzer:innen mit Fragen durch ihren Fall leiten, eine passende Antwort generieren und ihnen so mit wenig Aufwand zu ihren Rechten verhelfen.

Mit ihrer Expertise in Legal-Tech hat die VZB die Federführung beim Thema „Anpassung der Finanzsituation nach Lebenslagen und -phasen“ übernommen. Erstmals wird im von Verbraucher:innen stark nachgefragten Bereich rund um Finanzdienstleistungen, Altersvorsorge und Versicherungen ein interaktives Angebot erstellt, das Informationen und Entscheidungshilfen zur finanziellen Absicherung individuell darstellt.

Hinzu kam die Arbeit an bereits bestehenden Tools: So hat sie den [Umtausch-Check](#) um Produkte mit digitalen Elementen erweitert sowie Anwendungsfälle für fehlende Updates und IT-Sicherheitsprobleme integriert. Ebenfalls hat die VZB Konzept und Gerüst für ein interaktives Pauschalreise-Tool entworfen und an die Verbraucherzentrale Bayern zur Umsetzung übergeben. Für die [Umzugs-Checkliste](#) erarbeitete die VZB gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Rheinland-Pfalz und Niedersachsen eine umfangreiche thematische Erweiterung und verbesserte die Nutzerfreundlichkeit.

Zum Wissenstransfer hat sie den Austausch zwischen den Verbraucherzentralen für alle Anwender:innen von Legal-Tech-Software des Projekts organisiert, an der Steuerung von und Kommunikation mit aktuellen Legal-Tech-Dienstleistern mitgewirkt und ein Anforderungsprofil für künftige Dienstleister erarbeitet.

Die VZB führte gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen bundesweite Informationskampagnen durch. So hat sie die Aktionswoche Schulabschluss mit

erarbeitet, bei der sowohl die erweiterte Umzugs-Checkliste als auch Online-Seminare angeboten wurden. Die Bewerbung umfasste verschiedene digitale und analoge Kanäle. Unter anderem war die VZB-Expertin zu Gast im Podcast „Genau Genommen“ der Verbraucherzentralen zum Thema „Und raus ... in die erste eigene Wohnung!“.

Die VZB war mit den Angeboten des „Wirtschaftlichen Verbraucherschutz“ auch vor Ort aktiv: bei großen Veranstaltungen wie dem Brandenburg-Tag im September in Finsterwalde sowie auf dem Berliner und Potsdamer Umweltfest im Juni und September oder anlässlich des Safer Internet Days mit dem Vortrag „Dark Patterns“ in Kooperation mit der Bibliothek Frankfurt (Oder). Die im Förderjahr erstellten analogen Informationsmaterialien hat die VZB über ihr Beratungsstellennetzwerk und die Digimobile in Umlauf gebracht. Die Zusammenarbeit mit Multiplikatoren ist für die passgenaue Verteilung von Material und das Erreichen bestimmter Zielgruppen essenziell.

Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz, unterstützt durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.



GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ UND DIGI-TOOLS

Mit mehrsprachiger Beratung und Online-Angeboten für den Verbraucheralltag in Deutschland schafft die VZB eine bundesweite Anlaufstelle für Migrant:innen aus Polen und Anrainerstaaten sowie Schutzsuchende aus der Ukraine.

Im Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum, das die VZB in Frankfurt (Oder) betreibt, steckt mehr, als der Name vermuten lässt. Neben Beratung für Brandenburger:innen, die Fragen oder Probleme mit einem in Polen getätigten Kauf haben, gibt es muttersprachliche Beratung für in Brandenburg lebende Verbraucher:innen mit polnischem Migrationshintergrund. Dabei fielen besonders Anfragen zu Energiepreisbremsen sowie Probleme mit der Kündigung des Deutschlandtickets auf. Schwerpunkt in der Beratung zum freien Waren- und Dienstleistungsverkehr bildete weiterhin das Thema der Handwerkerleistungen. Hier unterstützen die zweisprachigen Rechtsexpertinnen die Ratsuchenden häufig bei der Durchsetzung ihrer Rechte in Reklamationsfällen. Ganz neu in der Beratungspraxis: die Bestellung von Photovoltaikanlagen oder Wärmepumpen aus Polen. Die Energiekrise sowie volle Auftragsbücher bei einheimischen Installateur:innen bewegten die Menschen dazu, sich nach möglichen Lösungen auch grenzüberschreitend umzuschauen. Dabei stellten sich viele Fragen rund um rechtliche Rahmenbedingungen sowie praktische Umsetzung.

Darüber hinaus ist das VIZ auch das Zuhause des Projektes „Digi-Tools – ohne Sprachbarrieren“, das auf www.verbraucherzentrale.de/digi-tools ukrainisch-, polnisch- und russischsprachige Online-Angebote für Verbraucher:innen bundesweit schafft. Diese vielfältigen Angebote – Erklärtexpte, interaktive Tools, Filme und Infografiken – bieten Neuankommenden in Deutschland essenzielle Hilfe für ihren Verbraucheralltag, dienen zur Prävention gegen Abzockmaschen und öffnen für die Zukunft ein integratives Tor gen Osten.

Um diesen inklusiven Ansatz ging es auch bei der Netzwerk-Konferenz „Verbraucherschutz und Migration – mittel- und osteuropäische Perspektive“, zu der die VZB im Mai 2023 nach Frankfurt (Oder) einlud. Mit dem ukrainischen Botschaftsrat, dem Generalkonsul der polnischen Botschaft, dem Leiter der EU-Vertretung in Deutschland, den Staatssekretärinnen aus dem Bundes- sowie aus dem Landesverbraucherschutzministerium sowie Vertreter:innen von Verbraucherzentralen und Migrant:innenorganisationen diskutierten diese über

Věra Jourová, Vice President European Commission, über die Arbeit der VZB für geflüchtete Ukrainer:innen:

“Since the beginning of the Russian invasion, Ukrainians fleeing their country have faced severe challenges: travelling, adapting to a new country, finding accommodation, opening a bank account to name just a few. In response to these challenges, it is our duty to ensure that they feel integrated and a part of our societies. Knowing their consumer rights are an integral part of this process, we are happy to collaborate with consumers organisations in six Member States, to provide Ukrainians with relevant information on consumer rights to help them build up their new life. Verbraucherzentrale is one of them.”

Bedarfe von und Angebote für Menschen, die neu nach Deutschland kommen.

Auch über diese Leuchtturm-Veranstaltung hinaus vernetzt sich die VZB EU-weit mit migrantischen Initiativen und Organisationen, um Alltagswissen rund um Verträge und Finanzen für alle Menschen verfügbar zu machen. So nimmt sie im ersten Halbjahr 2024 an der Kampagne der Europäischen Union zu Verbraucherrechten für Neuangekommene aus der Ukraine teil. Unter [ukraine-consumer-rights-campaign](#) erfahren Betroffene, wie sie durch das EU-Recht geschützt sind, wenn sie in der EU Waren und Dienstleistungen erwerben. Die Kampagne fokussiert auf Informationen rund um Fakeshops, Kfz-Versicherung, Eröffnung eines Bankkontos, Fahrgastrechte, faire Verträge sowie Energieanbieterwechsel.

Das Projekt „Digi-Tools – ohne Sprachbarrieren“ wird gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

SMART SURFEN

Das Bildungs-Projekt „Smart Surfen“ der VZB stärkt verschiedene Zielgruppen im digitalen Verbraucherschutz. Im Jahr 2023 standen Multiplikator:innen aus der Migrationsarbeit im Fokus.

Internet und digitale Medien helfen Geflüchteten, Kontakt mit der Heimat zu halten und ermöglichen gesellschaftliche Teilhabe. Allerdings sind Zugewanderte aufgrund von Sprachbarrieren in besonderem Maße der Gefahr von Kostenfallen und unseriösen Geldforderungen im Netz ausgesetzt. Um Geflüchtete und Menschen, die neu in Deutschland sind, bei Fragen und Problemen zum digitalen Konsumalltag zu unterstützen, bildete die VZB im Projekt „Smart Surfen“ daher gezielt Multiplikator:innen weiter. Denn Haupt- und Ehrenamtliche, die im Bereich Integration tätig sind, sind häufig erste Ansprechpartner:innen.

So führte die VZB in Kooperation mit dem Brandenburgischen Volkshochschulverband im Mai, Juni und Oktober 2023 jeweils drei Online-Schulungen zu den Themen „Sicher unterwegs mit dem Smartphone“ (Modul 1), „Sicher online einkaufen“ (Modul 2) und „Soziale Netzwerke“ (Modul 3) erfolgreich durch.

Neben der Arbeit für die Zielgruppe „Menschen mit Migrationshintergrund“ stand im Projekt die Vernetzung im Fokus, um die Angebote der ersten Projektjahre (Zielgruppe Multiplikator:innen in der Arbeit mit Senior:innen) zu verbreitern. So wurde die VZB Mitglied in der AG „Digitale Fitness von Seniorinnen und Senioren“ des „Bündnis Gesund älter werden“. Und sie führte einen gemeinsamen Infostand mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bei der Fachtagung „Verbraucherbildung gemeinsam

stärken – Gelingende Beispiele für Erwachsene, Familien, ältere Menschen und vulnerable Zielgruppen“ in Berlin durch. Außerdem nahm die VZB-Expertin beim Digitaltag an der bundesweiten Fishbowl-Diskussion „Souverän im Netz – Wie die Wohlfahrtspflege vulnerable Personengruppen beim Aufbau digitaler Kompetenzen unterstützen kann“ teil. Organisiert wurde diese vom AWO-Bundesverband, dem Deutschen Caritasverband, Paritätischen Wohlfahrtsverband, dem Deutschen Roten Kreuz und der Diakonie Deutschland.

Schwerpunkt-Zielgruppe im nun begonnenen letzten Projektjahr 2024 sind Menschen mit Behinderung. Daher vernetzte sich die VZB in der zweiten Jahreshälfte 2023 bereits mit Interessenvertreter:innen und Multiplikator:innen aus der Inklusions- und Grundbildungsarbeit, um ein bedarfsgerechtes Angebot für gering literarisierte Erwachsene zu entwickeln. So hat die VZB bereits drei beliebte Texte aus ihrer Online-Infothek in Leichte Sprache übersetzt und von dem ersten zertifizierten Prüfbüro im Land Brandenburg validieren lassen: „Vertrag für Handy und Internet kündigen“, „Schutz vor einem Drittanbieter“ sowie „Sicher im Internet einkaufen“.

Das Projekt „Smart Surfen – Mehr Teilhabe durch digitalen Verbraucherschutz“ wird vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg gefördert und endet 2024.

Aus dem Beratungsalltag von Martina Roggenkamp in Oranienburg

Stolze 195 Euro wies die Mobilfunkrechnung einer Verbraucherin im Juni 2023 für Einkäufe im Google Play Store aus, im Folgemonat waren es immerhin noch 49 Euro. In der Rechtsberatung bei der VZB richtete Beraterin Martina Roggenkamp als Sofort-Maßnahme eine Drittanbietersperre beim Mobilfunkanbieter ein, um weitere Abbuchungen zu verhindern. Gleichzeitig

suchten die Verbraucherin und die Oranienburger Verbraucherberaterin nach dem Grund für die hohen Kosten. Nachdem sie herausgefunden hatten, dass der minderjährige Sohn die Käufe im Google Play Store getätigt hatte, kontaktierten sie Google. Unter Berufung auf die Minderjährigkeit erstattete das Unternehmen die Beträge.



KOLLEKTIVE RECHTS DURCHSETZUNG

Ein neues Gesetz schafft eine neue Klageform – das bedeutet gute Aussichten für den Verbraucherschutz. Doch auch mit den bislang zur Verfügung stehenden Rechtsinstrumenten konnte die VZB einige Verbesserungen für Verbraucher:innen erreichen.

Starkes Mittel für mehr Verbraucherschutz: Mit dem Verbraucherdurchsetzungsgesetz wurde im Oktober 2023 die Abhilfeklage als neue Form der Sammelklage eingeführt. Die Auswirkungen werden Verbraucher:innen nicht vor 2024 zu spüren bekommen, da die neue Klageart erst einmal anlaufen muss. Sie ermöglicht Verbraucherzentralen, kollektiv Leistungen für Verbraucher:innen vor Gericht zu erstreiten. So sollen am Ende eines Verfahrens direkte Ansprüche der Verbraucher:innen stehen, beispielsweise auf Entschädigungen wegen Flugausfällen oder Rückzahlungen wegen Preiserhöhungen aufgrund unwirksamer Klauseln. Voraussetzung ist, dass mindestens 50 Verbraucher:innen betroffen sind.

Die Vorgängerin dieser neuen Klageform ist die – ebenfalls noch junge – Musterfeststellungsklage, die ähnlich funktioniert, allerdings bei der „Feststellung“ eines Fehlverhaltens durch ein Gericht stehen bleibt. Die daraus resultierende Entschädigung oder Rückzahlung müssen Verbraucher:innen, die sich einer Musterfeststellungsklage angeschlossen haben, im Anschluss an das Urteil gegenüber dem Unternehmen noch selbst durchsetzen.

Von diesen Musterverfahren führt die VZB aktuell zwei Stück: gegen die Sparkassen Spree-Neiße sowie Barnim. Denn die zeigen sich uneinsichtig, dass sie ihren Kund:innen jahrelang zu wenig Zinsen für Prämien-sparverträge gezahlt haben. Zudem läuft ein weiteres Verfahren gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland. Nach der Klageeinreichung 2021 und dem Auftakt gegen die Sparkasse Barnim Ende 2022 fand im Oktober 2023 die erste mündliche Verhandlung gegen die Sparkasse Spree-Neiße vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht statt. Im Mai 2024 hat das Gericht in beiden Verfahren geurteilt: Es folgte der VZB, die eine wirksame Zinsanpassung für die Sparer:innen eingefordert hatte. Kritisch sieht die VZB dabei die vom Gericht vorgesehene Ausgestaltung dieser Anpassung, die ihrer Ansicht nach die Langfristigkeit der Sparverträge nicht angemessen berücksichtigt. Daher zieht die VZB nun vor den Bundesgerichtshof. Die VZB wird weiter über den [Fortgang der Musterklagen](#) informieren.

Einen großen Erfolg erzielte die VZB im Berichtszeitraum mit ihrer erfolgreichen Klage gegen den Anbieter

der Streamingplattform Disney+. Dieser behielt sich in seinen Nutzungsbedingungen vor, Preise einseitig und ohne jede Einschränkung zu Lasten der Kund:innen zu erhöhen. Die VZB sah darin einen klaren Verstoß gegen die gesetzlichen Regelungen und ging vor Gericht gegen The Walt Disney Company (Benelux) B.V. vor. Außergerichtlich ließ sich der Anbieter nicht zum Einlenken bewegen. Das Landgericht Potsdam hat nach einem länger andauernden Verfahren entsprechend dem Antrag der VZB entschieden, dass die Klausel zur einseitigen Preisanpassung nicht zulässig ist.

Flexible, platz- und energiesparende Wohnmodelle gewinnen an Beliebtheit. Auch für solche Tiny Häuser gelten ganz normale Gewährleistungsrechte – heißt: Verkäufer:innen müssen für etwaige Mängel im Rahmen des Gesetzes geradestehen. Die VZB hat einen Tiny-Haus-Anbieter wegen einer entsprechenden unzulässigen Vertragsbedingung erfolgreich abgemahnt. So baute ein polnischer Unternehmer nicht mehr genutzte Bürocontainer in moderne Tiny Häuser um und bot diese Raummodule in Deutschland an. Nachdem eine Brandenburger Verbraucherin ein solches Haus erworben und erhalten hatte, stellte sich heraus, dass das Dach undicht war und Regenwasser ins Haus eindrang. Im Kaufvertrag war jedoch jegliche Gewährleistung ausgeschlossen. Die VZB mahnte den Anbieter deswegen ab. Dieser zeigte sich einsichtig und verpflichtete sich, solche Klauseln in Verbraucherverträgen nicht mehr zu verwenden.

Weitere Abmahnungen und Klagen der VZB aus dem Berichtszeitraum finden sich exemplarisch in den Kapiteln „Verbraucherrecht und Digitales“ (beispielsweise Klima-Claims bei Essig-Entkalker und Heizöl) sowie „Energie“ (Preiserhöhung Energieverträge).



KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Die VZB stellt mit ihren Mitgliedsverbänden ihre Arbeit auf eine breite gesellschaftliche Basis. Ergänzend dazu kooperiert sie mit wichtigen Partner:innen. Zudem kämpft sie gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder und dem Bundesverband für einen starken Verbraucherschutz.

Mit ihren Mitgliedsverbänden tauschte sich die VZB im Rahmen der jährlichen Mitgliederversammlung verbraucherpolitisch aus, hinzu kamen bilaterale Fachgespräche und Aktionen.

So hatte sich bereits 2022 anlässlich der Preiskrise ein Bündnis aus verschiedenen Organisationen geformt, um für soziale Gerechtigkeit für die Menschen im Land mit konkreten Forderungen einzutreten, darunter die VZB und ihre Mitgliedsverbände AWO Landesverband Brandenburg, DGB Bezirk Berlin-Brandenburg, Frauenpolitischer Rat Land Brandenburg, Seniorenrat des Landes Brandenburg und Sozialverband Deutschland (SoVD) Landesverband Berlin-Brandenburg. Diese und weitere Organisationen traten mit ihren gemeinsamen Forderungen zum 2. Brandenburger Sozialgipfel im Juni 2023 geschlossen auf.

Zum Wegfall des Nebenkostenprivilegs kooperierte die VZB mit dem Mieterbund sowie Haus & Grund und kommunizierte gemeinsam für Mietende und Vermieter:innen. Gemeinsam mit dem Frauenpolitischen Rat bot sie das Web-Seminar „Altersvorsorge für Frauen“ zum Internationalen Frauentag im März 2024 an.

Im regelmäßigen Austausch stand die VZB mit der Polizei des Landes Brandenburg: So gesellte sich die Polizei mit ihren Präventionsfahrzeugen an verschiedenen Halten zum Digimobil der Verbraucherzentrale. Zudem tauschten sich Polizei und Verbraucherzentrale zu präventiven Schutzmaßnahmen und aktuellen Betrugsmaschen aus, um Bürger:innen vor kriminellen Machenschaften zu schützen (vgl. Seiten 4/5).

Im Rahmen ihres Energiesparprojektes bot die VZB Beratungs-Gutschein-Aktionen mit den Kommunen Schöneiche, Oranienburg, Kleinmachnow sowie Dallgow-Döberitz an. Daneben fanden gemeinsame Vorträge

mit verschiedenen Kommunen statt, um die Menschen mit konkreten Hilfestellungen bei der Energiewende zu unterstützen.

Besonders eng arbeitete die VZB weiterhin mit den Verbraucherzentralen der Länder und dem Verbraucherzentrale Bundesverband zusammen. So entsendete die VZB auch im Berichtszeitraum wieder Fachleute in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Telekommunikation und Medien, Künstliche Intelligenz, Markenkommunikation sowie Website-Relaunch. Kernaufgaben dieser Gruppen sind die Erstellung und Implementierung von bundesweiten Strategiekonzepten und Qualitätsstandards sowie die Erarbeitung von Handlungsempfehlungen für den föderalen Zusammenschluss der 17 Verbände unter einer Marke.

Auch mit den Verbraucherzentralen der Länder sowie dem Bundesverband führte die VZB gemeinsame Projekte durch: Mit der bundesweiten Marktbeobachtung decken die 17 Organisationen Schieflagen am Markt auf. Gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen und dem vzbv unterhielt sie den Gemeinschafts-Internetauftritt www.verbraucherzentrale.de, arbeitete im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ mit allen Verbraucherzentralen an Verbraucherinformationen und nutzte beispielsweise Inhalte der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz für ihre Bildungsinitiative „Smart Surfen“ oder das Projekt zu Betriebskosten. Ebenso gemeinsam realisierten die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband das Energiesparprojekt sowie „Verbraucher stärken im Quartier“ (in Brandenburg bis 05/2023).

POLITIK FÜR VERBRAUCHER:INNEN

Im September 2024 stehen die nächsten Landtagswahlen an – die VZB mischt sich ein für besseren Verbraucherschutz in Brandenburg. So hat sie im Berichtszeitraum verbraucherpolitische Forderungen für die Menschen im Land entwickelt, basierend auf ihren Erfahrungen vor Ort mit Verbraucher:innen und Multiplikator:innen, gestützt durch verschiedene Gutachten und eine Repräsentativbefragung der Brandenburger:innen.

Ob Verbraucher:innen sich hilflos oder handlungsfähig fühlen, ob sie darauf vertrauen, dass ihre Stimme zählt oder nicht, ob sie ihr Recht durchsetzen können oder nicht: Guter Verbraucherschutz sorgt nicht nur für mehr Geld in der Tasche, er verschafft den Menschen in Brandenburg Gehör und Einfluss. Denn Verbraucherschutzthemen berühren die Menschen jeden Tag. Eine gute Verbraucherpolitik sorgt für Sicherheit und faires Miteinander – und dazu müssen auch das Parlament und die Landesregierung den richtigen Rahmen setzen.

Für eine verbraucherfreundliche Politik in Brandenburg hat die VZB daher Forderungen in 14 zentralen Lebensbereichen aufgestellt, die unter www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2024 abrufbar sind. Den Forderungen vorangegangen sind Validierungsschritte, um die Güte der Forderungen auf Herz und Nieren zu prüfen. So fragte das Sozialforschungsinstitut forsa im Auftrag der VZB im April und Mai 2023 eine repräsentative

Auswahl von Brandenburger:innen nach ihrer Einstellung zu verschiedenen Verbrauchertemen ([hier zu den Ergebnissen](#)). Parallel ging die VZB mit interessierten Vereinsmitgliedern in den Dialog: Im April 2023 fand ein Termin zur Diskussion der Forderungen statt. Ein aktualisierter Stand wurde auf den Mitgliederversammlungen im September 2023 und Mai 2024 abgestimmt, um die Forderungen auch durch die Mitgliedsverbände auf eine breite Basis zu stellen.

Eine erste Kurzfassung der Forderungen veröffentlichte die VZB im Dezember auf ihrer Website, nachdem sie diese bereits interessierten demokratischen Parteien zur Verfügung gestellt hatte. Die Langfassung des verbraucherpolitischen Forderungskatalogs publiziert sie im Juni 2024. Im Laufe des Wahljahres 2024 werden ein Check der Wahlprogramme, Online-Wahlstagebuch und Gespräche mit Kandidat:innen vor Ort in den Beratungsstellen oder den Digimobilen folgen.

Politik-Kalender

- 4.1.–3.2. VZB beteiligt sich an einer Online-Konsultation zur Fortschreibung der Brandenburger Mobilitätsstrategie 2030
- 11.1. Im Verbraucherschutz-Landtagsausschuss: Vorstellung des VZB-Jahresberichts und Vorschau auf das Jahr 2023
- 10.2. B90/GRÜNE Landesvorsitzende Pichl sowie MdL von Gizycki zu Besuch bei der VZB
- 1.3. Antrittsbesuch der neuen Verbraucherschutz-Staatssekretärin Dr. Töpfer bei der VZB
- 9.3. VZB nimmt am Jahresempfang der Brandenburger CDU im Landtag teil
- 16.3. Teilnahme am SPD-Frühlingsempfang im Brandenburger Landtag
- 17.4. Verbraucherpolitischer Dialog mit MdL Lüttmann (SPD)
- 15.5. Teilnahme am Workshop „Lebenslanges Lernen für die ältere Generation gestalten – Digitalisierung der Lebenswelt“ zur Fortschreibung der Seniorenpolitischen Leitlinien der Landesregierung
- 8.6. Gemeinsam mit anderen Verbänden und Vereinen zieht VZB zum 2. Sozialgipfel der Landesregierung kritisch Bilanz
- 21.6. VZB zu Gast beim parlamentarischen Abend des Ostdeutschen Sparkassenverbandes
- 27.6. Verbraucherzentralen Brandenburg, Bayern und Hessen stellen Rechtsgutachten vor und fordern, Sparkassen im Sinne ihres öffentlichen Auftrags in die Pflicht zu nehmen
- 28.6. Meet+Greet auf dem Sommerfest der Landesregierung

2023

- 3.7. Im Brandenburger Landtag Präsentation der Verbraucherzentralen-Position auf dem Fachgespräch von B90/GRÜNE: Die Rolle der Sparkasse in der Zukunft!
- 4.7. Einladung in die LINKE-Fraktion zur Forderung, das Brandenburgische Sparkassengesetz verbraucherfreundlich auszugestalten
- 7.7. Teilnahme am Sommerempfang der Brandenburger LINKEN
- 20.7. Gelebte Integration: Verbraucherschutzministerin Nonnemacher besucht Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum der VZB in Frankfurt (Oder)
- 4.8. In der Staatskanzlei Vorstellung des Verbraucherschutz-Jahresberichts mit Ministerin Nonnemacher
- 2./3.9. Diverse verbraucherpolitische Gespräch im Digimobil beim Brandenburg-Tag in Finsterwalde
- 5.9. Landesvorsitzende B90/GRÜNE, Große Holtrup, informiert sich zu Verbraucherschutz
- 12.9. SPD-Generalsekretär Kolesnyk zu Besuch bei der Verbraucherzentrale in Potsdam
- 18.9. FDP-Landesvorsitzender Braun sowie Generalsekretär Staudacher vor Ort bei der VZB
- 11.10. Teilnahme am Politischen Bildungsforum der Konrad-Adenauer-Stiftung: „Keine Überraschungen? Nach den Wahlen in Bayern und Hessen“
- 16.10. VZB präsentiert sich als Partner der Brandenburger Ernährungsstrategie bei deren öffentlicher Vorstellung durch das Brandenburger Verbraucherschutzministerium
- 20.1. Verbraucherschutz-Impuls auf dem Landesparteitag von B90/GRÜNE
- 25.1. Auf der Grünen Woche in Berlin beim Neujahrsempfang des Bundesministers für Ernährung und Landwirtschaft
- 31.1. Im Verbraucherschutz-Landtagsausschuss: Vorstellung des VZB-Jahresberichts und Vorschau auf das Jahr 2024
- 29.2. Beitrag auf der Fraktionsklausur der LINKEN zu „Steigenden Bau- und Nebenkosten: Wie sichern wir sozial verträgliche Miete?“
- 8.3. Treffen mit dem Landrat von Oberhavel Alexander Tönnies vor Ort in der Beratungsstelle Oranienburg
- 4.4. VZB positioniert sich in der Verbändeanhörung des Brandenburger Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kultur zur Landesstrategie Künstliche Intelligenz
- 18.4. Das Brandenburger Aktionsbündnis gegen Gewalt, Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit stimmt der Aufnahme der VZB als Neumitglied zu
- 22.4. Staffelstabübergabe Vorstandsvorsitzender der Investitionsbank des Landes Brandenburg / Teilnahme am parlamentarischen Abend von Stiftung Warentest und vzbv in Berlin
- 25.4. In Berlin Teilnahme an der Google-Veranstaltung „Der früheste Wahlabend des Jahres“ zu digitalen Themen und Herausforderungen im Superwahljahr
- 6.5. VZB zu Gast im Ratssaal in Birkenwerder zu „Heizungsgesetz und Wärmewende – so geht’s“ mit MdB Kellner (B90/GRÜNE) und der Oranienburg Holding GmbH
- 15.5. VZB-Mitglieder bestätigen den verbraucherpolitischen Forderungskatalog zur Brandenburger Landtagswahl und für die Legislatur bis 2029
- 28.5. VZB nimmt erstmals am neuen Begleitgremium zur Brandenburger Ernährungsstrategie des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz teil
- Mai/Juni** VZB beteiligt sich unter dem Motto „Wählen gehen! Für Demokratie & Zusammenhalt“ an einer Kampagne mit rund 600 Großplakaten in ganz Brandenburg
- 9.6. Zur Europawahl lädt VZB Kandidierende in ihr deutsch-polnisches Verbraucherinformationszentrum nach Frankfurt (Oder) ein
- 27.6. Verbraucherpolitisches Gespräch mit MdL Steeven Bretz (CDU) (geplant)

Empfehlung der Verbraucherzentrale

Warum bei der Betriebskostenabrechnung dieses Jahr genau hingeschaut werden sollte

Unzulässige Preiserhöhung

Cottbuser gewinnt mit Verbraucherzentrale vor Gericht gegen Disney

Gelebte Integration: Verbraucherschutz verbindet

Verkehr

Verbraucherzentrale: Alte VBB-Papiertickets bald ungültig



Energieberatungen der Verbraucherzentrale stark gefragt



Gefahr fürs Ersparnis

Verbraucherzentrale warnt vor unseriösen Festgeld-Angeboten

Oft sind es weniger bekannte Institute, die hohe Zinsen auf Festgeld zahlen. Doch genau die sollte man skeptisch prüfen, sagen Verbraucherschützer.

Irreführende Werbung

Brandenburger Verbraucherzentrale klagt erfolgreich gegen "klimaneutrales Heizöl"

Tagestipp | 02.05.2023

Tipps gegen die Verschwendung von Lebensmitteln

78 Kilogramm Lebensmittel landen in Deutschland pro Person und Jahr in der Tonne. Das macht der Tag der Lebensmittelverschwendung aufmerksam. Zu Lebensmittel

Energieberater hilft mit Spar-Tipps

Wegen großer Nachfrage richtet Verbraucherzentrale Brandenburg neue Beratungsstelle in Bad Belzig ein - Experte Harald Lacher räumt dabei mit einigen falschen Vorstellungen auf

KOMMUNIKATION

Ihre Arbeit für den Verbraucherschutz in Brandenburg begleitet die VZB mit Kommunikation über verschiedene Kanäle. So dass Verbraucher:innen immer bestens informiert sind.

Viel zu kommunizieren gab es für die VZB im Berichtszeitraum auch in eigener Sache: So hat der Verein seine Satzung umfassend erneuert und damit seinen täglich gelebten Werten auch formal Rechnung getragen. Diese reichen von einem Bekenntnis zur Zugänglichkeit für alle Menschen über den Schutz künftiger Verbrauchergenerationen bis hin zu einem Ausschluss des Umgangs mit demokratiefeindlichen Organisationen. Mit Beschluss ihrer Mitglieder im September 2023 und der Eintragung in das Vereinsregister am 1. Februar 2024 gilt die neugefasste Satzung der VZB. Dazu veröffentlichte sie eine Presseerklärung und passte ihre [Selbstdarstellung online](#) an.

Parallel dazu zeichnete die zivilgesellschaftliche Organisation den Aufruf von Brandenburg zeigt Haltung! Für Demokratie & Zusammenhalt!, um ihrem Bekenntnis für

eine solidarische und pluralistische Gesellschaft, für faire Teilhabe aller Menschen und Diversität als Bereicherung Ausdruck zu verleihen. Vor diesem Hintergrund ist sie im April 2024 dem Brandenburger Aktionsbündnis gegen Gewalt, Rechtsextremismus und Rassismus beigetreten.

Mit ihrer Pressearbeit informierte die VZB Medien in Brandenburg sowie bundesweit auch über Servicethemen und Warnungen, darunter zu Mietwagenärger im Ausland (07/23), Black Friday und Cyber Monday (11/23), unseriösen Spendensammler:innen (12/23) und Finanzvertrieb an Universitäten (01/24). Ein weiterer Schwerpunkt war die Kommunikation der vielen rechtlichen Erfolge, die die VZB für die Verbraucher:innen errungen hat, so zum Beispiel zu den erfolgreichen Abmahnungen „Klimaneutraler“ Essig-Entkalker (05/23), „Klimaneutrales“ Heizöl (11/23) oder Gewährleistung beim Kauf eines Tiny Hauses (09/23).

Verbraucherzentrale kritisiert Sparkassen

Falsch berechnete Prämienparverträge und Schließung von Filialen sind Verbraucherschützern ein Dorn im Auge



ANNETT REINKE

Verbraucherzentrale Brandenburg

FINANZBUSINESS

BANKEN SPARKASSEN GENOSSEN FINTECH SUSTAINABILITY HYPOTHEKENBANKEN KARRIERE

27.06.23 | NEWS UND SPARKASSEN

Mehr Filialen und Zinsen aufs Ersparte - Verbraucherschützer fordern neue Sparkassengesetze

VERBRAUCHERZENTRALE WARNT VOR FAKE-RECHNUNGEN

Süddeutsche Zeitung

Ukraine Berlinale Politik Wirtschaft Meinung Panorama Sport München Kultur

Die - Verbraucherschützer erklären nun auch auf Ukrainisch

Recht

Verbraucherschützer erklären nun auch auf Ukrainisch

Jetzt flattern Briefe der Energie-Anbieter ins Haus

Wissenswertes zur Gas-, Fernwärme- und Strompreisbremse - Verbraucherzentrale bietet Online-Abschlagsrechner

Energieberatung in Frankfurt (Oder)

Vor-Beraterin: 18. März 2023, 10:00 Uhr bis 12. März 2023, 12:00 Uhr



Energie-Prüfungstermin wurde zum Begrüßungsgeschenk dem neuen Energieberater der Verbraucherzentrale in Frankfurt (Oder), Julian Vothau, und Vertreterin der langjährigen Energieberater Klaus-Dieter Stöckmann (v.l.n.r.) © Hans-Heiko / VZB

Wechsel des Energieberaters und aktuelle Themen

Mehr als 20 Jahre beriet Klaus-Dieter Stöckmann in Brandenburg rund um Themen des Energieparens. Am 14. März hat er an seinen Nachfolger Julian Eschwe übergeben. Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) nutzte diesen Termin, um über die aktuellen Beratungsmöglichkeiten und -themen im Bereich Energie zu informieren.



ANNALENA MARX

Verbraucherzentrale Brandenburg

Wichtig am Wochenende

Trickbetrug per SMS

Rententipps zum Riestern

Verbraucherzentrale rät, Verträge vor Auszahlung zu prüfen



Zudem begleitete die VZB zum Beispiel die Musterfeststellungsklagen gegen Sparkassen sowie das Gutachten zu den Möglichkeiten der Einflussnahme der Bundesländer auf mehr Verbraucherfreundlichkeit der öffentlich-rechtlichen Sparkassen (vgl. Seite 8) intensiv mit Pressearbeit sowie Onlinekommunikation.

Die Frage nach „Böllern zu Silvester – ja oder nein“ wiederum scheint zu polarisieren. Medial ausgeprägte Kontroversen entzündeten sich an dem allgemeinen Verletzungsrisiko, im Zusammenhang mit Umwelt- und Tierschutz, wegen Ausschreitungen in deutschen Großstädten oder vor dem Hintergrund von Kriegen. Um dies genauer zu ergründen und mit Evidenz zu unterfüttern, hat die VZB in einer deutschlandweiten sowie Brandenburg-spezifischen Repräsentativbefragung von August bis Oktober 2023 erheben lassen, wie Verbraucher:innen zu Feuerwerk an Silvester stehen. Im Ergebnis sprach sich bundesweit eine Mehrheit (59 Prozent) entweder für ein generelles Verbot aus oder dafür, ausschließlich

professionelles Feuerwerk zuzulassen. [Weitere Ergebnisse lassen sich online nachlesen.](#)

Neben den klassischen Medien, in denen die VZB im Jahr 2023 wieder umfangreich mit Interviews, aktuellen Warnungen und Tipps vertreten war (vgl. Kapitel Zahlen, Trends und Meilensteine), erreichten die VZB Presseanfragen auch von Content-Creator:innen für YouTube- und Social-Media-Kanäle. Hervorzuheben ist der Auftritt der VZB-Sprecherin im YouTube-Kanal von Marvin Wildhage zum Thema unlautere Werbeversprechen bei Esoterik-Produkten. Zwischenzeitlich trendete das Video bei YouTube auf Platz 1 und liegt rund sieben Monate nach Erscheinen bei 1,4 Millionen Aufrufen.

Neben der klassischen Pressearbeit und Onlinekommunikation stellt die VZB unter anderem verschiedene Flyer und Broschüren zu Verbrauchertemen bereit, die Interessierte in den Beratungsstellen und Digimobilen vor Ort erhalten.

DIGITALE TRANSFORMATION

Ein neues Rechnungstool, erste Tests des bargeldlosen Bezahlers und die Vorbereitung einer neuen Anwendung zur Anwesenheits- und Urlaubsplanung sind interne Projekte zur Fortsetzung der digitalen Transformation der VZB.

Für ein weiterhin hohes Verbraucherschutzniveau im Land ist die digitale Transformation der VZB ein zentraler Baustein ihrer Strategie. Grundlegende Schritte sind bereits erfolgt, so arbeitet die Organisation mit einer gesicherten Cloud-Lösung. Die IT-Architektur der VZB wurde noch Anfang 2023 erfolgreich einem Cyber-Sicherheits-Check unterzogen und von einem Externen testiert. Zudem stehen den Mitarbeitenden zur digitalen Selbstorganisation viele Dienste aus dem Microsoft-Kosmos zur Verfügung. Sie nutzen und testen die kollaborativen Möglichkeiten von MS Teams, MS Planner und weiteren Tools.

Das im Jahr 2022 begonnene Projekt, die maßgeschneiderte Einführung eines Enterprise-Resource-Planning-Systems für die Finanzbuchhaltung und zur Rechnungsstellung, ist erfolgreich abgeschlossen. Die VZB evaluiert die Arbeit mit dem Tool regelmäßig und passt damit zusammenhängende interne und externe Prozesse an. Um den Verwaltungsaufwand bei der Bezahlung von Beratungsleistungen zu minimieren und den Verbraucher:innen neben Bargeld weitere Möglichkeiten der Bezahlung zu ermöglichen, hat die VZB an ausgewählten Beratungsstandorten Kartenlesegeräte zur elektronischen Bezahlung in Betrieb genommen. Nach

Abschluss der Pilotphase sollen Kartenlesegeräte an allen Beratungsstandorten der VZB eingeführt werden. Wer an die VZB spenden möchte, kann dies bereits online via Paypal oder Sepa-Lastschrift tun. Um sich verändernden Nutzungsgewohnheiten zu entsprechen, will die VZB künftig weitere ePayment-Optionen erschließen.

Ein weiteres Projekt im Rahmen der digitalen Transformation ist die Einführung einer digitalen Zeit- und Anwesenheitserfassung in der VZB. Dieses soll im Jahr 2024 abgeschlossen sein.

Zur Digitalisierung ihrer Beratungsarbeit setzt die VZB weiterhin auf verschiedene Kanäle. So bietet sie landesweit Beratung ortsunabhängig per Telefon an. Dabei besteht die Möglichkeit, den Beratungskräften schon vor dem Termin relevante Unterlagen per sicherem Upload zukommen zu lassen. In ihren beiden Digimobilen bietet die VZB Hilfe per Videochat an (vgl. Kapitel Beratungsstellen und Digimobile). Ein umfangreicher und aktueller Internetauftritt, verschiedene Legal-Tech-Tools wie der Umtausch-Check, der Inkasso-Check oder der Patientenverfügungs-Generator sowie vielfältige Web-Seminare für Verbraucher:innen ergänzen das Online-Informationsangebot der VZB.

VERBRAUCHERBILDUNG

Lernen fürs Leben: Die Verbraucherzentrale vermittelt lebenspraktischen Kompetenzen für einen selbstbestimmten Konsumalltag. So stellen die VZB, die Verbraucherzentralen der Länder und ihr Bundesverband Unterrichtsmaterial, Workshops und Selbstlernangebote rund um alle Themenbereiche der Verbraucherbildung bereit. Angebote gibt es für alle Lebensphasen – von der Kita bis ins Rentenalter. Um diese Angebote für alle Menschen leicht verfügbar zu machen, überarbeiten die Verbraucherzentralen im Berichtszeitraum ihr Online-Portal: www.verbraucherzentrale.de/bildung. Mit einer neuen Filterfunktion nach Zielgruppen, Formaten und Themen finden Interessierte die für sie passenden Angebote. Den direkten Einstieg in die Brandenburger Verbraucherbildungswelt gibt es über www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/bildung-bb. Neben Angeboten für Kitas und Schulen bietet die VZB ein breites Seminar-

Angebot für alle im Web und vor Ort. Dieses setzt sie auch in Kooperation mit ihrem Mitglied Volkshochschule um. Dass Menschen schon in jungen Jahren lebenspraktische Kompetenzen erlernen und anwenden können, ist ein Ziel der Verbraucherzentralen. Um Aktivitäten von Lehrkräften und Schüler:innen zu fördern, gibt es die Auszeichnung als „Verbraucherschule“. Damit kürt der Verbraucherzentrale Bundesverband bundesweit Initiativen, die jungen Menschen Kompetenzen für ihren Alltag als Verbraucher:innen vermitteln. Im Jahr 2023 erhielten vier Schulen aus Brandenburg die Auszeichnung: das Leibniz-Gymnasium (Potsdam), die Gesamtschule Peter Joseph Lenné (Potsdam), die Gesamtschule der Stadt Ludwigsfelde sowie die Evangelische Schule Schönefeld. Sie gingen zum Beispiel der Frage nach, wie und wo eine Jeans hergestellt wird, entwickelten ein Rezeptbuch oder setzten sich mit bewusstem Medienkonsum auseinander.

TRANSPARENZ, QUALITÄT UND NACHHALTIGKEIT

Transparenz und Unabhängigkeit sind zentrale Werte für die VZB als öffentlich geförderte Organisation. Daher publiziert sie ihre Jahresberichte sowie die neue Satzung und ihre Positionierung online.

Die VZB veröffentlicht ihre [Satzung](#) und ihre [Jahresberichte](#) frei zugänglich auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/ueber-uns-bb. Zudem ist sie seit vielen Jahren Mitglied der [Initiative Transparente Zivilgesellschaft](#). Darüber hinaus macht die VZB ihre politische Arbeit transparent (siehe Kapitel Politik für Verbraucher:innen). Und sie legt auch ihre Gehaltsstruktur offen (vgl. Seite 30).

Zur Wahrung der Transparenz in ihrer Lobbyarbeit für die Interessen der Verbraucher:innen ist sie im Lobbyregister des Landes Brandenburg eingetragen. Beim Bundesamt für Justiz hat sich die VZB als qualifizierte Einrichtung gemäß dem Unterlassungsklagengesetz eingetragen und kommt den Berichtspflichten im Kontext ihrer Abmahnungen und Klagen nach.

Im Jahr 2023 ist das Gesetz für einen besseren Schutz hinweisgebender Personen in Kraft getreten. Dieses Hinweisgeberschutzgesetz hat die VZB umgesetzt, indem sie eine [interne Meldestelle](#) eingerichtet hat. Diese bietet die Möglichkeit, Hinweise zu möglichen Verstößen gegen Gesetze, interne Richtlinien oder andere Missstände bei der VZB vertraulich und sicher zu melden.

Die VZB führte ihre in der Corona-Pandemie erprobten digitalen und hybriden Austauschformate fort. So fand intern zur organisationsweiten Kommunikation nach wie vor „30-Minuten-für-alle“ regelmäßig statt. Weitere

Videochat-Formate wie die wöchentliche Beraterinnenrunde zur rechtlichen Diskussion aktueller Beratungsfälle trugen ebenfalls zum intensiven Austausch und zur Qualitätssicherung bei. Zusätzlich führte die VZB erstmals seit der Pandemie wieder ihre „Zwei-Tages-Veranstaltung“ durch, zu der im Juli 2023 die Mitarbeitenden aller Standorte der VZB zu Fortbildung sowie formellen und informellen Austauschformaten zusammenkamen.

Zur Qualitätssicherung der Arbeit und insbesondere der Beratung erfahren die Mitarbeitenden zusätzlich individuelle und regelmäßige Fortbildungen. Auf Basis des Jahresgesprächs identifizieren Mitarbeiter:in und Führungskraft gemeinsam Weiterentwicklungsbedarfe.

Die VZB verzichtet im Sinne von Klimaschutz und Nachhaltigkeit konsequent auf innerdeutsche Flüge bei Dienstreisen. Zudem bietet die VZB zur präferierten Nutzung von Bus und Bahn, zur Mitarbeitendenbindung und -gewinnung seit 2023 das Deutschlandticket Job an. Mit einem Arbeitgeberzuschuss nutzt rund die Hälfte der VZB-Belegschaft dieses Angebot. All ihre Liegenschaften werden durch echten Öko-Strom versorgt. Für Druckerzeugnisse wie Publikationen und Flyer nutzt die VZB ausschließlich Recyclingpapier.



„Liebe Kollegen/innen der Verbraucherzentrale, ich sage Ihnen danke! Für die Freundlichkeit, Sachkenntnis und absolute Hilfe. Wenn ich Hilfe brauche, komme ich gern wieder.“

#verbraucher:innensagendanke

ANHANG

Mitglieder

- 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
- Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e. V.
- Federacja Konsumentów
- Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e. V.
- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e. V.
- Haus & Grund Brandenburg e. V.
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Seniorenrat des Landes Brandenburg e. V.
- SoVD Sozialverband Landesverband 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

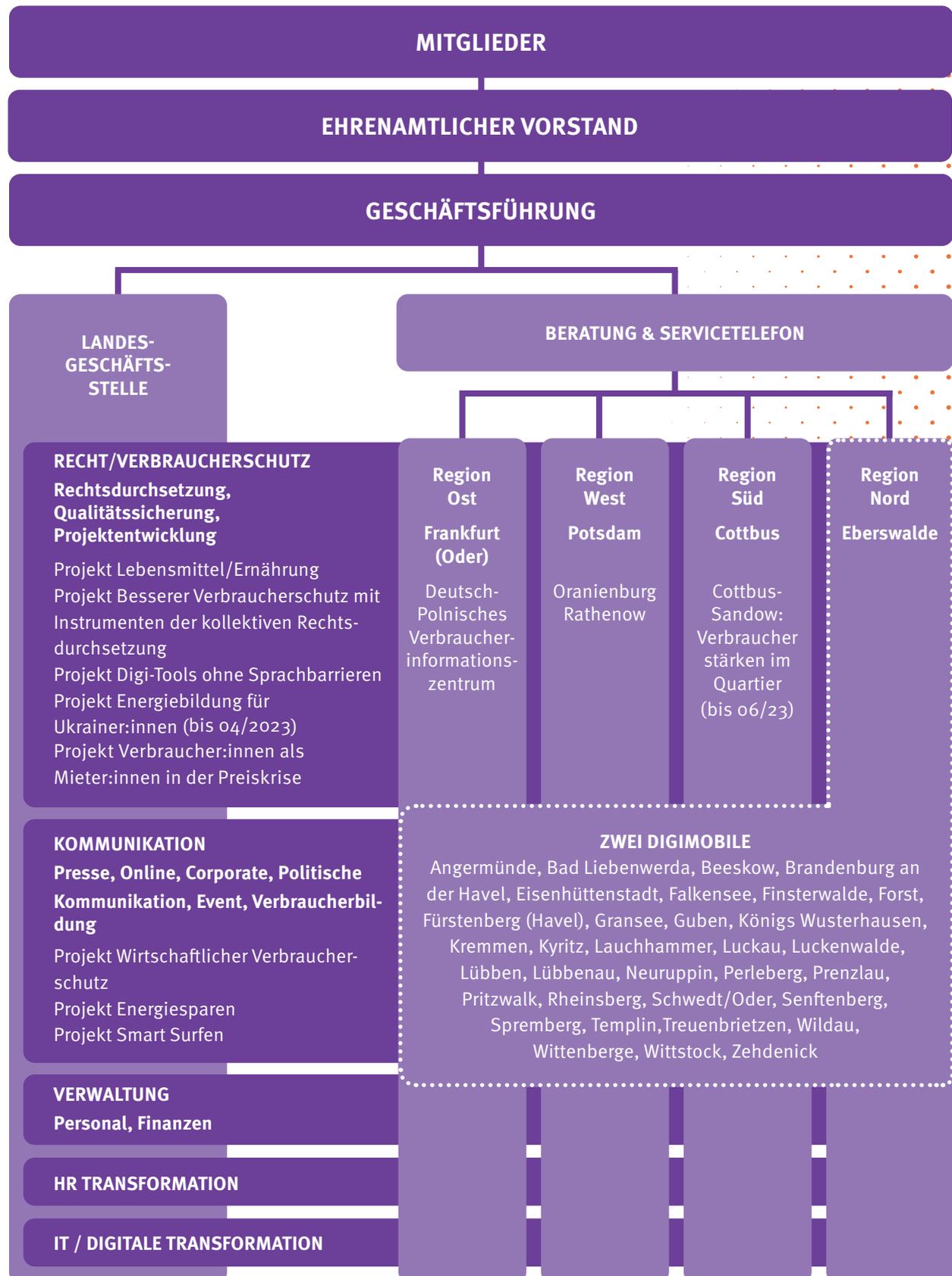
Personal

Die VZB besetzte 2023 insgesamt 47,8 Vollzeitstellen verteilt auf 67 Mitarbeitende. Rund zwei Drittel der bei der VZB Angestellten sind weiblichen Geschlechts. Auf Ebene der Geschäftsleitung und des ehrenamtlichen Vorstandes beschäftigt die VZB je 50 Prozent Frauen und Männer. Auf der Leitungsebene unterhalb der Geschäftsführung sind zwei Drittel weiblichen und ein Drittel männlichen Geschlechts.

Entgeltgruppe TV-L	Institutioneller Haushalt	Projekte
E 15	1	
E 14	1	
E 13	6,3	4,6
E 12	2,2	2
E 11		0,8
E 10	4,4	1,3
E 9b	10,6	6,2
E 8	3	
E 6	3,8	0,6
Summe	32,3	15,5



ORGANIGRAMM



FINANZEN 2023

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.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG VOM 1.1.2023 - 31.12.2023

	Geschäftsjahr €	Vorjahr €
1. Umsatzerlöse, Zuwendungen und Zuweisungen	4.092.117,50	3.982.001,39
2. Sonstige betriebliche Erträge	155.324,75	101.370,37
3. Materialaufwand	-21.071,16	-40.662,03
4. Personalaufwand	-3.318.147,72	-3.025.069,64
5. Abschreibungen	-87.750,29	-90.075,66
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	-883.080,06	-936.865,65
7. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>-762,00</u>	<u>-6.811,52</u>
8. ERGEBNIS NACH STEUERN	-63.368,98	-16.112,74
9. sonstige Steuern	<u>44.170,85</u>	<u>43.836,94</u>
10. JAHRESERGEBNIS	-19.198,13	27.724,20
11. Mittelvortrag aus dem Vorjahr	<u>242.487,91</u>	<u>214.763,71</u>
12. MITTELVORTAG	<u>223.289,78</u>	<u>242.487,91</u>

PRÜFUNGEN

Die Wirtschaftsprüfung wetreu Holstein GmbH prüfte in 2023 den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2022, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung, außerdem die Verwendungsnachweise für die institutionelle Förderung des Landes Brandenburg, die Landeszuwendungen 2022 für die Projekte „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung“, „Smart-Surfen – Mehr Teilhabe durch digitalen Verbraucherschutz“ und „Eine für alle – besserer Verbraucherschutz mit Instrumenten der kollektiven Rechtsdurchsetzung“. Die Durchführung einer Kosten- und Leistungsrechnung wurde bestätigt. Die Prüfer hatten keine Einwendungen zur Ordnungsmäßigkeit der durch die VZB eingesetzten Mittel und erteilten ein uneingeschränktes Testat.

Das Mandat zur entsprechenden Prüfung des Jahresabschlusses per 31. Dezember 2023 hat die VZB im Jahr 2024 der Hamburger Treuhandgesellschaft Schomerus & Partner mbB Wirtschaftsprüfungsgesellschaft übertragen. Auch hier erteilten ihr die Prüfer sodann ein uneingeschränktes Testat und bestätigten ebenfalls die Durchführung einer Kosten- und Leistungsrechnung. Mit Prüfung der Verwendungsnachweise für die institutionelle Förderung des Landes Brandenburg sowie für ausgewählte Projekte wurde erneut auch die Ordnungsmäßigkeit von durch die VZB in 2023 eingesetzten Mitteln bescheinigt.

Das Finanzamt Nauen hat in 2023 eine Lohnsteuer-Außenprüfung für den Zeitraum Januar 2020 bis Dezember

UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE

		2023
		€
LAND	Institutionelle Förderung	2.484.755,82
	Projektförderung	458.954,80
BUND	Projektförderung	853.919,21
KOMMUNEN	Städte	63.800,00
	Kreise	49.300,00
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		90.488,54
ANDERE ERTRÄGE	Entgelte	80.853,17
	Aufwandsentschädigungen	1.189,05
	Abmahnungen	8.856,91
	Mitgliedsbeiträge	750,00
	Spenden	1.686,23
GESAMT		4.094.553,73

2022 durchgeführt. Die Prüfung verlief „ergebnislos“ und führte zu keiner Änderung der Besteuerungsgrundlagen.

Nach eingehender Analyse hat der Brandenburger Landesrechnungshof im Mai 2023 der VZB abschließend mitgeteilt, dem Land Brandenburg als Zuwendungsgeber keine Prüfungsmitteilung zu übermitteln, sondern lediglich ein Abschlusschreiben. Damit erklärte er sein Prüfung ohne wesentliche Feststellungen für beendet.

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

Zudem hat die VZB ihre IT per Januar/Februar 2023 freiwillig einem Cyber-Sicherheits-Check durch einen Cyber-Security-Practitioner nach den Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) unterziehen lassen. Darüber hinaus wird die Arbeit bei der VZB regelmäßig durch einen externen Datenschutzbeauftragten, eine Fachkraft für Arbeitssicherheit des TÜV sowie einen Betriebsarzt überwacht. Aktuell auf ihre Wirksamkeit und Effizienz evaluiert wurden bzw. werden die Energieeinsparberatung bzw. die Energie-Checks der Verbraucherzentralen sowie das bundesweite Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz. Seit Ende 2023 begleitet wird die VZB gemäß Hinweisgeberschutzgesetz zudem durch einen Anwalt als interne Meldestelle.

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2023

AKTIVA	31.12.2023	31.12.2022	PASSIVA	31.12.2023	31.12.2022
	€	€		€	€
A. ANLAGEVERMÖGEN			A. MITTELVORTRAG		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			Mittelvortrag	223.289,78	242.487,91
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	126.733,00	149.099,00	B. SONDERPOSTEN FÜR ZUSCHÜSSE UND ZUWENDUNGEN	520.766,11	584.398,11
2. Geleistete Anzahlungen	0,00	12.649,06	C. RÜCKSTELLUNGEN		
II. Sachlagen			1. Rückstellungen für Pension und ähnliche Verpflichtungen	32.480,00	52.406,00
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	1,00	1,00	2. Steuerrückstellungen	114.330,35	106.730,00
2. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	388.872,34	413.402,34	3. Sonstige Rückstellungen	349.614,00	197.918,02
B. UMLAUFVERMÖGEN			D. VERBINDLICHKEITEN		
I. Vorräte			1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	0,00	12,00
Fertige Erzeugnisse und Waren	5.159,77	9.246,71	2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	21.684,16	54.270,22
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			3. Sonstige Verbindlichkeiten	609.309,01	285.511,74
Sonstige Vermögensgegenstände	283.494,31	174.510,16			
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	1.067.212,99	764.825,73			
	1.871.473,41	1.523.734,00		1.871.473,41	1.523.734,00

QUELLENVERZEICHNIS

Illustrationen (Titelseite und folgende): PureSolution/AdobeStock
Fotos S. 4/5: André Wagenzik



GEFÖRDERT DURCH:



STADT COTTBUS
CHÓŠEBUZ



verbraucherzentrale
Brandenburg

IMPRESSUM

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden
Gestaltung: Johannes Knöspel
Druck: SpreeDruck
Stand: Juni 2024

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Brandenburg