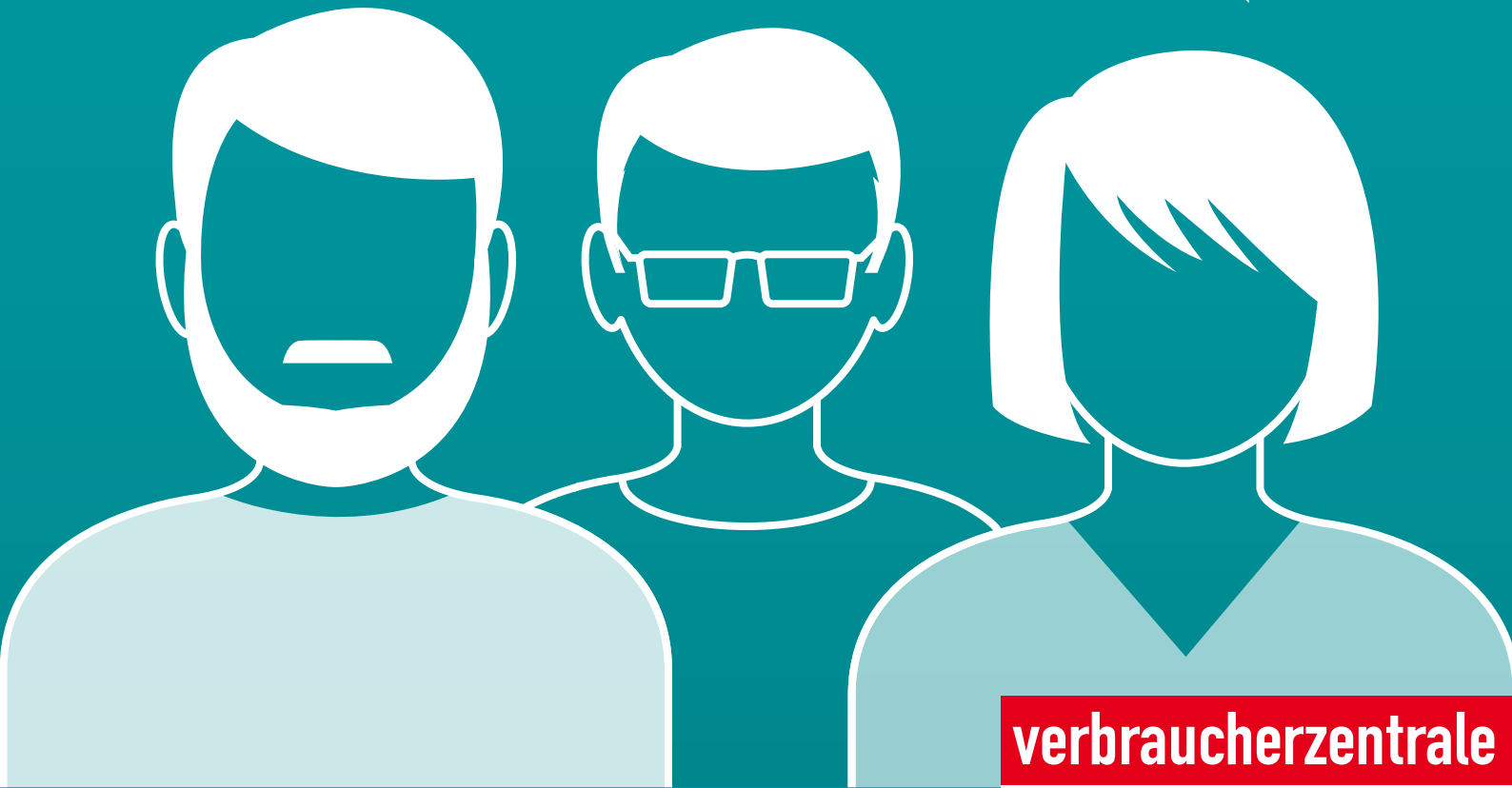


GESCHÄFTSBERICHT FÜR DAS JAHR 2013



verbraucherzentrale

Brandenburg

INHALT

Vorwort des Vorstandsvorsitzenden	4
Interview mit dem neuen Geschäftsführer	6
Zahlen und Trends – Das Jahr 2013 bei der VZB	8
Höhepunkte im Verbraucherschutzjahr 2013	11
Allgemeines Verbraucherrecht	13
Reise und Mobilität	14
Finanzen	15
Versicherungen	16
Digitale Welt	18
Energie	19
Grenzüberschreitendes Verbraucherrecht	20
Lebensmittel und Ernährung	21
Das Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«	23
Pflegerechtsberatung zum »WBG«	24
Seminarreihe »Auskommen mit dem Einkommen«	25
Patientenberatung durch die UPD	26
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	27
Interessenvertretung, Kooperationen und Gremienarbeit	29
Qualitätssicherung und Mitarbeiterfortbildung	30
ANHANG: DATEN UND FAKTEN	32
I. Mitglieder	32
II. Vorstand und Geschäftsführung	33
III. Beratung vor Ort	32
IV. Organigramm	34
V. Finanzen 2013	35
QUELLENVERZEICHNIS	38



ÜBER

DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie bietet Beratung, Information und Bildung auf hohem Niveau. Ihre Themen reichen von Markt und Recht, Reise und Freizeit, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung über Medien und Telefon bis zu Energie, Bauen und Wohnen. Zudem berät sie zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht und ist Trägerin der Unabhängigen Patientenberatung im Land.

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht verstoßen und klärt die Öffentlichkeit über Verbraucherrechte, Abzockmaschinen und Spartipps auf. Dabei agiert die VZB im Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Die VZB ist der Öffentlichkeit bekannt – so bejahen nach einer Repräsentativbefragung 97 Prozent der Brandenburger die Frage, ob ihnen die Verbraucherzentrale ein Begriff ist.

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

VORWORT DES VORSTANDSVORSITZENDEN

JOCHEN RESCH



Foto: Thomas Ecker



Die Verbraucherzentralen aller Länder und ihr Bundesverband haben 2013 viel erreicht. So hat nach der Bundestagswahl auch eine Reihe von Themen ihren Niederschlag im Koalitionsvertrag gefunden: Von der Dispozinshöhe über die EU-Fluggastrechte und die Elementarschaden-Pflichtversicherung bis zum Sachverständigenrat für Verbraucherfragen.

Auch das Konzept der »Marktwächter« ist im Koalitionsvertrag angekommen. Damit sollen die Verbraucherzentralen eine Frühwarnfunktion in ausgewählten Märkten übernehmen. Zunächst im Finanzmarkt sowie der Digitalen Welt wollen sie Fehlentwicklungen früh und empirisch zuverlässig erkennen. Als Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) freut es uns besonders, dass wir neben dem Bundesverband zum Kreis der fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen gehören, die den Digitalmarktwächter aufbauen werden.

Jetzt gilt es, die Politik bei all diesen Ankündigungen beim Wort zu nehmen – denn »Papier ist geduldig«: Versprochene Mittel müssen im Bundeshaushalt eingeplant, Prüfaufträge zu Gunsten der Verbraucher formuliert, der Verbraucherschutz als gleichberechtigtes Ziel in einer Vielzahl von Aufsichtsämtern tatsächlich verankert werden. Dafür werden wir auch weiterhin kämpfen.

Aber unser Einsatz als Verbraucherschützer wird nicht auf dieses Themenspektrum beschränkt bleiben – zwei weitere Beispiele: Bei den massenhaften Abmahnungen wegen vermeintlicher Urheberrechtsverletzungen bei Film- oder Musikdownloads aus dem Internet wurde ein gesetzliches Kostenlimit gesetzt. Leider sehen wir in der Praxis bereits, dass sich dieses Limit nur allzu leicht aushöhlen lässt. Hier besteht definitiv Nachbesserungsbedarf. Genauso wie im Zusammenhang mit der prominenten Insolvenz von PROKON – aber das war ja schon Anfang 2014 und gehört in den nächsten Geschäftsbericht ...

Mitte des Jahres 2013 kam es bei der VZB zu einem Wechsel des Geschäftsführers. Mit einem Festkolloquium haben wir unseren langjährigen Geschäftsführer Dr. jur. Rainer Radloff in den wohlverdienten Ruhestand verabschiedet. Er hat die Arbeit der Verbraucherzentrale seit 1994 maßgeblich geprägt. Vom Frühjahr 1994 bis Ende 2008 war er ehrenamtlich im Vorstand der Verbraucherzentrale Brandenburg tätig, ab Herbst 1994 als Vorstandsvorsitzender und ab 2009 als Geschäftsführer.

Pünktlich zum »Deutschen Verbrauchertag« in Berlin am 3. Juni 2013 hat dann Dr. Christian A. Rumpke seine Nachfolge angetreten. Der Diplom-Kaufmann bringt langjährige Erfahrung aus seinen Tätigkeiten als Projektmanager bei einer Unternehmensberatung sowie als Bereichsleiter bei einer auf Energiethemen spezialisierten Kampagnenagentur des Bundes mit. Welche Schwerpunkte er als Geschäftsführer gemeinsam mit dem Vorstand setzen möchte, lesen Sie im Interview (vgl. S. 6).

Abschließend möchte ich mich im Namen der Verbraucherzentrale bei unseren Förderern bedanken, dass sie einen unabhängigen Verbraucherschutz in Brandenburg möglich machen – insbesondere beim Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz, weiteren Landesministerien, den Landkreisen und Kommunen sowie dem Bund. Ein großes Dankeschön spreche ich im Namen des gesamten Vorstandes an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus, die sich auch in 2013 wieder engagiert für die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher eingesetzt haben.

Ihr

Jochen Resch, Vorstandsvorsitzender der Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

INTERVIEW

MIT DEM NEUEN GESCHÄFTSFÜHRER



Seit Juni 2013 hat die VZB mit Dr. Christian A. Rumpke einen neuen Geschäftsführer. Im Interview erzählt der Diplom-Kaufmann, welchen Herausforderungen er sich bei der VZB stellen will.



Dr. Christian A. Rumpke, neuer Geschäftsführer der VZB

Herr Dr. Rumpke, was reizt Sie an Ihrer Aufgabe? Und was haben Sie bei der VZB vor?

In den vergangenen Jahren war ich in einer Vielzahl unterschiedlicher Branchen tätig: Angefangen habe ich mit einer Ausbildung in der Lebensmittelindustrie, später arbeitete ich für die Deutsche Bahn und zuletzt bundespolitisch für die Deutsche Energie-Agentur. Promoviert habe ich im Kontext von Dienstleistungsmärkten und Kommunikation. In mehreren Jahren bei einer Unternehmensberatung konnte ich sehr viel über erfolgreiches Veränderungsmanagement in unterschiedlichen Organisationskulturen lernen. Vielen dieser Themen begegne ich nun bei der VZB wieder. Und das Beste: Mit dem, was wir tun, können wir Gutes für die Bürgerinnen und Bürger bewirken.

So habe ich bei der VZB die Gelegenheit, mich in einer unabhängigen Institution für die Rechte von Verbrauchern einzusetzen. Die VZB hat mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Verbraucherschutz in Bran-

denburg in ihrem fast 25-jährigen Bestehen nachhaltig geprägt und ist ein wichtiger Akteur – im Land, aber auch bundesweit bzw. im europäischen Kontext insbesondere in der Grenzregion zu Polen.

Allerdings hat sich im vergangenen fast Vierteljahrhundert eine Vielzahl von Rahmenbedingungen radikal gewandelt. Deshalb erscheint es gerade jetzt sinnvoll, einmal inne zu halten und zu fragen: Ist die VZB noch richtig aufgestellt? Wo will die VZB in den nächsten Jahren hin? Wie kann sie ihr Ziel erreichen? Und was sind dazu die nächsten konkreten Schritte?

Mit Unterstützung des Vorstands der VZB habe ich daher während der ersten 100 Tage in meiner neuen Position einen strategischen Prozess initiiert, der Antworten auf diese Fragen liefert.

Wie sind Sie diesen Strategieprozess denn angegangen?

Ich habe ausführlich mit Führungskräften und Mitarbeitern, den uns fördernden Ministerien, den verbraucherpolitischen Sprechern der Fraktionen, anderen Verbraucherzentralen, dem Bundesverband sowie weiteren Akteuren gesprochen. Dabei habe ich manchmal auch einfach nur zugehört. Wir haben Strategie-Klausuren abgehalten und eine Repräsentativbefragung von Brandenburgern beauftragt.

Dabei ging es zum Beispiel um die Kenntnisse über die Verbraucherzentrale, über Themen und Attribute, mit denen man uns verbindet und um die Zufriedenheit mit der Beratung. Hier können wir festhalten, dass die VZB in der Bevölkerung durchgängig bekannt ist und eine sehr hohe Glaubwürdigkeit hat. Das ist gut. Allerdings kam auch heraus, dass Menschen sich zunehmend im Internet informieren. Hier besteht zum Beispiel Hand-

lungsbedarf hin zu einer noch besseren Auffindbarkeit im Internet mit passgenauen Angeboten – auch um die Internetnutzer vor unseriösen Quellen zu schützen.

Im Ergebnis der Analyse ist die Strategie »VZB 2014+« entstanden, die der Vorstand der VZB Ende 2013 beschlossen hat. Aber nicht ohne vorher mit der Mitarbeiterschaft und dem Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz zu sprechen – und sich zu versichern, dass alle mitziehen.

Sie haben bereits das geänderte Informationsverhalten angesprochen. Vor welchen Herausforderungen steht die VZB noch?

Zum Beispiel stagniert die klassische Verbraucherberatung in einigen Feldern – während die VZB zwischenzeitlich relevant gewordene Themen nicht in dem Maße behandelt, in dem sie mittlerweile nachfragt werden. So sind beispielsweise die Pflegerechtsberatung, die deutsch-polnische Verbraucherinformation oder die Verbraucherbildung mit zu geringen Ressourcen unterlegt. Außerdem ist das Beratungsstellennetz der VZB in Teilen optimierungsbedürftig – so sind etwa die wenigsten Beratungsstellen barrierefrei. Auch Öffnungszeiten ein Mal pro Monat, wie es an einigen unserer Stützpunkte der Fall ist, entsprechen nicht mehr den sonst gewohnten Dienstleistungswelten. Bislang bestand der in der verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg geäußerte Anspruch an die VZB, den Umfang an Beratungsstellen im ländlichen Raum auszubauen. Bei einem real gesunkenen Gesamtfördervolumen hat dieser Ansatz über die vergangenen Jahre bei der VZB zu Defiziten an anderen Stellen geführt.

Wie sieht es mit der Umsetzung der Strategie aus?

Wir haben in der Strategie »VZB 2014+« etwa 100 Einzelmaßnahmen definiert, die wir nun peu à peu – innerhalb eines Zeitrahmens von fünf Jahren – angehen wollen. Einige Veränderungen haben wir bereits auf den Weg gebracht oder sogar schon erfolgreich umgesetzt. Eine kleine, aber wirkungsvolle und wichtige Maßnahme war die Umstellung unseres Termintelefons, um die Erreichbarkeit und den Service für ratsuchende Verbraucher zu verbessern. So haben wir unser landesweites Termintelefon von einer kostenpflichtigen 0180er-Nummer auf eine Festnetznummer umgestellt und die Telefonzeiten um zwei Stunden täglich erweitert. Verbraucher erreichen uns jetzt montags bis freitags von 9 bis 18 Uhr unter 0331 / 98 22 999 5. Ergänzend

haben wir die Möglichkeit geschaffen, Beratungstermine online unter www.vzb.de/termine anzufragen.

Zudem setzen wir uns seit Ende 2013 konkret damit auseinander, was eine künftige Beratungsstelle ausmacht. Dazu haben wir in Kooperation mit der FH Potsdam einen Ideen-Wettbewerb für einen »Flagshipstore« auf den Weg gebracht. In Potsdam wollen wir unsere Beratungsstelle, die baulich marode Landesgeschäftsstelle und die Unabhängige Patientenberatung an einem Ort konzentrieren und dabei eine »Zentrale der Verbraucher« mit bundesweitem Vorbildcharakter schaffen. Besonders wichtig ist uns bei dem neuen Raumkonzept eine Atmosphäre, die Offenheit und Transparenz ausstrahlt. Gleichzeitig muss natürlich auch die Vertraulichkeit der Beratungsgespräche gewahrt bleiben. Und insgesamt wollen wir damit auch testen, wie wir künftig in der Fläche Präsenz zeigen.

Abschließend: Sie sind nun seit ziemlich genau einem Jahr Geschäftsführer der VZB. Wie fällt Ihr Fazit für das Jahr aus?

Es war auf jeden Fall ein spannendes und bewegtes erstes Jahr bei der VZB. Mit Höhen und – wie immer – auch mit Tiefen. Nun geht mein Blick nach vorne. So finden im laufenden Jahr 2014 in Brandenburg neben den Kommunalwahlen die Landtagswahlen statt. Diese werden mitentscheiden, wie es für die Verbraucherarbeit in Brandenburg weitergeht. Denn um unsere Strategie umsetzen zu können, benötigen wir nachhaltige Unterstützung. Dabei kämpfen wir für eine institutionelle Landesförderung in Höhe von 1 Euro pro Jahr und Einwohner, um die Arbeit der VZB tatsächlich verbraucherorientiert gestalten zu können. Zusätzlich ist die Absicherung unserer Tätigkeit langfristig bzw. über einen Zeitraum von jeweils fünf Jahren wichtig. Und nur die konsequente kommunale Kofinanzierung unserer Beratungsstellen/-stützpunkte kann eine hochwertige Präsenz vor Ort sichern.

Was wir damit neben den bereits genannten Maßnahmen noch planen, haben wir in unserem Landespolitischen Forderungskatalog aufgeschrieben.¹ Derzeit führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neben mir viele Gespräche mit Politikern bzw. Kandidaten auf Landes-, Bundes- sowie kommunaler Ebene, um sie von unseren Forderungen zu überzeugen. Dabei erfahren wir bislang große Unterstützung, was uns natürlich sehr freut.

Vielen Dank für das Gespräch!

¹ Alle Fußnoten finden sich gesammelt im Quellenverzeichnis auf Seite 38.

ZAHLEN UND TRENDS

DAS JAHR 2013 BEI DER VZB

Egal wie gut man sich informiert – zu Problemen kann es bei der Masse an Produkten und Dienstleistungen, bei den rasanten Entwicklungen in der digitalen Welt und bei stets neuen Betrugsmaschinen immer kommen. Daher ist eine von wirtschaftlichen und politischen Interessen unabhängige Verbraucherinformation und -beratung so wichtig wie nie. Die Verbraucherzentrale sorgt mit ihren diversen Informationsangeboten vor, bevor den Bürgern Schaden entsteht, und sie hilft im Schadensfall, um Verbrauchern zu ihrem Recht zu verhelfen. Diesen Aufgaben kommt die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) in Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) nach.

Die VZB ist bekannt: Laut einer in 2013 durch TNS Emnid durchgeführten Studie der VZB kennen 97 Prozent der Brandenburger die Verbraucherzentrale.¹¹ Die individuelle Beratung ist das Herzstück der Verbraucherarbeit in Brandenburg. Daher unterhält die VZB insgesamt 13 Beratungsstellen, fünf Beratungsstützpunkte, 14 reine Energieberatungsstandorte sowie einen Beratungsstützpunkt für Mietrechtserstberatung. Des Weiteren betreibt sie das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum in Frankfurt (Oder) mit spezieller Ausrichtung auf deutsch-polnisches Verbraucherrecht. Beratungen zum Patientenrecht bietet die VZB in der Beratungsstelle Potsdam der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland UPD in gemeinsamer Trägerschaft mit dem Sozialverband Deutschland (SoVD) Berlin/Brandenburg an.

Über die Beratung an den diversen Standorten hinaus bietet sie telefonische, E-Mail- und schriftliche Beratung. Mit ihrem umfangreichen Internetangebot auf www.vzb.de bietet die VZB allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zusätzliche Möglichkeiten der Information. Ihr Angebot wird komplettiert durch außergerichtliche Rechtsvertretungen und Gruppenberatungen bzw. Vorträge. Außerdem sind die Mitarbeiter der VZB auf ausgewählten Messen und weiteren Veranstaltungen präsent.

Insgesamt stand die VZB in 2013 mit rund 65.000 Verbrauchern in persönlichem Kontakt. Diese Kontakte verteilen sich auf etwa 21.000 umfängliche Beratungen, 27.000 Kurzinformationen sowie 17.000 Gruppenteilnehmer. Die Einnahmen aus den Beratungen sind im Vergleich zum Vorjahr etwa gleich geblieben. Generell sind zwei Trends auszumachen: Die allgemeinen Beratungen

Bedeutung des Internets als Informationsquelle

in %

»Wenn sich im Zusammenhang mit einem Kauf oder einem Vertragsabschluss Fragen oder Probleme ergeben: [...] Wo würden Sie Rat suchen?«

Basis: 501 Brandenburger, (offene Abfrage, Mehrfachnennungen möglich)

30 Familie/Freunde/Kollegen

25 Internet

22 Kontakt mit Hersteller/Verkäufer

16 Rechtsanwalt

15 Verbraucherzentrale





zu Verbraucherrecht, Telekommunikation und Co. werden immer komplexer. Außerdem steigt die Nachfrage nach den Spezialberatungen.

Die VZB steht bei den Brandenburgern hoch im Kurs. 15 Prozent der Bevölkerung ab 18 Jahre denken bei Fragen zu Käufen und Verträgen sofort an die Verbraucherzentrale, wie eine Repräsentativbefragung der VZB ergab.¹¹ Dies ist insofern bemerkenswert, als dass die Befragten die Antwort ungestützt, d.h. ohne Vorgabe von Antwortmöglichkeiten durch die Telefon-Interviewer, gegeben haben. Das Internet hat als Informationsquelle gerade bei einfachen Problemen mittlerweile eine wichtige Rolle eingenommen. 25 Prozent der Brandenburger würden sich bei Problemen online Rat suchen (vgl. Abb.). Das Internet liegt damit auf Rang 2 der beliebtesten »Problemlöser«, Spitzenreiter sind Freunde und Familie mit 30 Prozent.

Daher klärt die VZB Verbraucher über die klassische Beratung hinaus über ihre Internetseite www.vzb.de sowie durch Pressemitteilungen und Interviews über Verbraucherrechte, unlautere Wettbewerber und aktuelle Entwicklungen auf. Ergänzend dazu pflegt sie mit www.facebook.com/vzbrandenburg ihren eigenen Social Media-Kanal.

Insgesamt über 113.000 Besuche verzeichnete die Webseite www.vzb.de in 2013. Mit über 1.400 Veröffentlichungen in Printmedien war die VZB in einer Gesamtauflage von über 90 Mio. Zeitungen und Zeitschriften mit Rat in Verbraucherfragen präsent. Hinzu kamen diverse TV- und Radiointerviews sowie Nennungen in Onlinepublikationen.

Kollektiver Rechtsschutz für alle Verbraucher

Ein weiteres Betätigungsfeld zu Gunsten der Verbraucher war der kollektive Rechtsschutz. Die VZB konnte 12 Abmahnverfahren auf Grund unzulässiger AGB oder unlauterer Geschäftspraktiken erfolgreich abschließen. Dazu zählen z.B. die Abmahnungen eines Energiedienstleisters mit unzulässigen allgemeinen Geschäftsbedingungen, eines Schlüsseldienstes wegen wiederholter unerlaubter wettbewerbsrechtlicher Geschäftspraktiken,

dreier Fitnessstudios mit rechtswidrigen AGB-Klauseln sowie eines Elektronikfachmarktes wegen unzulässiger Geschäftspraktiken.

Auch mit der Abmahnung eines Gartencenters war die VZB erfolgreich. Das Unternehmen hatte reklamierte Geräte auseinandergebaut, um Kostenvoranschläge für seine Kunden zu erstellen. Wenn die Kunden dem Gartencenter anschließend keinen Reparaturauftrag erteilten, bekamen sie ihre Geräte in Einzelteilen zurück. Das Unternehmen verpflichtete sich gegenüber der VZB, diese Praxis einzustellen. Andernfalls droht ihm eine hohe Vertragsstrafe.

Top-Themen 2013

Das Jahr 2013 startete mit der Einführung des Rundfunkbeitrags, der die Rundfunkgebühren ablöste. Um die Verbraucherinnen und Verbraucher mit ihren Fragen zum Wechsel nicht allein zu lassen, nahm die Verbraucherzentrale Brandenburg die Beratung zu Rundfunkgebühren und -beitrag gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin in ihr Repertoire auf. Aufgrund besonders hoher Nachfrage ergänzte die VZB ihr persönliches Beratungsangebot um eine telefonische Beratungshotline.

Im Juni wurden Teile Brandenburgs von einem erneuten »Jahrhunderthochwasser« heimgesucht. Die VZB richtete daher gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen eine kostenlose Hotline ein. Die Experten konnten den Geschädigten viele Fragen beantworten, beispielsweise: Was ist im Schadensfall zu beachten? Welche Maßnahmen sind besonders wichtig? Welche Versicherung zahlt welchen Schaden? oder: Was passiert, wenn ich wegen Hochwasser meine Reise abbrechen muss?

Dann war ein Gasurteil noch in aller Munde: Der Bundesgerichtshof erklärte in einem Entscheid Ende Juli 2013 (AZ: VIII ZR 162/09) Klauseln zur Preisanpassung des Energieversorgers RWE für unzulässig. Der Konzern habe die Kunden nicht klar und verständlich über Preisänderungen informiert, begründeten die Richter ihre Entscheidung. Daher stünden zahlreichen Gaskunden mit einem

Sondervertrag Rückzahlungen zu. Weil entsprechende vom BGH gekippte Klauseln von verschiedenen Energieversorgern genutzt werden, fragten sich viele Brandenburger Verbraucher, ob ihnen nun auch Rückzahlungen zustünden. Die VZB prüfte die Verträge und half bei der Rückforderung.

Ab Anfang Dezember sorgte eine Abmahnwelle für Furore: Zahlreiche verunsicherte Verbraucher suchten rechtlichen Rat bei der VZB, weil sie Abmahnungen der Kanzlei U+C Rechtsanwälte erhalten hatten. Ihnen wurde vorgeworfen, einen Film mit pornografischen Inhalten auf dem Portal redtube.com angesehen zu haben. Je mehr Informationen zu den zweifelhaften Methoden der Abmahner ans Licht kamen, desto deutlicher wurde, dass an der Geschichte etwas faul war. Die VZB stellte daher im Dezember einen Strafantrag gegen die Rechtsanwälte. Die Staatsanwaltschaft ermittelt nun.

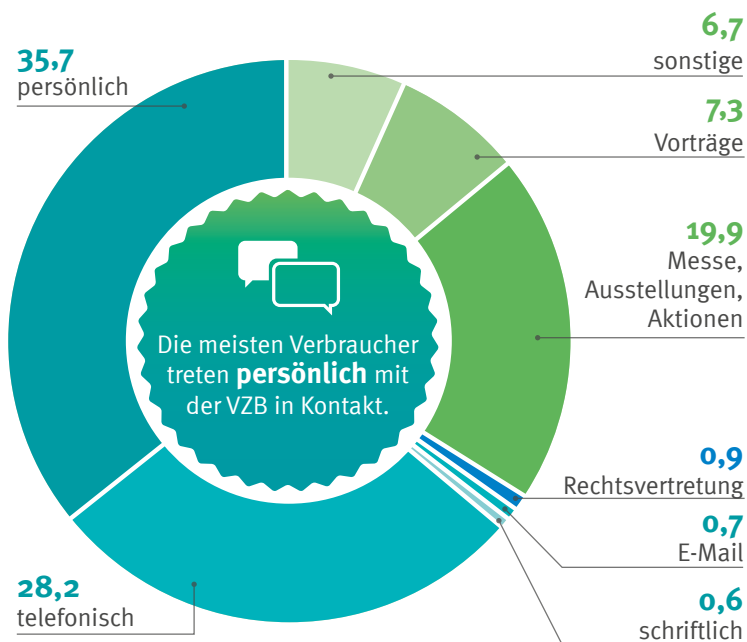
Die VZB beobachtet mit Sorge, wie sich insbesondere im Kontext Digitale Welt eine ganze Abmahnindustrie formiert, der es insbesondere darum geht, durch die Einschüchterung von Verbrauchern schnelles Geld zu machen.

Ein einzigartiges Forschungsprojekt

Das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum der VZB hat 2013 ein innovatives Forschungsprojekt aus der Taufe gehoben: Gemeinsam mit der polnischen Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów will sie herausfinden, ob Verbraucher die vorhandenen Instrumente grenzüberschreitender Rechtsdurchsetzung in Anspruch nehmen, um im Streitfall mit ausländischen Unternehmern zu ihrem Recht zu kommen. Gestartet ist das Projekt mit einer Konferenz sowie einer umfangreichen Befragung von deutschen sowie polnischen Zivilrichtern und Verbrauchern.

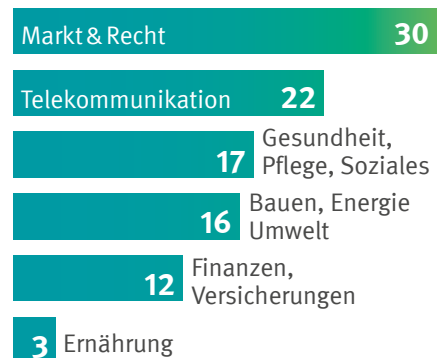
Beratungs- und Kontaktwege im Vergleich

in %



Beratungsthemen

in %



HÖHEPUNKTE

IM VERBRAUCHERSCHUTZJAHR 2013



JANUAR

- 16.1. Start der Rundfunkbeitragshotline der VZB
- 18. - 27.1. Grüne Woche, Schwerpunkt: Süßende Zutaten
- 29.1. Forum Verbraucherschutz mit den verbraucherpolitischen Sprechern im Landtag, Thema: Pflegerechtsberatung



FEBRUAR

- 7.2. Infostand beim Safer Internet Day in Frankfurt (Oder)



MÄRZ

- 15.3. »Sind Sie gut versichert?« – Aktion zum Weltverbrauchertag
- 15.3. 20 Jahre Beratungsstelle Luckenwalde mit Pressegespräch
- 15. - 17.3. Vorträge zu Energieeffizienz sowie Umwelt- und Bauherrenthemen auf der PotsdamBAU+ENERGIE
- 16. - 17.3. Stand auf der LausitzBAU + Lausitzer Frühlingsschau in Senftenberg
- 26.3. 20-jähriges Bestehen der Beratungsstelle Perleberg mit Empfang



APRIL

- 23.4. Mitwirkung an einer Fortbildungsveranstaltung des LISUM für Lehrkräfte im Bereich W-A-T, Vorstellung des Verbraucherbildungsangebots der VZB
- 30.4. Start der Gewährleistungsaktion, bundesweite Auswertung von etwa 4.000 Reklamationsfällen



MAI

- 1.5. Teilnahme am Brückenfest in Frankfurt (Oder)
- 7.5. Auftakt des Projektes »Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung in Verbrauchersachen« in Poznań (Polen)
- 24.5. Mitwirkung am Gesundheitstag in Brandenburg an der Havel



JUNI

- 3.6. Arbeitsantritt des neuen Geschäftsführer der VZB, Dr. Christian A. Rumpke, Deutscher Verbrauchertag in Berlin
- 3. - 7.6. Aktionswoche »Richtig reklamieren: Rechtskunde für König Kunde«: kostenlose Vorträge, Infostände in den Beratungszentren Potsdam, Frankfurt (Oder) sowie Cottbus, kostenlose Flyer, Quiz
- 5.6. Beteiligung am Internationalen Tag der Umwelt »Energiewende mit gestalten – Energie clever nutzen!« mit Klimaschutz-Aktionsstand beim Krugparkfest in Brandenburg an der Havel
- 7.6. Infostand bei der Veranstaltung »Helfende Hände« in Frankfurt (Oder)
- 8.6. Infostand auf dem Tag der offenen Tür der Fachhochschule Potsdam
- 12.6. Start der Hochwasser-Hotline der VZB
- 17.-16.6. Beteiligung an der 20. Brandenburgischen Seniorenwoche, u.a. mit Vorträgen zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht
- 20.6. Mitgliederversammlung der VZB
- 28.6. Bilanzpressekonferenz und Festkolloquium mit Staatssekretärin Hartwig-Tiedt zum Abschied von VZB-Geschäftsführer Dr. jur. Rainer Radloff



JULI

31.7. Erfolg für Verbraucher: BGH kippt unwirksame Gaspreisklauseln bei RWE



AUGUST

12.8. - 4.9. Durchführung einer repräsentativen Studie zum Image der VZB durch TNS Emnid Medien- und Sozialforschung, Ergebnisbericht: November 2013

23.8. Verbraucherinformationstag des Beratungszentrums Cottbus



SEPTEMBER

7.9. Stand auf dem Falkenseer Stadtfest

18.9. Tag der Zahngesundheit, Aktion im Cottbuser Tierpark

26.9. Ernährungsberatung beim Aktionstag Fairtrade



OKTOBER

9.10. Inkrafttreten des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken (»Anti-Abzocke-Gesetz«)

11. - 13.10. Stand auf der CottbusBau
14.10. Start der Aktion zum Wintersemester 2013/2014: Beratung für Studierende der Universität sowie Fachhochschule Potsdam in Verbraucherrecht und anderen Verbraucherfragen (in Kooperation mit dem AstA der Universität Potsdam)

18. - 20.10. Infostand auf der Herbstmesse Cottbus – Lausitzer Verbraucher- und Erlebnisausstellung



NOVEMBER

9. - 10.11. Infostand auf der 11. Lausitzmesse Senftenberg

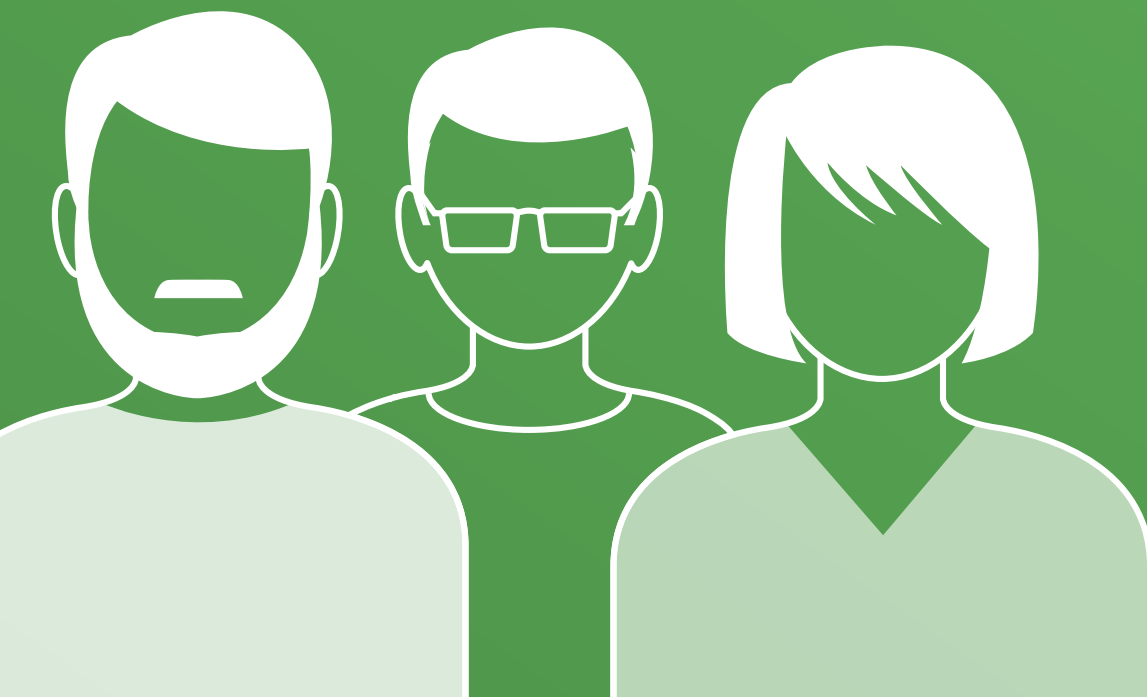
15. - 16.11. Zweitägige Weiterbildungsveranstaltung für alle Beschäftigten der VZB in Lenzen

7. - 23.11. Repräsentativbefragung »Verbrauchermonitor Brandenburg« durch TNS Emnid Medien- und Sozialforschung, im Auftrag der VZB, Ergebnisbericht: Dezember 2013



DEZEMBER

18.12. VZB stellt Strafantrag gegen die U+C-Rechtsanwälte im Fall »Redtube«



ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT



Unter dem Titel »Das Spiel mit der Angst« warnte die VZB im September vor einem Inkassowald. Im Namen einer türkischen Firma forderte er Gebühren aus vorgeblich telefonisch geschlossenen Gewinnspielverträgen. Weitere Abzocker waren 2013 zum Beispiel das vermeintliche »Registergericht Kassel«, das insolvente Verbraucher ausnehmen wollte oder Trittbrettfahrer, die gefälschte Zahlungsaufforderungen zum neuen Rundfunkbeitrag versendeten. Weitere Themen des Jahres 2013: Preiserhöhungen von Fitnessstudios, unlauteres Geschäftsgebaren von Schlüsseldiensten und die Insolvenz der Baumarktkette »Praktiker«.

Herr M. aus Frankfurt (Oder) bekam es mit der Angst zu tun, als ein Brief in knallrotem Umschlag ins Haus flatterte. Der Inhalt war ein Inkassoschreiben des Rechtsanwalts Patrick Richter aus Hamburg. Für seinen Auftraggeber, die Firma Atli Telemarket Ltd., forderte er über 200 Euro an ausstehenden Zahlungen und Inkassogebühren. Herr M. habe sich telefonisch beim Gewinnspielclub MWS-2010 angemeldet. Die VZB riet Herrn M. und den weiteren betroffenen Brandenburgern, der Forderung schriftlich zu widersprechen.

Manche Sportstudios behalten sich vor, Preiserhöhungen in beliebiger Höhe auf ihre Mitglieder umzulegen. Wer in laufenden Verträgen die Preise erhöhen will, muss Gründe und Angemessenheit deutlich in den Vertragsbedingungen regeln. Daher mahnte die VZB auch 2013 wieder Fitnessstudios ab und klärte Sportstudiomitglieder über ihre Rechte auf.

Auch Schlüsseldienste waren in diesem Jahr ein Thema. Denn auf dem Markt tummeln sich einige schwarze Schafe, die die Notsituation der Verbraucher oft ausnutzen. Der beliebteste Trick: Einige Anbieter täuschen in Telefonbüchern mit regionalen Adressangaben und lokalen Vorwahlen vor, direkt aus der Region zu kommen. Doch dabei sitzen die Anbieter oft nicht einmal im gleichen Bundesland oder sind gar nicht auffindbar. Wer eine solche Firma beauftragt, bekommt meist horrenden Anfahrtpauschalen in Rechnung gestellt. Wenn der Verbraucher die Rechnung dann im Nachgang beanstanden möchte oder eine Reklamation hat, scheitert dies leider oft schon an der Ermittlung der Identität. Ebenso stellt es die VZB vor Probleme, wenn sie die betreffenden

Anbieter abmahnen will. Daher hat sie Arbeitskontakte zum Fachverband Europäischer Sicherheits- und Schlüsselfachgeschäfte e.V. aufgebaut, um auf diesem Weg zu erreichen, dass »Scheinadressen« dubioser Anbieter entlarvt und unseriöse Geschäftspraktiken eingedämmt werden.

Pünktlich zur Beantragung des Insolvenzverfahrens durch die Baumarktkette »Praktiker« hat die VZB mit einer vielzitierten Pressemitteilung zu Verbraucherrechten bei Firmeninsolvenz informiert. Denn die Verunsicherung der Kunden war groß, es kamen Fragen auf wie: »Was tun mit fehlerhafter Ware?«, »Kann ich Gutscheine noch einlösen?« und »Bekomme ich meine Vorauszahlung zurück?«.

REISE UND MOBILITÄT



Anfang 2013 wurde der Fernbusmarkt liberalisiert. Viele neue Möglichkeiten, sollte man meinen. Doch Brandenburger profitieren davon nur sehr eingeschränkt. Erneut versuchten Flugportale, ihren Kunden versteckte Servicegebühren unterzujubeln. Und die VZB klärte über die Rechte von Reisenden auf, die Urlaub in einem Hochwassergebiet gebucht hatten. In einem gemeinsamen Projekt mit dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB), das in 2014 fortgesetzt wird, ermittelte die VZB unter Reisenden im ÖPNV deren Wünsche für ein barrierefreies Reisen und Wissen über Fahrgastrechte bei Ausfall bzw. Verspätung.

Fernbuslinien erobern den Markt. Doch in Brandenburg gibt es kaum geeignete Haltestellen. Brandenburger Verbraucher profitieren daher bislang nur sehr eingeschränkt von den Vorteilen der neuen Busverbindungen. Die Kommunen sollten auf die Anbieter zugehen und tragfähige Konzepte für Brandenburg entwickeln, forderte daher die VZB 2013. Denn gerade in einem Flächenland mit weiten Entfernungen und zum Teil geringer Bevölkerungsdichte können zumeist umsteigefreie Fernbuslinien eine gute Alternative zum Schienenverkehr darstellen. Um Fernbusreisende über ihre Rechte zum Beispiel bei Ausfall oder Verspätung aufzuklären, erarbeitete die VZB einen Infolyer, der in allen Beratungsstellen des Landes kostenlos zur Verfügung steht.

Wieder gab es Ärger mit Flugportalen und deren für Verbraucher versteckte und erst nachträglich geltend gemachten Kosten. Eine Verbraucherin erhielt beispielsweise erst nach der Buchung eine Rechnung über 50 Euro Service-Fee. Derartige Praktiken sind der VZB gut bekannt und bereits von Gerichten untersagt worden (unter anderem Landgericht Leipzig, Urteil vom 8.3.2013, AZ: 05 O 2324/12). Von der VZB beraten, wies die Verbraucherin die Zahlungsforderung erfolgreich zurück.



Fernbusflyer der VZB

FINANZEN



Auch zum Thema Dispozinsen führte die VZB eine Umfrage durch. Ergebnis: Fast die Hälfte der Girokontoinhaber kannte ihren Dispozins nicht. Die VZB fordert daher mehr Transparenz. Die Pfändungsschutzkonten beschäftigten die Verbraucherschützer auch weiterhin, da einige Banken überhöhte Kontoführungsgebühren verlangten. Und ein Abzocker versuchte, Verbrauchern Reservierungsrechte für »Goldaktien« per Post-Ident-Verfahren unterzujubeln.

Wie die VZB mit einer Repräsentativbefragung herausfand, haben in 2013 laut eigenen Angaben mehr als ein Viertel der Brandenburger ihr Konto überzogen – fünf Prozent sogar häufiger oder mit höheren Beträgen.¹¹¹ Wenn das Girokonto innerhalb des mit der Bank vereinbarten Rahmens überzogen wird, werden Dispozinsen fällig. Deren Höhe ist teilweise erheblich und kann von Bank zu Bank stark differieren. Ganze 43 Prozent der Befragten gaben unumwunden zu, ihren Dispozins nicht zu kennen (vgl. Abb.). Viele schätzten dessen Höhe falsch ein. Deshalb fordert die VZB – auch 2014 im Kontext von Kommunal- und Landtagswahlen – eine transparente Darstellung der Dispozinsen und deren Anpassungsmechanismen.

Auch in 2013 verlangten einige Banken immer noch überhöhte Kontoführungsgebühren für Pfändungsschutzkonten, so dass die VZB und der vzbv Abmahnverfahren einleiteten. Die Verfahren gegen die VR Bank Prignitz, die SPK Märkisch Oderland sowie Volksbank Oder-Spree, die die VZB an den vzbv abgegeben hatte, wurden erfolgreich abgeschlossen.

Mit einer zwielichtigen Masche schob die Firma Gold International SE Verbrauchern Verträge über Finanzprodukte unter. Betroffene stimmten telefonisch der Zusendung von Informationsmaterial über Produkte wie die »Goldaktie« zu, bekamen jedoch mit ihrer Unterschrift im Post-Ident-Verfahren einen Vertrag untergejubelt. Die Verbraucherzentrale Brandenburg klärte Verbraucher dazu über die Medien sowie in den Beratungsstellen des Landes auf. Bester Rat: Wer den Inhalt nicht kennt, sollte den Empfang von Schreiben nicht schriftlich quittieren. Für alle, die auf die Masche der Gold International hereingefallen sind, stellte die Verbraucherzentrale einen Musterbrief bereit.

Höhe des Dispozines

in %

»Der Dispozins ist der Zins, den Sie bezahlen müssen, wenn Sie Ihr Girokonto innerhalb des mit Ihrer Bank vereinbarten Verfügungsrahmens überziehen. Wie hoch ist Ihr aktueller Dispozins bei Ihrer Hausbank?«

43 weiß nicht, keine Angabe

6 unter 4 %

3 bis unter 6 %

3 bis unter 8 %

7 bis unter 10%

16 bis unter 12 %

14 bis unter 14 %

7 über 14%

4 von 10
Befragten
kennen
ihren Zinssatz
nicht



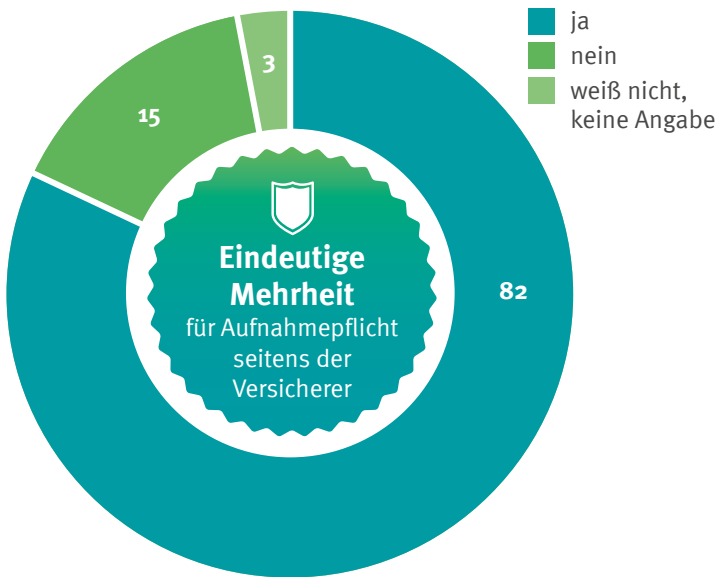
Basis: 1.000 Befragte, darunter 273 Befragte, die in den letzten 12 Monaten einen Dispokredit in Anspruch genommen haben.

VERSICHERUNGEN

Die VZB fordert, dass jeder Bürger eine Elementarschadenversicherung abschließen können soll. Das »Jahrhunderthochwasser« im Juni 2013 hat wieder bestätigt, wie groß der Handlungsbedarf ist. Auch in der Bevölkerung ist die Akzeptanz einer solchen Forderung vorhanden, wie die VZB in einer Studie herausfand. Was sonst im Jahr 2013 geschah: Die VZB prüfte anlässlich des Weltverbrauchertages die Versicherungen der Brandenburger. Außerdem reichten nach einem weiteren Urteil des BGH zu unwirksamen Klauseln in Lebensversicherungen viele Verbraucher ihre Lebensversicherungsverträge zur Prüfung ein.

Elementarschadenversicherung für alle in %

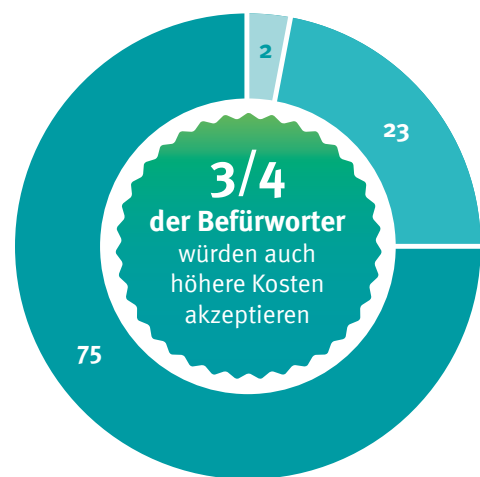
»[...] Sollten Versicherungsunternehmen verpflichtet werden, jeden Bürger, der eine Elementarschadenversicherung abschließen möchte, zu versichern?«



Basis:
1.000 Befragte

Elementarschadenversicherung für alle bei höheren Kosten in %

ja
nein
weiß nicht, keine Angabe



Basis: 816 Befragte
(Befürworter der ersten Frage)

Brandenburg hatte im Jahr 2013 erheblich unter so genanntem »Jahrhunderthochwasser« zu leiden. Die VZB bot daher gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen eine bundesweite Telefonhotline zur Beantwortung der drängendsten Fragen an. Es kristallisierte sich heraus, dass Geschädigte oftmals keinen oder nur unzureichenden Elementarschadenschutz besaßen. Nach dem

Hochwasser kündigten einige Versicherer bestehende Elementarschadenversicherungen und erhöhten Preise und Selbstbeteiligungen. In besonders stark gefährdeten Hochwassergebieten der Zone 4 werden so gut wie keine Versicherungen angeboten. Die VZB wollte genauer wissen, wie die Bevölkerung dazu steht und fand heraus: 82 Prozent der Brandenburger plädieren dafür,

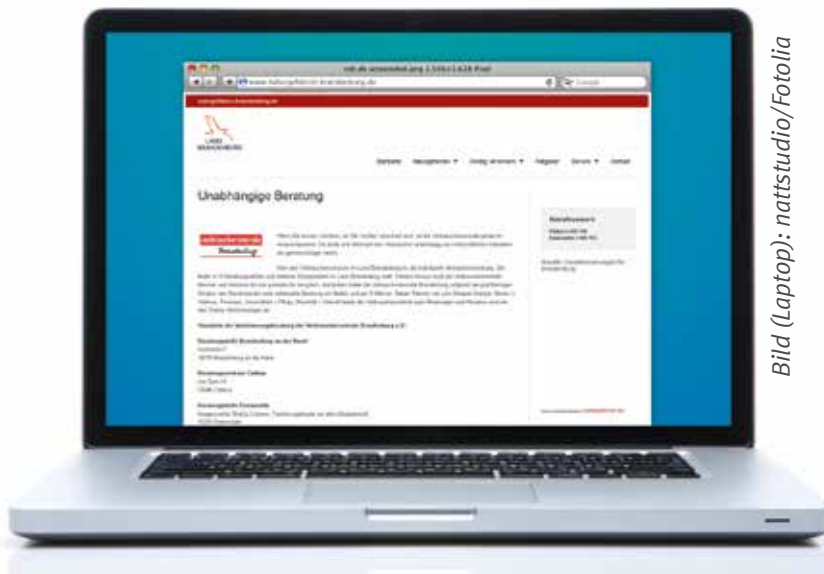


Bild (Laptop): nattstudio/Fotolia

Das Naturgefahrenportal
des Landes Brandenburg



Der Versicherungs-Check
der VZB

dass Versicherungsunternehmen dazu verpflichtet werden, jeden zu versichern, der eine Elementarschadenversicherung abschließen möchte (vgl. Abb.). Selbst wenn dann gegebenenfalls höhere Kosten entstehen, die auf andere Versicherungsnehmer oder den Steuerzahler umgelegt würden, sprechen sich von den Befürwortern noch immer 75 Prozent für eine solche Verpflichtung der Versicherungsunternehmen aus. Mittlerweile gibt es im Koalitionsvertrag auf Bundesebene zumindest einen Prüfauftrag hierzu.

Die VZB beteiligt sich als Kooperationspartner an dem von der Landesregierung im August 2013 ins Leben gerufenen Naturgefahrenportal www.naturgefahren.brandenburg.de. Sie bietet unabhängige Beratung für den richtigen Versicherungsschutz z.B. gegen Hochwasser.

Zum Weltverbrauchertag am 15. März wollte die VZB von den Brandenburgern wissen: »Sind Sie gut versichert?« Mit einem Fragebogen, der in den Beratungsstellen sowie online ausgefüllt werden konnte, wertete sie den Versicherungsschutz der Brandenburger aus. Das Ergebnis: Neben einem großen Mittelfeld von überwiegend

gut versicherten Bürgern zeigten sich auch Ausreißer: Längst nicht jeder verfügte über die Privathaftpflicht als wichtigste Sachversicherung. Fast zehn Prozent der Befragten haben diese Versicherung nicht abgeschlossen. Dabei kann selbst ein kleines Missgeschick katastrophale Folgen haben und Existenzen vernichten. Als Dank für ihre Teilnahme erhielten die Verbraucher die Sonderpublikation »Sind Sie gut versichert? Ihr persönlicher Versicherungs-Check«, mit der sie ihren Versicherungsschutz im Selbsttest überprüfen konnten. Allen Verbrauchern, die weitergehende Fragen hatten, empfahl die VZB ihre unabhängige Versicherungsberatung. Der Versicherungs-Check fand in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin statt.

Nach einem weiteren Urteil des BGH zu unwirksamen Klauseln hinsichtlich Abschlusskosten und Stornogebühren reichten viele Verbraucher ihre Lebensversicherungsverträge bei der VZB zur Prüfung ein. Die Verbraucherschützer gaben den Ratsuchenden rechtliche Hinweise, ob deren Verträge von den BGH-Urteilen erfasst waren und wie sie gegebenenfalls Nachzahlungen einfordern konnten.

DIGITALE WELT



Bei den massenhaften Abmahnungen wegen vermeintlicher Urheberrechtsverletzungen erzielten die Verbraucherzentralen einen ersten Erfolg: Auf ihre Initiative hin wurde per Gesetz ein Kostenlimit gesetzt. Währenddessen war die Beratung zu Telefon- und Handyverträgen wie immer ein Dauerbrenner. Meist ging es um nicht nachvollziehbare Posten in der Rechnung oder um Probleme bei der Kündigung von Verträgen.

Ein erster Schritt ist getan: Auf Initiative der Verbraucherzentralen wurden vermeintlichen Urheberrechtsverletzungen bei Film- oder Musikdownloads aus dem Internet per Gesetz ein Kostenlimit gesetzt. Damit müssen sich Abmahnanwälte auf weniger einträgliche Geschäfte einstellen. Abmahngebühren sollen durch das so genannte »Anti-Abzock-Gesetz« im Regelfall maximal 155 Euro betragen dürfen. Der außergerichtliche Streitwert ist dabei auf 1.000 Euro begrenzt. Allerdings sind im Einzelfall auch höhere Anwaltsgebühren erlaubt. Die VZB musste in ihren Urheberrechtsberatungen jedoch feststellen, dass die neuen Regelungen bereits konsequent von den Rechteinhabern bzw. ihren Anwälten ausgehöhlt wurden, indem die Abmahngebühren zwar niedrig, der angesetzte Streitwert jedoch deutlich höher kalkuliert wurde als zuvor üblich. Hier ist noch einiges zu tun. Insbesondere auch im Lichte der Redtube-Abmahnwelle fürchtet die VZB eine Zunahme von Massenabmahnungen insbesondere mit dem Ziel, schnelles Geld zu verdienen.

Rundfunkbeiträge

Insbesondere zu Jahresbeginn gab es viele Fragen zur Umstellung der gerätebezogenen Rundfunkgebühren auf die wohnungsbezogenen Rundfunkbeiträge. Deshalb wurde das neue Beratungsangebot der VZB dazu – sowohl in der persönlichen Beratung als auch über die extra eingerichtete Hotline – gut genutzt.

Fragen traten insbesondere zu möglicher Befreiung und Reduzierung der Beiträge auf. Auch die Beitragspflicht von Datschen in und außerhalb von Kleingärten war in Brandenburg ein großes Thema.

Zum Jahresende häuften sich Anfragen von noch nicht angemeldeten Verbrauchern. Dabei ging es besonders um die rechtlichen Konsequenzen bei einer verspäteten oder Nichtanmeldung. Besonders interessierte die Ratsuchenden, ob Nachzahlungen auf sie zukämen.

NACHRUUF

Schweren Herzens, aber dankbar für die schöne gemeinsame Zeit, haben wir Abschied von unserem lieben Kollegen

Norbert Richter

genommen, der am 25.01.2014 nach schwerer Krankheit von uns gegangen ist.

Norbert Richter hat sich als engagierter Experte, besonders im Bereich Telekommunikationsrecht,

für die Fortentwicklung des Verbraucherschutzes eingesetzt.

Für uns ist der Verlust dieses zuversichtlichen und hilfsbereiten Menschen noch unfassbar.

Wir werden ihm ein ehernes Andenken bewahren.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Betriebsrat, die Geschäftsführung und der Vorstand der Verbraucherzentrale Brandenburg.

ENERGIE



Zahlreiche Gaskunden konnten sich 2013 auf Rückzahlungen freuen. Gleichzeitig initiierte die VZB eine Kooperation mit einem Wohnungsbaununternehmen, damit noch mehr Verbraucher in den Genuss der Energiesparberatung kommen.

Mitte des Jahres erklärte der Bundesgerichtshof Klauseln zur Preisanpassung des Energieversorgers RWE für unzulässig. Da entsprechende, vom BGH gekippte Klauseln von verschiedenen Energieversorgern genutzt werden, beriet die VZB Brandenburger Verbraucher zu der Frage, ob ihnen auch Rückzahlungen zustünden.

Die VZB führte die durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (bis Dezember 2013: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie) geförderte Energiesparberatung weiter. Zur Steigerung der Beratungskontakte initiierte sie eine Kooperation mit Wohnungsbaugesellschaften sowie Arbeitsagenturen bzw. Jobcentern im Land Brandenburg.

Innerhalb der Energiesparberatung können Verbraucher sowohl eine stationäre Beratung in einer von 31 Beratungsstellen und -stützpunkten im Land Brandenburg wahrnehmen, als auch einen Energie-Check bei sich zu Hause buchen.

Die Energie-Checks wurden von den Ratsuchenden weiterhin gut angenommen. Besonders nachgefragt war diese energetische Vorsorgeuntersuchung in Form des Gebäude-Checks bei den Eigenheimbesitzern, die dabei wertvolle Hinweise zu Sparmaßnahmen bekamen, die oft auch mit wenig finanziellem Aufwand möglich sind.

Die VZB erweiterte ihr Netz für stationäre Energieberatungen um den Standort Beeskow. Themenschwerpunkte in der stationären Beratung waren neben der Prüfung von Heizkosten- und Energieabrechnungen besonders die Sanierung von Heizanlagen und die Warmwasserbereitung einschließlich der möglichen Förderungen. Auch benötigten viele Verbraucher Hilfe beim Wechsel des Energieanbieters.



VZB-Energieberater Günther Zierenberg (r.) führt einen Energie-Check durch

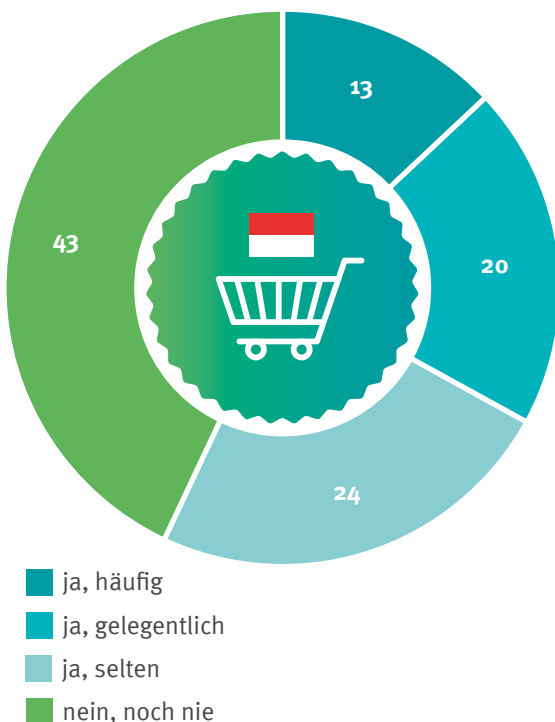


GRENZÜBERSCHREITENDES VERBRAUCHERRECHT

Weiterhin im Repertoire der VZB: Die deutschlandweit einzige Beratung zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht. Außerdem brachte sie eine beispiellose wissenschaftliche Studie zum Thema der grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung auf den Weg.

Einkauf oder Dienstleistungen in Polen in %

»Haben Sie oder jemand in Ihrem Haushalt schon einmal eine Ware bei einem Händler in Polen gekauft oder eine Dienstleistung eines polnischen Unternehmens in Anspruch genommen? [...]«



Basis: 1.000 Befragte, darunter 259, die innerhalb von 50 km Entfernung zur polnischen Grenze wohnen

Über die Hälfte der Brandenburger haben schon einmal in Polen eingekauft.¹¹ 13 Prozent zählen sogar zu den regelmäßigen Grenzgängern (vgl. Abb.). Weitere 20 Prozent kaufen immerhin gelegentlich in Polen ein oder nehmen Dienstleistung polnischer Unternehmen in Anspruch. Dabei kann es aber auch zu Problemen kommen.

Deshalb betreibt die VZB in Frankfurt (Oder) das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum (VIZ). Das VIZ unterstützte Verbraucher auch 2013 mit rechtlichem Rat bei Problemen mit Vertragsgestaltung und -abwicklung im Nachbarland. Bei Bedarf nahmen die zweisprachigen Juristen der VZB mit Kenntnissen in beiden Rechtssystemen zudem außergerichtliche Rechtsvertretungen gegenüber polnischen sowie deutschen Unternehmen wahr. Zu den Schwerpunkten der Beratung zählten Gewährleistung bei Kauf- und Werkverträgen, Probleme im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen, Reiserecht und Internetverträge. Besonders widmeten sich die Juristen 2013 der Problematik der grenzüberschreitenden Pflege- und Haushaltsdienstleistungen.

Mit einem Workshop in Poznań im Mai startete das VIZ in Kooperation mit der polnischen Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów mit der Realisierung des Forschungsprojekts »Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung in Verbrauchersachen im deutsch-polnischen Grenzgebiet«. Anhand einer umfangreichen Befragung von Richtern und Verbrauchern Ende 2013 erforscht das VIZ, in welchem Umfang Verbraucher den Rechtsweg im Falle eines grenzüberschreitenden Streits tatsächlich nutzen, welche objektiven und subjektiven Kriterien sie vom Rechtsweg abhalten und wie hoch der tatsächliche Wissenstand zum Thema der grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung ist. Das Projekt läuft noch bis 31. Dezember 2014 und wird gefördert durch die EU.



Bilder: VZB



Impressionen vom Workshop in Poznań



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG



Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigte: Wer laktose- oder glutenfreie Lebensmittel kauft, ohne dass es gesundheitlich notwendig ist, zahlt erheblich mehr, hat aber keinen besonderen Vorteil. In einer weiteren Untersuchung entlarvten die Verbraucherschützer Süßmacher in Lebensmitteln. Neben Zucker enthielten die Zutatenlisten 70 weitere Begriffe für Süßmacher. Zur Verbraucherinformation wurde hierzu umfangreiches Aktionsmaterial erstellt. Darüber hinaus waren die Ernährungsberaterinnen ganzjährig mit Aktionen in Brandenburg im Einsatz.

Für gesunde Verbraucher haben laktose- oder glutenfreie Produkte keinerlei Vorteile. Dennoch erwecken Hersteller und Händler oft den Eindruck, dass nur durch Konsum dieser Produkte Gesundheit und Wohlbefinden gesteigert wird. Dieser zweifelhafte Nutzen schlägt mit zwei- bis vierfachen Preisen zu Buche – so ein weiteres Ergebnis der bundesweiten Gemeinschaftsaktion.

In einem weiteren Marktcheck nahmen die Verbraucherzentralen verdeckte süßende Zutaten in verarbeiteten Lebensmitteln unter die Lupe. Neben dem Begriff Zucker fanden sie 70 andere Bezeichnungen für Zutaten, die

Auf der Internationalen Grünen Woche klärte die VZB über süßende Zutaten auf



Bild: VZB

zum Süßen dienen oder zum Zuckergehalt beitragen. Mit Flyer, interaktivem Quiz und Süßmacherapp sowie umfangreicher Medienarbeit informierte die VZB rund um das Thema. Erfolgreich: Sie war sowohl in der ZEIT und der MOZ als auch im Gesundheitsmagazin Praxis sowie in Diskussionsrunden vertreten. Die Aufklärung über süßende Zutaten stand auch im Mittelpunkt des Aktionsstandes auf der Internationalen Grünen Woche. Anhand von Nährwerttabellen auf den Produkten kann man schnell erkennen, wie viel Zucker enthalten ist, auch ohne die Zutatenliste zu entziffern. Doch noch ist eine Nährwerttabelle nur freiwillig auf dem Etikett. Erst ab 2016 werden Hersteller per EU-Verordnung dazu verpflichtet. Die VZB forderte Hersteller im Rahmen der Aktion auf, den Süßgeschmack von Lebensmitteln generell zu senken. Die Marktchecks erfolgten im Rahmen einer Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (bis Dezember 2013: Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz).

Im Landesauftrag informierten die Ernährungsberaterinnen in 375 Gruppenberatungen, Vorträgen und Diskussionsrunden mehr als 13.000 Verbraucher aller Altersgruppen über ausgewogenes Essen und Lebensmittelkennzeichnung als Schlüssel für eine gesundheitsbewusste Ernährung.

Die meisten Aktivitäten fanden für die Zielgruppen Junge Familie, Kita und Schule statt. Auch wurde der Internetauftritt www.fruehstuecksfreunde.de aktualisiert. Die Seite soll diejenigen unterstützen, die in Schule oder Kita Frühstückssaktionen durchführen wollen. Damit soll die Bedeutung der wichtigsten Mahlzeit des Tages bei Eltern sowie im Schulunterricht stärker in den Mittelpunkt gerückt werden.

Nach wie vor stark nachgefragt war auch die interaktive Hygieneausstellung »Reiner Genuss«. Sie hilft, Informationslücken zu mikrobiellen Risiken beim Umgang mit Lebensmitteln zu erkennen und durch Hinweise zur Haltbarkeit Verschwendung zu minimieren.



Flyer der VZB zu Süßmachern in Lebensmitteln



DAS PROJEKT »WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ«

Die Schwerpunktthemen Finanzmarkt, Digitale Welt und Unlauterer Wettbewerb gaben den Rahmen für das in Kooperation mit den weiteren Verbraucherzentralen durchgeführte Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz« vor. Die VZB gab eine Verbraucherzeitung heraus, die sie als Beilage in Tageszeitungen landesweit verteilte. Besonders engagierte sich die VZB für eine Aktion zum Gewährleistungsrecht: Hier entwarf sie ein Onlinequiz, erarbeitete Vorträge und führte eine Aktionswoche durch.

Durch das von Bund und Land geförderte Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz« wurden Verbraucher zu den Schwerpunkten Digitale Welt und Finanzdienstleistungen informiert und aufgeklärt.

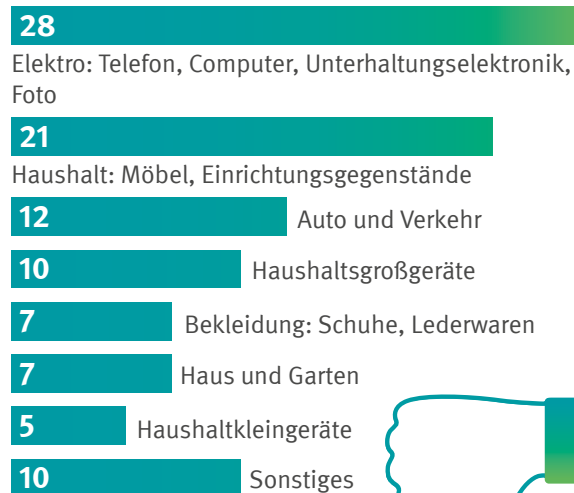
Im Juli gab die VZB in Kooperation mit anderen Verbraucherzentralen eine Sonderausgabe der Verbraucherzeitung heraus, die Wissenswertes rund um die Schwerpunktthemen bereithielt. Um möglichst viele Bürgerinnen und Bürger zu informieren, ließ die VZB die Verbraucherzeitung als Beilage in den Brandenburger Tageszeitungen in einer Auflage von 30.000 Stück ausliefern.

In der Praxis verweigern Händler ihren Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte häufig, wie die Verbraucherzentralen in einer großangelegten Aktion feststellen mussten. Von April bis September wurden bundesweit rund 4.000 Reklamationsfälle ausgewertet. Als besonders kundenunfreundlich taten sich Elektro- und Möbeldändler hervor (vgl. Abb.). Rund 1.900 der Verbraucherbeschwerden betrafen diese Branchen. Die VZB möchte Verstöße der Händler künftig mit kollektiven Rechtsmitteln noch stärker sanktionieren. An den Gesetzgeber richtet sich die Forderung, die Fristen im derzeit bestehenden Gewährleistungsrecht auf den juristischen Prüfstand zu stellen. Die VZB hat zwei Vorträge zum gesetzlichen Gewährleistungsrecht beim Kauf erarbeitet, einen für die Aufklärung von Verbrauchern und einen für die Schulung von Anbietern. Diese wurden den Verbraucherzentralen bundesweit zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Außerdem veranstaltete die VZB in der ersten Juniwoche landesweit Aktionen zum Thema.

Eine weitere innerhalb des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes umgesetzte Maßnahme war die Produktion von Ringordnern für Verbraucher. Durch integriertes Informationsmaterial bieten sie fachliche Hilfe in Sachen Riester sparen und sind darüber hinaus zum Sortieren der Unterlagen geeignet. Hier gab es viel positives Feedback von Verbrauchern, die mithilfe der Ordner endlich Struktur in ihre Unterlagen bringen konnten. Zusätzliche Hilfe bekamen Riesterparer mit einer umfangreichen Faltblattserie.

Beschwerden nach Branchen bei Gewährleistungsaktion

in %



Basis: 3.880 Verbraucherbeschwerden



PFLEGERECHTS- BERATUNG ZUM »WBG«



Die Zahl der Pflegebedürftigen in Brandenburg ist absehbar stark steigend: Von derzeit rund 100.000 auf voraussichtlich über 160.000 im Jahr 2030.^{IV} Damit wächst auch der Beratungsbedarf zu vertragsrechtlichen Problemen. Doch auch 2013 war es der VZB nur möglich, innerhalb von befristeten Projekten zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG), einem Teilgebiet des Pflegevertragsrechts, zu beraten. Hier besteht deutlicher Nachholbedarf.



Eine Beraterin der VZB steht Rede und Antwort zum WBG in rbb zibb, (Ausstrahlung: 1.7.13)

Mit gleich drei Projekten war die VZB 2013 im Bereich der Beratung zum WBG tätig. Bis zum 31. Mai lief das Projekt »Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) – stärkerer Verbraucherschutz für mehr Selbstbestimmung«, gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Zielgruppe waren Verbraucher und Multiplikatoren. Insgesamt hielten die Juristinnen vier Vorträge vor über 100 Multiplikatoren (unter anderem vor Betreuern, Mitarbeitern einzelner Pflegestützpunkte, Pflegeberatern sowie deren Teamleitern und Mitglieder des Sprecherausschusses der Selbsthilfevereine). Hinzu kamen 50 Einzelberatungen und zwei Informationsveranstaltungen für Verbraucher.

Das neue, durch das BMFSFJ ab 1. Juni geförderte Projekt heißt »Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – Neue Wohnformen für ältere Menschen und Einrichtungen der Behindertenhilfe«. Hier wurden bis Jahresende fast 160 telefonische Beratungen durchgeführt. Zudem führten die Verbraucherschützer eine Marktrecherche zur allgemeinen Marktlage neuer

Wohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe in Brandenburg und Bayern durch.

Ergänzend erhielt die VZB eine Zuwendung des Landes Brandenburg aus Mitteln der Lotto-Konzessionsabgabe für das vom 1. August bis 31. Dezember befristete Projekt »Wohn- und Betreuungsverträge auf dem Prüfstand – Nur der wissende Verbraucher handelt selbstbestimmt. Multiplikatoren als Sprachrohr der Verbraucherzentrale«. Innerhalb des Projektes wurden zehn Vortragsveranstaltungen vor über 100 Multiplikatoren gehalten.

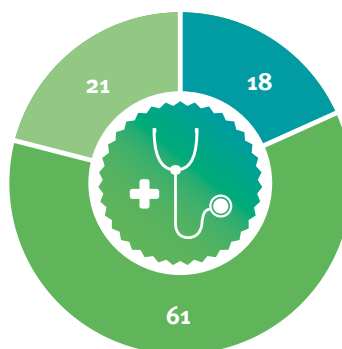
Eine institutionalisierte, umfassende und für die Verbraucher verlässlichere Pflegerechtsberatung wäre von Nöten. Denn neben dem Zuwachs an Pflegebedürftigen in Brandenburg in den kommenden Jahren gibt es generell viel Beratungsbedarf zu pflegevertragsrechtlichen Problemen zwischen Verbrauchern und Anbietern – einem Feld, in dem unabhängige Beratung in Brandenburg ausschließlich durch die VZB erfolgt.

So hat die VZB mit einer repräsentativen Befragung herausgefunden, dass fast ein Fünftel (18 Prozent) der Brandenburger mit Pflegefällen im persönlichen Umfeld vor vertraglichen Problemen stand (vgl. Abb.).^{III} Dazu gehören beispielsweise unangemessene Vertragsklauseln, ungerechtfertigte Preiserhöhungen, fehlerhafte Abrechnungen, Schlecht- bzw. Nichtleistungen oder Probleme bei der Kündigung. Häufig unternehmen Verbraucher aber aus Unkenntnis oder weil sie mit der Situation insgesamt überfordert sind nichts oder nicht das Richtige. Deshalb muss künftig privatrechtlicher Verbraucherschutz in einem nachhaltigen Pflegesystems eine stärkere Rolle spielen – auch präventiv.

Vertragliche Probleme bei der Pflege in %

»Gab es [...] vertragliche Probleme? Sei es bei dem Vertrag mit der Betreuungseinrichtung, mit dem ambulanten Pflegedienst oder dem Vertrag mit der Pflegekraft?«

Basis: 511 Befragte, die Erfahrung mit Pflege im persönlichen Umfeld haben oder hatten.



- ja, es gab vertragliche Probleme
- nein
- war damit nicht befasst, weiß nicht, keine Angabe

SEMINARREIHE »AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN«



Es ist gar nicht so schwer, seine Ausgaben im Blick zu behalten und mit ein paar einfachen Tricks sogar noch zu sparen. Mit der Vortragsreihe »Auskommen mit dem Einkommen« sorgte die VZB auch 2013 wieder für Aufklärung rund ums Sparen.

Schritt für Schritt das Budget optimieren, das war das Ziel der jeweils fünf Vorträge umfassenden Reihe. Gemeinsam mit den Experten der VZB gingen die rund 730 Teilnehmer zum Beispiel auf die Suche nach Stromfressern im Haushalt, fanden günstige Telefonverträge und lernten, gesunde Erfrischungsgetränke für wenig Geld selbst zu mixen. Besonders interessiert an den Vorträgen waren Familien, Bürger aus einkommensschwachen Haushalten, Berufsstarter und Alleinerziehende.

An zehn Orten in Brandenburg wurden in Kooperation mit ausgewählten Lokalen Bündnissen für Familie bzw. Netzwerken Gesunde Kinder jeweils fünf Vorträge angeboten: »Wie behalte ich den Überblick über meine Ausgaben?«, »Tipps und Tricks rund um Internet und Telefon«, »Günstig einkaufen und gesundheitsbewusst ernähren«, »Wie kann ich Strom- und Heizkosten sparen?« sowie »Konto und Versicherungen – worauf muss ich achten?«.

Für alle Teilnehmer sowie zum Download im Internet gab es eine umfangreiche seminarbegleitende Broschüre mit Spartipps. Diese wurde 2013 vollständig fachlich überarbeitet und liegt nun in der 4. Auflage vor.



Bild: Karla Fritze

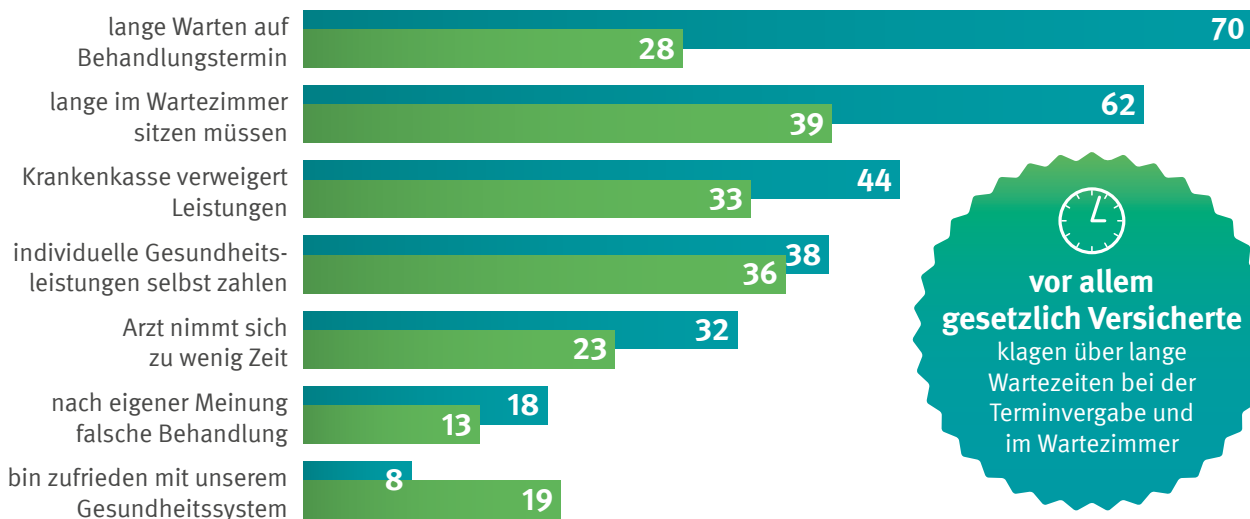
PATIENTENBERATUNG DURCH DIE UPD



Hohen Beratungsbedarf gab es unter Patienten. Dafür standen den Brandenburgern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle Potsdam der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands (UPD) zur Verfügung. Ende des Jahres gab es einen Ansturm von Verbrauchern, die sich zu Beitragsschulden bei ihrer Krankenkasse beraten lassen wollten.

Ärgernisse im Gesundheitssystem in %

»Wenn Sie an unser Gesundheitssystem denken, worüber ärgern Sie sich besonders?«



Mehrfachnennungen möglich

■ gesetzlich versichert ■ privat versichert

Basis: 901 gesetzlich Versicherte und 83 Privatversicherte

Nur neun Prozent der Brandenburger sind zufrieden mit dem Gesundheitssystem.¹¹¹ Die Mehrheit stört insbesondere Wartezeiten auf einen Arzttermin und langes Sitzen im Wartezimmer (66 bzw. 60 Prozent). Immer noch 42 Prozent der Brandenburger ärgert, dass die Krankenkassen ihnen Leistungen verweigern, die ihnen ihrer Meinung nach zustehen. Und 37 Prozent stört, dass ihr Arzt ihnen sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen verkaufen möchte, also Leistungen, die sie komplett

selbst zahlen müssen. In allen Fällen deutlich besser schätzen die Lage Privatversicherte ein (vgl. Abb.).

Um die Orientierung im Gesundheitswesen zu erleichtern und die Eigenverantwortlichkeit der Patienten zu stärken, informierte das Team der UPD daher zu Patientenrechten, Leistungen der Krankenkassen und gesetzlichen Neuregelungen und klärte über Behandlungsmöglichkeiten und deren Kosten auf. Die VZB fungierte gemeinsam mit

dem SoVD Landesverband Berlin-Brandenburg als Trägerin der Beratungsstelle Potsdam der UPD. Dabei verantwortete die VZB die gesamte Organisation der UPD Potsdam.

Die Verbraucherschützer konnten einen Anstieg um etwa 12 Prozent im Vergleich zum Vorjahr auf ca. 3.000 Beratungen verzeichnen. Zusätzlich hielten die Patientenberater über 20 Vorträge bei Selbsthilfegruppen, der Rentenversicherung und in Unternehmen.

Mit ihren unterschiedlichen Qualifikationen deckten sie alle Facetten der Patientenberatung ab, da sie sozial- und zivilrechtliches, medizinisch-gesundheitliches und psychosoziales Know-how vereinen.

Schuldenfrei zurück in die Krankenkasse war zum Jahresende 2013 das Hauptberatungsthema. Die eigene Presseinformation zum Thema wurde so oft aufgegriffen

dass das Aufkommen an Beratungsanfragen speziell zu diesem Thema teilweise nicht mehr durch die drei Mitarbeiter in Potsdam bedient werden konnte. Zeitweise mussten sie daher auf das bundesweite Beratungstelefon verweisen.

Hintergrund war folgender: Normalerweise müssen Menschen, die nicht krankenversichert sind, Beiträge nachzahlen, sobald sie sich versichern. Bis Jahresende 2013 galt jedoch eine Ausnahme. Meldete man sich bis zum 31. Dezember bei einer gesetzlichen Kasse, wurden die angefallenen Beitragsschulden einmalig erlassen. Wer früher privat versichert war, kann nur zurück in eine private Kasse, musste aber den sonst fälligen Prämienzuschlag nicht zahlen.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



Mit ihrer regelmäßigen Präsenz in den Medien erreichte die VZB wieder eine Vielzahl von Verbrauchern. Sie erklärte die Auswirkungen aktueller Urteile, verbreitete Warnungen vor windigen Anbietern und stellte Spartipps zusammen. Höhepunkte waren der Versicherungscheck zum Weltverbrauchertag und die Aktionswoche zu den Gewährleistungsrechten.

Die VZB betreibt eine vielfältige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Sie setzt Themen auf die Agenda, die zur Aufklärung und Information insbesondere der Brandenburger Verbraucher wichtig sind und steht für Anfragen der Medien bereit. Dabei setzt sie auf ein breites Instrumentarium: Neben der klassischen Pressearbeit (Herausgabe von Pressemitteilungen, Interviews und Hintergrundgespräche mit Medienvertretern) nutzt sie Onlinekommunikation über ihre Website www.vzb.de sowie den Account www.facebook.com/vzbrandenburg. Außerdem plant und führt die VZB Aktionen, Kampagnen und Veranstaltungen durch.

Mit über 1.400 Veröffentlichungen war die VZB in Regionalmedien wie der Märkischen Allgemeinen Zeitung oder der Lausitzer Rundschau sowie überregionalen Zeitungen wie der Süddeutschen Zeitung und der Bild präsent. Hinzu kamen über 120 TV- und Radiointerviews sowie diverse Nennungen in Onlinepublikationen.

Auf der Internetseite www.vzb.de stellte die VZB ebenfalls aktuelle Information für Verbraucher bereit. Über 113.000 Internetnutzer besuchten die Seite in 2013. Sie bietet tagesaktuelle Nachrichten und Hintergrundinformationen zu allen von der VZB angebotenen Themen – von Digitaler Welt, über Finanzen und Versicherungen

bis hin zu Reise und Freizeit. Ein Servicebereich mit den Beratungsangeboten der VZB, ein Presseportal sowie ein Bereich zu Verbraucherpolitik und Verbandsinterna ergänzen das Angebot.

Rund 30 Prozent der Brandenburger sind noch immer »offline«.¹ Nicht nur daher hält die VZB ein breites Angebot an Flyern zur Verbraucherinformation bereit, die in allen Beratungsstellen des Landes erhältlich sind. 2013 bekam der Infolyer, mit dem die VZB über ihre Angebote

und Leistungen informiert, ein neues Gewand. Darüber hinaus können Verbraucher eine hohe Anzahl umfangreicher Broschüren zu verschiedenen Themen erwerben.

Die VZB führte auch 2013 medienwirksame Aktionen durch. Mit ihrem Versicherungsscheck zum Weltverbraucherstag klärte sie die Brandenburger z.B. darüber auf, welche Versicherungen in welchen Lebenslagen wichtig sind. Zur Gewährleistungsaktion der Verbraucherzentrale veranstaltete die VZB eine Aktionswoche.



PNN, 21.12.2013



Neue Presse, 20.8.2013



MAZ, 23.10.2013

MOZ, 26.10.2013



Die Welt, 16.12.2013



Infolyer der VZB

INTERESSENVERTRETUNG, KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT



Die VZB machte sich auch 2013 für die Rechte der Verbraucher stark. Beim Forum Verbraucherschutz warb sie gegenüber den verbraucherpolitischen Sprechern im Landtag für einen Ausbau der Pflegerechtsberatung. Der Verbrauchermonitor wiederum zeigte, was die Brandenburgerinnen und Brandenburger wollen.

Verbraucherrecht wird vornehmlich durch den Bund sowie die EU gesetzt. Hier bringt die VZB ihre Stimme über den Verbraucherzentrale Bundesverband ein. Doch Stellschrauben gibt es auch auf Landes- und kommunaler Ebene. Die VZB pflegte daher auch 2013 ihre Kontakte zu Ministerien, Abgeordneten und Parteien, um hier die Interessen der Verbraucher einzubringen und deren Rechte nachhaltig zu stärken. In der verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg wird der VZB dabei explizit die Rolle eines Seismografen beigemessen, der die Landesregierung in verbraucherpolitischen Fragen berät.^{vi}

Das etablierte politische Format der VZB »Forum Verbraucherschutz« findet ein- bis zweimal jährlich im Landtag statt. Die VZB nutzt das Forum, um drängende Probleme mit den verbraucherpolitischen Sprechern aller Fraktionen zu diskutieren. 2013 gab es ein Forum mit dem Schwerpunkt Pflegevertragsrecht.

Ende 2013 führte TNS Emnid im Auftrag der VZB eine repräsentative Befragung der Brandenburger Bevölkerung ab 18 Jahre durch. Ziel war es, die Einstellungen zu verschiedenen verbraucherpolitischen Fragestellungen – unter anderem zu den Themen Elementarschadenversicherung, Dispozinsen und Kitaernährung – herauszufinden, um den Willen der Brandenburger Verbraucher in den politischen Prozess einzubringen und sie adäquat zu vertreten. Die Ergebnisse der Studie hat die VZB genutzt, um ihre landespolitischen Forderungen für das Wahljahr 2014 aufzustellen.^{lvii}

Die VZB nahm weiterhin am interministeriellen Gremium »Arbeitskreis Verbraucherbildung« teil, in dem es um Verbraucherbildung, vorrangig an Schulen, geht. Die VZB

stellte auch 2013 Weiterbildungsangebote im Bereich Verbraucherschutz für Lehrer bereit. Im April 2013 nahm sie an einer Veranstaltung des Landesinstitutes für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM) teil, auf der sie Lehrern des Fachbereichs Wirtschaft-Arbeit-Technik (W-A-T) ihre Angebotspalette vorstellte.

Die Beratungsstellen verstetigten an ihren Standorten die Kontakte zu kommunalen Mandatsträgern und Behörden. Häufig gehören sie bereits zu einem regionalen Netzwerk, das partnerschaftlich gemeinnützige Ziele verfolgt.

Als Fachbeiratsmitglieder der Stiftung Warentest brachten Mitarbeiter der VZB ihre Kompetenzen in fundierte Produkttests und Bewertungen ein. Auch in bundesweiten Fachgremien wie der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht sowie verschiedenen Netzwerkgruppen des vzbv waren sie aktiv. Darüber hinaus unterstützte die VZB die Deutsche Lebensmittelbuchkommission bei der Festlegung von Verkehrsauffassungen. Damit sorgte sie für mehr Klarheit bei Kennzeichnung und Werbung.

In der Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin wurde unter anderem der Versicherungsscheck anlässlich des Weltverbrauchertages gemeinsam durchgeführt.

Um das breite Angebot an telefonischen Beratungsmöglichkeiten zu sichern, setzte die VZB ihre Kooperationen mit anderen Verbraucherzentralen bei der telefonischen Beratung fort – im Verbraucherrecht gemeinsam mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen, im Bereich Lebensmittel und Ernährung mit den sächsischen Verbraucherschützern.

QUALITÄTSSICHERUNG UND MITARBEITER-FORTBILDUNG

Laut einer Studie sind die Verbraucher mit der Qualität der Information und Beratung durch die VZB zufrieden. Darauf will sie aufbauen. Fortbildungen sind wichtig, um ein gutes Qualitätsniveau zu sichern. Deshalb besuchten die Mitarbeiter auch 2013 wieder zahlreiche Schulungsveranstaltungen.

Wer jemals von Seiten der VZB beraten wurde, zeigt sich laut einer Repräsentativbefragung der VZB von der Qualität in hohem Maße überzeugt: 90 Prozent sind sehr bzw. ziemlich zufrieden mit der umfassenden und neutralen Beratung (vgl. Abb.). Dabei schätzen die Verbraucher besonders ihre Nützlichkeit (95 Prozent) und Glaubwürdigkeit (92 Prozent).¹¹ Diese hohen Zufriedenheitswerte sind eine Bestätigung für die qualitätsorientierte Arbeit der VZB.

Nichtsdestotrotz bedarf es einer kontinuierlichen Weiterbildung der Mitarbeiterschaft sowie einem Qualitätsmanagement, um den Verbraucheransprüchen auch weiterhin gerecht zu werden.

Durchschnittlich sechs Tage lang bildeten sich VZB-Mitarbeiter im Kalenderjahr 2013 weiter. Das Gros der besuch-

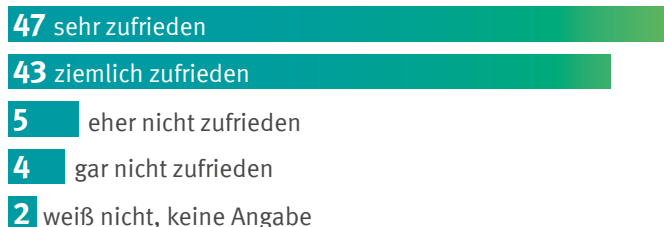
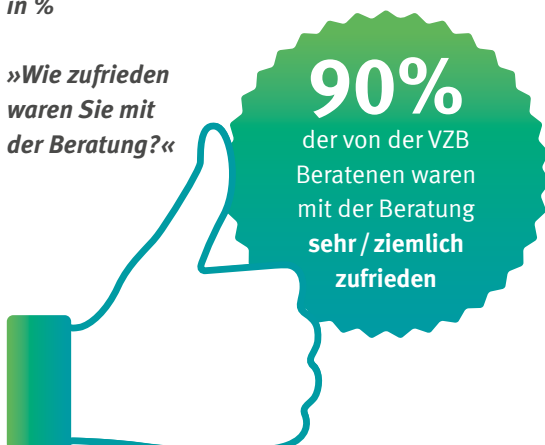
ten Fortbildungen wurde zentral in der AG Fortbildung unter dem Dach des vzbv organisiert, an der die VZB mitwirkte. Sie übernahm dabei die Koordination im Planungsprozess der Verbraucherzentralen Brandenburg, Berlin, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Hessen.

Der Themenschwerpunkt der dort angebotenen Fortbildungen lag wieder auf rechtlichen Aspekten. Alle Beraterinnen und Berater der VZB konnten sich je nach Beratungsschwerpunkt mit neuen rechtlichen Regelungen unter anderem zu Digitaler Welt, Energie- oder Reiserecht vertraut machen und einen intensiven Erfahrungsaustausch betreiben. Insgesamt nahmen sie an fast 50 verschiedenen Veranstaltungen teil.

Zufriedenheit mit der Beratung

in %

»Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung?«





Darüber hinaus organisierte die Verbraucherzentrale Brandenburg mehrere interne Fortbildungen: eine zweitägige Veranstaltung für alle Mitarbeiter der VZB sowie drei jeweils eintägige Fortbildungen. Themen dieser internen Weiterbildungsangebote waren unter anderem aktuelle Rechtsfragen zum Gewährleistungsrecht beim Kauf sowie die Verbraucherrechterichtlinie.

Eine Mitarbeiterin der VZB setzte im Fortbildungsjahr 2013/14 ihre Tätigkeit als Seminarleiterin für die Schulungsveranstaltungen des vzbv im Reisevertragsrecht fort und sorgte damit weiterhin bundesweit für die Qualifizierung der Beratungskräfte.

Die VZB geht Verbraucherbeschwerden konsequent nach, um mögliches Verbesserungspotential direkt zu er-

schließen. Hier gab es 2013 zufriedenstellenderweise nur wenig zu tun; insgesamt vier Beschwerden erreichten die Verbraucherschützer.

Neuerdings beobachtet die VZB zudem, wie lange Verbraucher auf einen Termin warten und wie häufig sie am landesweiten Termintelefon ein Besetztzeichen hören. Diese Aufstellung hilft, Kapazitäten besser zu planen und noch verbraucherfreundlicher agieren zu können.

Im Bereich der Qualitätssicherung setzt die von der VZB getragene UPD Maßstäbe: So finden regelmäßige Testanrufe durch sogenannte Hidden Clients statt. Ergänzt wird dies durch Zufriedenheitsbefragungen der ratsuchenden Verbraucher.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VZB



Bild: Karla Fritze

ANHANG: DATEN UND FAKTEN

I. MITGLIEDER

2013 hatte die VZB 17 Organisationen als Mitglieder:

- Arbeiterwohlfahrt Landesverband Brandenburg e.V.
- Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Potsdam e.V.
- Brandenburger Landfrauenverband e.V.
- Demokratischer Frauenbund Landesverband Brandenburg e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/ Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- DMB - Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e.V.
- Förderverein »Gesellschaft der Freunde und Förderer der Technischen Hochschule Wildau (FH)« e.V.
- Förderverein »Verbraucherberatung Dahme-Spreewald« e.V.
- Förderverein zur Unterstützung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums e.V.
- Frauenpolitischer Rat Land Brandenburg e.V.

III. Beratung vor Ort

Brandenburg a. d. H.

Kurstraße 7
14776 Brandenburg a. d. H.

Mo 10 bis 13 Uhr
Di 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr 10 bis 13 Uhr

Cottbus

Am Turm 14
03046 Cottbus

Mo 10 bis 13 Uhr und nach Vereinbarung
Di 14 bis 18 Uhr und nach Vereinbarung
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Eberswalde

Puschkinstraße 13
(Bürgerbildungszentrum »Amadeo Antonio«)
16225 Eberswalde

Di 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Finsterwalde

Langer Damm 41
03238 Finsterwalde

Mo 14 bis 17 Uhr
Di 9 bis 12 Uhr
Do 9 bis 13 und 14 bis 18 Uhr

Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Straße 8
15230 Frankfurt (Oder)

Mo nach Vereinbarung
Di 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Königs Wusterhausen

Bahnhofstraße 3
15711 Königs Wusterhausen

Mo 11 bis 13 Uhr
Di 11 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Do 11 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Luckenwalde

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

Oranienburg

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

Perleberg

Bäckerstraße 21
(Eingang Pritzwalker Straße)
19348 Perleberg

Recht: jeden 2. u. 4. Mo im Monat
12 bis 17 Uhr und nach Vereinbarung
Energieberatung: jeden 3. Mo im Monat
12 bis 17 Uhr (nur mit Termin)

Potsdam

Friedrich-Engels-Straße 101
(Hauptbahnhof, Eingang links neben dem Wasserturm, 3. Etage)
14473 Potsdam

Mo 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Di 14 bis 18 Uhr
Do 9 bis 13 und 15 bis 18 Uhr
Fr 9 bis 13 Uhr

Rathenow

Berliner Straße 15
(Stadtverwaltung)
14712 Rathenow
Di 10 bis 13 und 13:30 bis 15:30 Uhr
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr 9 bis 12 Uhr

- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e. V.
- Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald e. V.
- Landesverband Brandenburg der Gartenfreunde e. V.
- DMB – Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V. (MPV)
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Verband Wohneigentum e. V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.

Außerdem waren elf Einzelpersonen Mitglieder der VZB.

II. VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder:

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

Geschäftsführer (seit 01.06.2013):

- Dr. Christian A. Rumpke

Geschäftsführer (bis 31.05.2013):

- Dr. jur. Rainer Radloff

Schwedt/Oder

Handelsstraße 1
(1. OG über 3xS)
16303 Schwedt /Oder
Mo 8:30 bis 12:30 und
13:30 bis 17:30 Uhr

Senftenberg

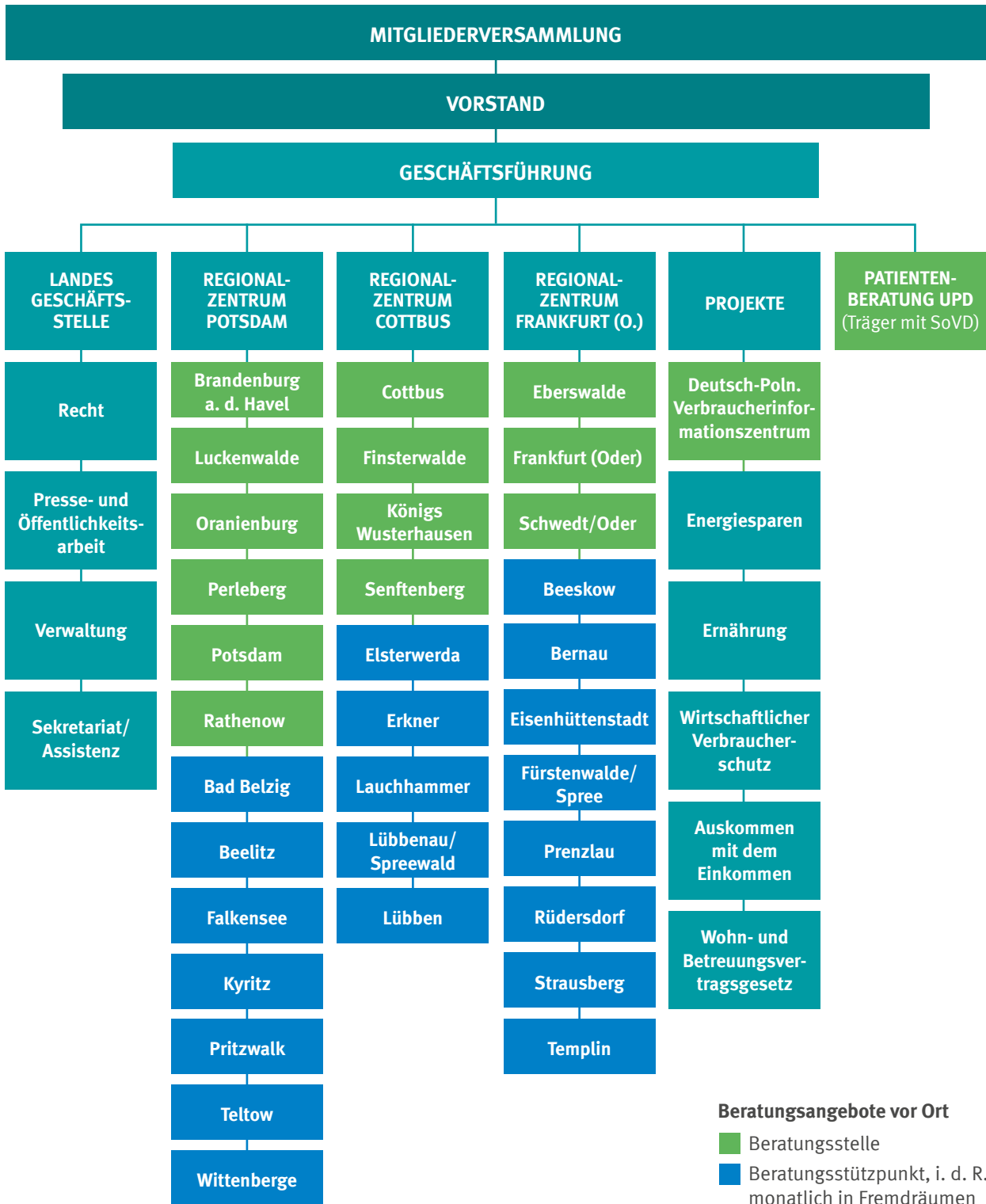
Fischreierstraße 5
(Zugang über Einkaufspassage)
01968 Senftenberg
Do 9 bis 13 und 14 bis 17 Uhr
und nach Vereinbarung

■	Vor-Ort-Beratung
■	Nur Energieberatung
■	Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum
■	Unabhängige Patientenberatung Deutschland



IV. Organigramm

Die VZB besetzte 2013 insgesamt 42 Stellen, durch Teilzeitverträge verteilt auf 53 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 22 Honorarberater das Personal.



V. Finanzen 2013

Die VZB finanziert ihre Ausgaben überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen (Landes- und Bundesministerien, Kommunen, EU). Einnahmen erzielt sie außerdem durch

Entgelte für die Verbraucherberatung und den Verkauf von Verbraucherbrochüren.

EINNAHMEN (AUSZUG)		2013 TEUR
	Institutionelle Förderung (inklusive Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz)	1.460
LANDESFÖRDERUNG	Projektförderung	
	→ Lebensmittel/Ernährung	167
	→ Auskommen mit dem Einkommen	42
	→ Sonstige Projekte	10
BUNDESFÖRDERUNG	Projektförderung	
	→ Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	133
	→ Lebensmittel/Ernährung	175
	Über vzbv – VZB als Zweitzuwendungsempfänger (Beratung zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz, Erarbeiten von Beratungsstandpunkten, Lebensmittel/Ernährung)	139
	EU-Förderung des Projektes »Rechtsdurchsetzung in Verbrauchersachen«	78
	Förderung durch die Spitzenverbände der Krankenkassen – Unabhängige Patientenberatung UPD	192
	Kommunale Zuwendungen	128
	Einnahmen aus Informations- und Beratungsentgelten	152

Der Personalaufwand für die VZB-Mitarbeiter ist aufgrund der Tarifeinigung um rund 58 TEUR von 2.242 TEUR auf 2.300 TEUR gestiegen.

Mietzahlungen für die Räumlichkeiten einer Beratungsstelle sind die Ausgaben um rund 26 TEUR von 143 TEUR auf 169 TEUR gestiegen.

Ca. 1/3 der Sachkosten wurden für Mieten verausgabt. Auf Grund steigender Betriebskosten und erstmaliger

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

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1.1.-31.12.2013

	Geschäftsjahr Euro	Vorjahr Euro
1. Umsatzerlöse	2.672.323,65	2.660.835,18
2. sonstige betriebliche Erträge	253.675,06	215.586,98
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	40.390,71	15.367,01
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	0,00	40.033,52
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	1.934.097,79	1.888.038,18
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	366.316,98	354.481,33
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	43.841,88	35.900,85
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	721.820,36	570.669,40
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	47.448,89	45.135,03
8. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	133.020,12-	17.066,90
9. sonstige Steuern	13.741,01-	6.606,86-
10. Jahresfehlbetrag	119.279,11	23.673,76-
11. Entnahmen aus Gewinnrücklagen aus anderen Gewinnrücklagen	119.279,11	0,00
12. Einstellungen in Gewinnrücklagen in andere Gewinnrücklagen	0,00	23.673,76
13. BILANZGEWINN	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>

QUELLENVERZEICHNIS

- I Nachzulesen unter: www.vzb.de/landespolitische_forderungen
- II Repräsentative Studie zum Nutzerverhalten der VZB, November 2013, durchgeführt durch TNS Emnid, im Auftrag der VZB. Telefonisch befragt wurden 510 Brandenburger ab 18 Jahren. Erhebungszeitraum: 12.8. bis 4.9.2013
- III Verbrauchermonitor Brandenburg, Dezember 2013, durchgeführt durch TNS Emnid, im Auftrag der VZB. Repräsentative Studie zur Einstellung bezüglich unterschiedlicher verbraucherpolitischer Themen. Telefonisch befragt wurden 1.000 Brandenburger ab 18 Jahren, Erhebungszeitraum: 7.11. bis 23.11.2013
- IV Vgl. Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Brandenburg: Sozial Spezial. Daten und Fakten zur Pflege im Land Brandenburg. Bestandsaufnahme und Ausblick. März 2013, S. 22
- V Im Bundesschnitt nutzen 76,5 Prozent aller Personen ab 14 Jahren das Internet. Brandenburg liegt mit insgesamt 70,5 Prozent Onlinern im Vergleich der Bundesländer in der Schlussgruppe (Platz 13). Vgl. D21-Digital-Index 2013, Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest
- VI Vgl. Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz, Verbraucherpolitische Strategie Brandenburg, 22.5.2012, S. 28

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

Templiner Straße 21

14473 Potsdam

www.vzb.de

V.i.S.d.P.: Dr. Christian A. Rumpke

Redaktion: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott/Visuelle Kommunikation

Redaktionsschluss: 06/2014

Druck: Laserline Druckzentrum Berlin

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

verbraucherzentrale

Brandenburg