



verbraucherzentrale

Brandenburg

JAHRESBERICHT 2017/18

JAHRESBERICHT 2017/18

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG	3
GESPRÄCH MIT DEM BUNDESTAGSABGEORDNETEN SEBASTIAN STEINEKE	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE	8
DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER	11
ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT	14
IM FOKUS: DAS DIGIMOBIL	15
DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDFUNK	16
ENERGIE	17
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	20
PFLEGEVERTRAGSRECHT	21
DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT	22
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	23
VERBRAUCHERSCHUTZ GRENZÜBERSCHREITEND	24
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN	25
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	27
VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE	28
VERBRAUCHERBILDUNG	29
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT	30
MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG	31
ANHANG: DATEN UND FAKTEN	32

i Der Jahresbericht 2017/18 enthält Daten, Projekte und Ereignisse vom 1.1.2017-30.6.2018. Statistische Daten wie Verbraucherkontakte, Anzahl der Abmahnungen, Internetzugriffe sowie Finanzen beziehen sich auf das Kalenderjahr 2017. Für den vorliegenden Jahresbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit.

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

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

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

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

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

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





Zu Besuch in der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Potsdam:
Der Bundestagsabgeordnete Sebastian Steineke (rechts) im Dialog mit Dr. Christian A. Rumpke

„MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE HAT PRIORITÄT“ Gespräch mit dem Bundestagsabgeordneten Sebastian Steineke

Zum neuen Koalitionsvertrag diskutiert der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Brandenburg, Dr. Christian A. Rumpke, mit dem CDU-Bundestagsabgeordneten Sebastian Steineke. Steineke ist der einzige Brandenburger Vertreter der Regierungskoalition im Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz.

Rumpke: Im Bundestagswahlkampf 2017 sind die Verbraucherzentralen für fünfzehn verbraucherpolitische Kernforderungen eingetreten [nachzulesen in unserem letzten Jahresbericht]. Darunter auch die Musterfeststellungsklage, mit der Bürgerinnen und Bürger künftig mit Hilfe von Verbraucherverbänden ihre Rechte gegenüber Anbietern einfacher durchsetzen können. Um deren Einführung wurde in Ihrem Ausschuss kontrovers diskutiert. Wie haben Sie – als CDU-Mitglied und Rechtsanwalt – sich hier positioniert?

„Das erspart Verbrauchern, aber auch den Unternehmen und nicht zuletzt den Gerichten, viele teure Prozesse.“

Steineke: Die Große Koalition hat mit der Einführung der Musterfeststellungsklage für Verbraucher ein wichtiges Vorhaben aus dem Koalitionsvertrag zügig auf den Weg gebracht. Das war mir als zuständiger Berichterstatter

meiner Fraktion im Rechtsausschuss für das Thema ein besonderes Anliegen. Mit dem Gesetz wird zum Beispiel den durch VW geschädigten Diesel-Fahrern ein weiteres Prozess-Instrument zur Durchsetzung ihrer Rechte an die Hand gegeben. Die zum Jahresende 2018 drohende Verjährung kann so bis zur Klärung der Anspruchsgrundlagen auf unkomplizierte und kostengünstige Weise verhindert werden. Mit der Musterfeststellungsklage schaffen wir ein Instrument, mit dem bei Schadensfällen, die eine Vielzahl von Verbrauchern betreffen, ein Verbraucherschutzverband die entscheidenden Rechts- und Beweisfragen in einem einzigen Gerichtsverfahren verbindlich ausfechten kann. Das erspart Verbrauchern, aber auch den Unternehmen und nicht zuletzt den Gerichten, viele teure Prozesse.

Rumpke: Mit Ihrem Wahlkreis – Ostprignitz-Ruppin, Prignitz und Teilen vom Havelland – kennen Sie die Herausforderungen des demografischen Wandels in einem Flächenland. Die Verbraucherzentrale Brandenburg schickt

ab 2019 in einem zweijährigen Pilotversuch ihr neues Digimobil vor Ort auf Marktplätze und vor Rathäuser. In einem speziellen Büro-Fahrzeug können sich Verbraucher per Videochat beraten lassen. So wollen wir zunächst im dünn besiedelten Norden mit unserem gesamten Beratungsspektrum viel präsenter als bislang sein. Das Vorhaben wird unter anderem durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert [vgl. S. 15]. Im Koalitionsvertrag ist die Rede davon, dass „die Unterstützungsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher im ländlichen Raum ... ausgebaut bzw. verbessert werden“ sollen. Was ist hier konkret zu erwarten? Kann die Verbraucherzentrale bald mobile Beratungsmöglichkeiten mit zusätzlichen Fahrzeugen in weiteren Regionen anbieten?

Steineke: Die Bundesregierung möchte den Ausbau und die Verbesserung der Unterstützungsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher im ländlichen Raum weiter fördern und auch damit die Wahrung der Gleichwertigkeit von Lebensverhältnissen in der ganzen Bundesrepublik sicherstellen. Der Koalitionsvertrag sieht u. a. die Bildung einer Kommission zur Schaffung gleichwertiger Lebensverhältnisse vor, die bis Mitte 2019 konkrete Vorschläge erarbeiten wird. Gegenstand der Beratungen könnten dabei sicherlich auch entsprechende mobile Beratungsangebote sein. Zudem soll die Initiative des „aufsuchenden Verbrau-



cherschutzes“ im Rahmen des Projekts soziale Stadt so weiterentwickelt werden, dass noch mehr Menschen von wohnortnahen Beratungsangeboten profitieren können.

Rumpke: Wir in Brandenburg sind eine von bundesweit fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im Marktwächter Digitale Welt. So laufen in Potsdam aus dem gesamten Bundesgebiet Beschwerden und neue Abzockmaschen im Zusammenhang mit online bestellter Ware auf. Da sich das Arbeiten mit innovativen Ansätzen bewährt hat, soll das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderte Projekt jetzt laut Koalitionsvertrag „verstetigt und auf eine rechtliche Grundlage gestellt werden“. Inwiefern sind Sie als Abgeordneter und Ausschussmitglied hier involviert und werden das weiter begleiten?



Steineke: Bisher ist noch nicht abzusehen, wann sich der Deutsche Bundestag und damit der Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz mit der geplanten Umset-

„Die Marktwächter zur frühzeitigen Warnung bei Problemen von Verbrauchern auf dem Finanzmarkt und in der digitalen Welt tragen einen wichtigen Teil dazu bei, dass Verbraucher einfacher und unbürokratischer an ihre Rechte kommen.“

zung der Verstetigung der Marktwächter beschäftigen wird, da wir uns noch in einem frühen Zeitpunkt der laufenden Legislaturperiode befinden. Ich unterstütze die Arbeit der Marktwächter Digitale Welt. Bisher ist eine durchaus positive Bilanz zu ziehen. Die bei den Verbraucherzentralen eingerichteten Marktwächter zur frühzeitigen Warnung bei Problemen von Verbrauchern auf dem Finanzmarkt und in der digitalen Welt tragen ei-



nen wichtigen Teil dazu bei, dass Verbraucher einfacher und unbürokratischer an ihre Rechte kommen. Eben aus diesem Grund ist im Koalitionsvertrag eine weitere finanzielle Förderung und somit die Unterstützung der vorhandenen Marktwächter beabsichtigt.

Rumpke: Im Februar 2018 ist bei uns das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ ausgelaufen. Dabei haben wir zusammen mit den Verbraucherzentralen aus Berlin und dem Saarland ambulante Pflegeverträge geprüft, Unternehmen abgemahnt, Verbraucher an unserer Hotline informiert und ein umfangreiches Informationsportal zur Verfügung gestellt. Das Gemeinschaftsprojekt wurde über zwei Jahre vom BMJV gefördert [vgl. S. 21]. Im Ergebnis können wir festhalten, dass bestehendes Recht an die Besonderheiten des Pflegemarktes angepasst werden muss. Zudem ist der Bedarf an unabhängigen Beratungs- und Informationsmöglichkeiten nach wie vor hoch. So heißt es auch im Koalitionsvertrag: „Wir werden die Verbraucherrechte bei ambulanten Pflegeverträgen stärken.“ Was genau werden die nächsten Schritte sein?

Steineke: Den hohen Beratungsbedarf gibt es in der Tat. Im Bereich der Pflege hat sich das Bundesministerium

für Gesundheit unter Leitung des Bundesgesundheitsministers Jens Spahn bisher maßgeblich dem Sofortprogramm Kranken- und Altenpflege gewidmet. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass es in den letzten Jahren in diesem Bereich zu einer enormen Arbeitszunahme und damit auch zu einer hohen Belastung der Beschäftigten gekommen ist. Deshalb möchte sich die Koalition besonders dafür einsetzen, dass die Pflegeverhältnisse im Krankenhaus und den Pflegeanstalten verbessert werden und dass die Attraktivität des Berufsprofils im Allgemeinen gesteigert wird. Die Priorität im Bereich Pflege liegt zum Anfang der Legislaturperiode auf diesem umfangreichen Programm. Verbraucherschutzrechte sollen hierbei eingebettet werden, jedoch werden konkrete Maßnahmen und Konzepte in der folgenden Umsetzungsphase durch das Bundesministerium für Gesundheit noch weiter ausgearbeitet und fortlaufend konkretisiert.

Rumpke: Gibt es noch weitere Verbesserungen beim Verbraucherschutz, für die Sie sich als Bundestagsabgeordneter einsetzen – was dürfen hier die Brandenburgerinnen und Brandenburger in der laufenden Legislatur bis 2021 von Ihnen erwarten?

Steineke: Zunächst hatte für mich die bereits erwähnte Umsetzung der Musterfeststellungsklage, die ich maßgeblich mitverhandelt habe, eine hohe Priorität. Für Verbraucherinnen und Verbraucher war dieses Thema besonders wichtig. In dem gleichen Zusammenhang werden wir die im Koalitionsvertrag vereinbarte Prüfung,

„Ein zentrales Anliegen ist aus meiner Sicht auch die Verbesserung des Verbraucherschutzes vor telefonisch untergeschobenen Verträgen und Kostenfallen.“

ob Abtretungsverbote in AGB bei kleinen Streuschäden ausgeschlossen werden können, sicherlich bald vornehmen. Denn auch hier sehen wir Handlungsbedarf. Weiterhin werden wir uns u.a. auch den Bereich der Rechtsdurchsetzung durch Digitalisierung anschauen

und prüfen, wie wir hier den Verbraucherschutz stärken können. Ein zentrales Anliegen ist aus meiner Sicht auch die Verbesserung des Verbraucherschutzes vor telefonisch untergeschobenen Verträgen und Kostenfallen.

Rumpke: Herr Steineke, haben Sie vielen Dank für Ihren Besuch in der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Potsdam und Ihr Interesse an unserer Arbeit.



VORGESTELLT

„Seit September 1991 arbeite ich als Ernährungsberaterin bei der Verbraucherzentrale in Potsdam. Das Arbeiten mit Menschen und die Beratungstätigkeit haben mich immer fasziniert. Darüber hinaus hat es mich stets motiviert, mein Interesse einer gesundheitsbezogenen und aktiven Lebensweise, die ich auch in meinem persönlichen Umfeld pflege, an die Brandenburgerinnen und Brandenburger weiterzugeben. Die Aufgaben sind immer vielfältig gewesen: In den ersten Jahren bildete die aktionsorientierte Arbeit einen Schwerpunkt. Neben der wirkungsvollen Aufklärungsarbeit für Kinder und Jugendliche haben wir viele Aktionen für Senioren, sowie Unterstützung von Selbsthilfegruppen, Gesundheits- und Weiterbildungseinrichtungen angeboten.“

Nicht weniger bedeutsam sind die bundesweiten Gemeinschaftsaktionen der Verbraucherzentralen, bei denen ich mich mit Themen von richtiger Ernährung von Säuglingen, über (unlautere) Werbung für Kinder bis hin zum Schwindel mit Portionsgrößen auf Verpackungen befasst habe.

Nun – nach 27 Jahren mit deutlich mehr Höhen als Tiefen – verabschiede ich mich mit einem lachenden und einem weinenden Auge in den Ruhestand.“

ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Die Menschen haben Vertrauen in die Verbraucherzentrale, wie eine aktuelle Studie bestätigt. Dafür arbeitet die VZB an vielen Fronten: So brachte sie sich für die Rechte der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher aktiv in die Lobbyarbeit zur Bundestagswahl 2017 ein, arbeitete an der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes mit, mahnte Unternehmen ab, die sich nicht an geltendes Recht hielten, schuf mit dem Relaunch ihrer Website ein barrierefreies Informationsportal und stärkte die schulische Verbraucherbildung im Land.

Nach einer vom Westdeutschen Rundfunk in 2017 beauftragten Repräsentativbefragung* genießen die Verbraucherzentralen bundesweit großes Vertrauen: Demnach haben etwa drei Viertel der Befragten großes oder sehr

großes Vertrauen in die Verbraucherzentralen. Damit rangieren sie auf gleichem Niveau wie das Bundesverfassungsgericht und die Stiftung Warentest.

sehr großes/großes Vertrauen

Polizei	85
Bundesverfassungsgericht	75
Stiftung Warentest	74
Verbraucherzentrale	74
öffentlich-rechtlicher Rundfunk	64
Tageszeitungen	55
Gewerkschaften	47
Wirtschaft	46
Bundestag	35
Bundesregierung	33
Kirchen	27
private Rundfunksender	20

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

In 2017 nutzten über 61.000 Verbraucher Beratung, Information oder Vorträge der VZB. Diese Kontakte verteilen sich auf rund 12.000 umfängliche Beratungen, 37.000 Kurzinformationen sowie 12.000 Gruppenteilnehmer. Im Vergleich zum Vorjahr konnte sie diese Kontakte damit um knapp zehn Prozent steigern.

Über die klassische Beratung hinaus klärte die VZB Verbraucher auf ihrer Internetseite sowie durch Pressemitteilungen und Interviews über Verbraucherrechte, unlautere Wettbewerber und aktuelle Entwicklungen auf. Insgesamt verzeichnete die Website www.verbraucherzentrale-brandenburg.de in 2017 etwa

* infratest dimap: Glaubwürdigkeit der Medien. Eine Studie im Auftrag des Westdeutschen Rundfunks. Februar 2018. <https://www1.wdr.de/unternehmen/der-wdr/unternehmen/glaubwuerdigkeitsstudie-2018-100.pdf>

365.000 Besuche – mehr als drei Mal so viele wie noch im Jahr zuvor. Hinzu kamen Zugriffe von Internetnutzern, die sich im Rahmen des durch die VZB mitgestalteten Gemeinschaftsauftritts www.verbraucherzentrale.de informierten.

Mit rund 3.000 Veröffentlichungen in Printmedien war die VZB in einer Gesamtauflage von über 61 Millionen Zeitungen und Zeitschriften mit Rat zu Verbraucherfragen präsent. Hinzu kamen diverse TV- und Radiointerviews sowie über 2.000 Nennungen in Onlinepublikationen. Im Printbereich blieb die Medienpräsenz etwa

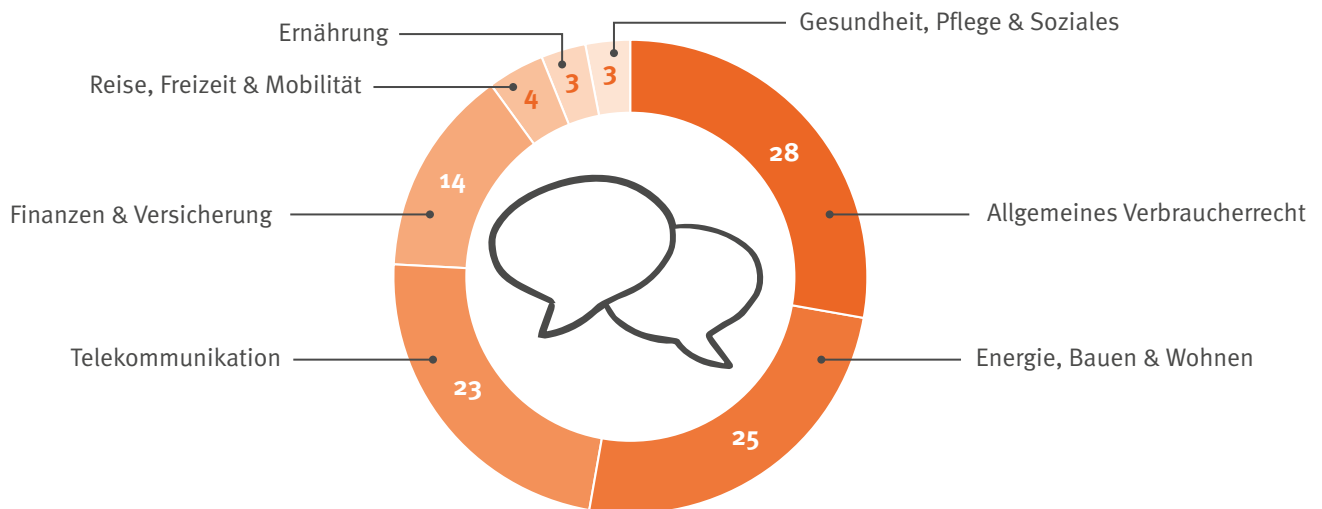
gleich, während die VZB ihre Medienpräsenz online im Vergleich zum Vorjahr deutlich steigern konnte.

Kontaktwege im Vergleich

Die Verbraucherzentrale erreichte demnach die meisten Menschen über Printmedien, gefolgt von Kontakten über das Internet. Persönlich stand die Verbraucherzentrale mit über 30.500 Verbrauchern in Kontakt, telefonisch mit mehr als 28.500 sowie schriftlich bzw. per E-Mail mit fast 2.000 Verbrauchern.

BERATUNGSTHEMEN 2017

in Prozent



TOP-Themen

Der Schwerpunkt der Beratung lag im allgemeinen Verbraucherrecht (28 Prozent der Beratungen), hier ging es zum Beispiel um Probleme bei Kauf und Reklamation sowie um Abzocke durch unseriöse Unternehmen. Beratungen zu Energie, Bauen und Wohnen (25 Prozent) umfassten unter anderem Fragen zur Betriebskostenabrechnung sowie zum Energiesparen. Im Schwerpunkt Te-

lekommunikation (23 Prozent) ließen sich die Brandenburger besonders zu Problemen mit Mobilfunkanbietern beraten – viele klagten über die schlechte Erreichbarkeit von Kundendiensten. Im Vergleich zu 2016 stieg die Beratungsnachfrage zu Telekommunikationsthemen deutlich von 18 auf 23 Prozent.

Schwerpunkt Digitales

Einen Schwerpunkt legt die VZB auf die Digitale Welt: Dabei nutzt die VZB auf der einen Seite digitale Möglichkeiten der Kommunikation und reagiert damit auf das veränderte Informationsverhalten der Verbraucher. Auf der anderen Seite beobachtet sie digitale Märkte und deren Bedeutung für Verbraucher, um Fehlentwicklungen rechtzeitig zu erkennen.

So gestaltete sie den bundesweiten Prozess eines tiefgreifenden Relaunches der Internetauftritte der Verbraucherzentralen aktiv mit und kann den Brandenburger Internetnutzern seit September 2017 mit www.verbraucherzentrale-brandenburg.de sowie www.verbraucherzentrale.de ein barrierefreies und umfassendes Portal für Verbraucherinformationen bereitstellen.

Darüber hinaus verantwortete die VZB Idee und Umsetzung des ersten bundesweiten Legal-Tech-Tools der Verbraucherzentralen. Die Anwendung führt Verbraucher, die eine Inkassoforderung erhalten haben, durch verschiedene Fragen und gibt eine Ersteinschätzung zur Rechtmäßigkeit der Forderung und deren Höhe. Nutzer erhalten auf Wunsch einen individuellen Musterbrief.

Mit ihrem neuen Projekt „Digimobil“ nutzt die VZB digitale Möglichkeiten, um Verbrauchern auch in ländlichen Räumen ihr volles Beratungsangebot bieten zu können. Ab 2019 soll der Büro-Bus in verschiedenen Kommunen insbesondere im Norden Brandenburgs Station machen und Beratung per Video-Chat anbieten.

In 2017 hat die VZB mehrere Studien über Digitale Märkte veröffentlicht. So hat sie – gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin – eine Untersuchung zum Online-Einkauf von Lebensmitteln im Stadt-/Land-Vergleich durchgeführt. Sie konnte belegen, dass der Einkauf von frischen Lebensmitteln online für Brandenburger noch keine sinnvolle Option darstellt – die Lieferung erfolgt per Paketdienst häufig in mehreren Einzellieferungen und die Händler schaffen es bislang nicht verlässlich, verderbliche Lebensmittel sicher zu verpacken.

Im Projekt Marktwächter Digitale Welt hat die VZB unter anderem eine bundesweite Studie zu Online-Bezahlungssystemen durchgeführt. Die Verbraucherschützer warnten,

dass die Dienste häufig nach deutlich mehr Daten greifen, als sie für ihre Dienstleistung benötigen.

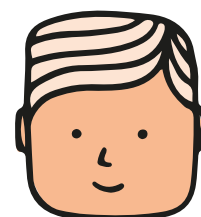
Recht für alle

Die VZB mahnt Unternehmen, die sich nicht an geltendes Recht halten, ab und fordert sie auf, unrechtmäßige Klauseln zu Ungunsten von Verbrauchern nicht mehr zu verwenden. In 2017 hat sie 23 Abmahnungen ausgesprochen. Davon waren bereits 16 erfolgreich – die Anbieter haben eine Unterlassungserklärung abgegeben.

Die VZB verfolgt offene Fälle konsequent weiter – wenn Unternehmen sich nicht verpflichten, das abgemahnte Verhalten in Zukunft zu unterlassen, reicht die VZB Klage ein, um Verbraucherrechte notfalls gerichtlich durchzusetzen. So zum Beispiel im Fall von Easyjet: Die VZB konnte nachweisen, dass die Gepäckpreise bei der bekannten Airline schwanken, je nachdem, wann man das Gepäck (nach)bucht. Das ist grundsätzlich rechtens, muss nach Ansicht der Verbraucherschützer jedoch transparent kommuniziert werden, damit sich Verbraucher darauf einstellen können. Da Easyjet die Abmahnung der VZB unbeantwortet ließ, hat sie nun Klage gegen die Airline eingereicht.

In 2018 konnte die VZB einige Verfahren, die sie in den vergangenen Jahren angestoßen hat, erfolgreich abschließen: Im Januar 2018 erwirkte sie ein positives Urteil gegen das Partnervermittlungsunternehmen Julie. Darauf folgte im April ein Erfolg vor Gericht gegen UGV Inkasso. Zudem hat sie im Mai eine Ordnungsstrafe gegen RSC Aktiv/Vital durchgesetzt. Die Firma, die Matratzen auf Kaffeefahrten vertreibt, hatte sich nicht an das von der VZB erwirkte Urteil vor dem Landgericht Berlin aus 2017 gehalten.

„Nochmals vielen Dank für Ihre Hilfe.“
#verbrauchersagendanke



2017

JANUAR

03.01. Eine Mitarbeiterin der VZB nimmt als Expertin an Anhörung im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften teil

18.01. www.klartext-nahrungsergaenzung.de geht an den Start

26.01. Veröffentlichung der Marktwächter-Studie zur Frische im E-Food-Markt

Erfolg der VZB gegen die Mittelbrandenburgische Sparkasse wegen unfairer Erbschaftsgebühren

FEBRUAR

06.02. Erfolgreiche Abmahnung eines Online-Möbelhändlers: Verbraucher müssen bei Widerruf keine Hinsendekosten zahlen

07.02. Video „Passwortsicherheit“ zum Safer Internet Day

17.02. VZB veröffentlicht Marktcheck zu Kita-Speiseplänen

28.02. DEHOQA-Azubitag: Interaktive Befragung der VZB zu Portionsgrößen bei Chips und Müsli mit jungen Erwachsenen

MÄRZ

06.03. Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ 2017 startet

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

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

Festveranstaltung in Rathenow anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der Beratungsstelle

VZB reicht Klage gegen UGV Inkasso ein

23.03. Bausparkasse Mainz gibt Unterlassungserklärung gegenüber der VZB ab

29.03. VZB-Expertin referiert beim Senioren-dialog „Chancen und Herausforderungen des Internets“ in Berlin

30.03./03.04. Zwei ambulante Pflegedienste verpflichten sich, eine Regelung über automatische Kostensteigerungen in Verträgen künftig nicht mehr zu verwenden

APRIL

11.04. VZB mahnt BSQ Bauspar AG wegen strittiger Gebühr ab

MAI

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

JUNI

01.06. Veröffentlichung der ePayment-Studie des Brandenburger Marktwächter-Teams

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

14.06. Dialog-Forum „Klarheit für

12 | Der Verbraucherschutzkalender

Verbraucher*innen?“ zum Pflegestärkungsgesetz bei der VZB in Potsdam

28.06. Mitgliederversammlung der VZB und Beschluss einer Satzungsänderung

JULI

02.07. VZB in rbb-Abendschau zum Dieselskandal

13.07. VZB-Geschäftsführer nimmt an Podiumsdiskussion zu Legal-Tech beim Tech-Open-Air in Berlin teil

31.07. Übergabe des VZB-Jahresberichtes 2016/17 an Justizminister Ludwig

AUGUST

02.08. VZB-Geschäftsführer zu Gast in der rbb-Abendschau

SEPTEMBER

09.09. Stand auf dem Stadtfest Falkensee

26.09. Verabschiedung der langjährigen Beratungsstellenleiterin in Königs Wusterhausen in den Ruhestand

OKTOBER

05.10. MdL Bretz besucht VZB

ab 11.10. VZB beteiligt sich an Neuformulierung der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes

24.10. Bundes-Staatssekretär Gerd Billen besucht die VZB und informiert sich über den Stand des Digitalen Marktwächters

NOVEMBER

06.11. VZB mit Stimme aus Brandenburg für vier Jahre erstmals im Kuratorium der Stiftung Warentest vertreten

19.11. VZB spricht sich gemeinsam mit DGB Berlin-Brandenburg gegen Ladenöffnung an Heiligabend aus

20.-24.11. Kita-Aktionswoche „Unsere Kita is(s)t gut“ mit Angeboten für Erzieher, Eltern und Kinder

DEZEMBER

04.12. Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft erteilt Förderbescheid für das „Verbraucherzentrale-Digimobil“

18.12. Klage Easyjet

20.12. Polizei des Landes Brandenburg und VZB unterzeichnen Kooperationsvereinbarung

2018

JANUAR

15.01. Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl wird Mitglied bei der VZB

16.01. Forum Verbraucherschutz im Landtag zur Weiterentwicklung des VZB-Beratungsstellennetzes

17.01. Themenstunde der VZB „Verbraucherschutz für Geflüchtete“

19.-28.01. Infostand zu Nahrungsergänzungsmitteln auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) zusammen mit den

anderen Verbraucherzentralen

30.01. MdL Hackenschmidt zu Besuch bei der VZB

FEBRUAR

07.02. MdL Büchel und MdL Wilke (mittlerweile neuer OB von Frankfurt (Oder)) besuchen dortige Beratungsstelle und deutsch-polnisches Verbraucherinformationszentrum

27.02. Bundesweites Tool der VZB unter Federführung der VZB zu unberechtigten Inkassoforderungen geht mit Berichterstattung der Bild online

Neueröffnung des VZB-Beratungspunktes in Lübben

MÄRZ

02.03. Bundesweiter Fachtag Verbraucherbildung in Potsdam – organisiert von der VZB

12.-16.03. Strom- und Gasversorger-Wechselsprechstunde anlässlich des Weltverbrauchertages

19.03. Beratungsstelle Oranienburg empfängt den neuen Oranienburger Bürgermeister

APRIL

04.04. Kooperation mit der Stiftung Warentest: Verbraucher erhalten zur Beratung der VZB einen passenden Test kostenlos

09.04. Eröffnung VZB-Standort Königs Wusterhausen – neu im Rathaus

13.04. Verbraucherschutz schafft Sicherheit – Besuch der VZB durch Brandenburgs Innenminister Schröter

18.04. VZB-Expertin nimmt an Anhörung im Landtag zur Kita- und Schulverpflegung in Brandenburg teil

MAI

09.05. MdL Richstein und der Weiße Ring besuchen die VZB

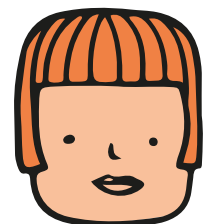
JUNI

05.06. VZB klärt auf dem Gesundheitstag der Brandenburger Ministerien über Vitaminpillen und Co. auf

15.06. Der Brandenburgische Volkshochschulverband e.V. und die polnische Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów werden Mitglied bei der VZB

27.06. VZB-Mitgliederversammlung

„Wenn Sie jetzt sagen, dass mit diesem Schreiben die Sachlage klar ist und wir aus dem Verfahren ‚entlassen‘ sind, freut uns das natürlich sehr. Dafür möchten wir uns bei Ihnen herzlich bedanken!“
#verbrauchersagendanke



ALLGEMEINES VERBRAUCHER- UND REISERECHT

Air Berlin, Niki und Glückskäfer Reisen – mehrere Insolvenzen machten Urlaubern zu schaffen. Die Verbraucherschützer standen Betroffenen mit Information, Beratung und Rechtsvertretung zur Seite. Außerdem: Mit Abmahnungen und Klagen gegen u.a. eine Partnervermittlung, einen Saftladen und ein Sportstudio schaffte die VZB Recht für alle.

Im Reise- und allgemeinen Verbraucherrecht gab es 2017/18 immer wieder einschneidende Vorkommnisse. So gab es Tausende von der Insolvenz von Air Berlin und deren Tochter Niki Betroffene, die sich bei der VZB informierten, persönliche Beratung suchten oder eine Rechtsvertretung in Anspruch nahmen. Auch in den Medien war die VZB zu Airline-Insolvenzen sowie Rechten von Reisenden bei Unruhen im Urlaubsland ein sehr gefragter Ansprechpartner. Die Insolvenz von Glückskäfer Reisen führte zeitweise ebenfalls zu einer hohen Beratungsnachfrage, da viele Brandenburger eine Kreuzfahrt bei dem in Berlin ansässigen Unternehmen gebucht hatten. Dauerbrenner in der Beratung waren unseriöse Unternehmen aus den Bereichen Kaffeefahrt, Schlüsseldienst oder Inkasso.

Mit einer besonders dreisten Geschäftsmasche fiel die „Saftoase“ aus Berlin den Brandenburger Verbraucherschützern auf: Mehrere Verbraucher suchten Rat, da ihnen an der Haustür große Mengen überteuerter Saftflaschen im Abo über teilweise drei- bis vierstelligen Beträge angedreht worden waren. Manchmal bezahlten die Kunden gleich mit EC-Karte über ein Lesegerät. Als sie sich danach von den teuren Verträgen lösen wollten, warteten sie vergeblich auf eine Kaufpreistrückzahlung. Denn die Briefe konnten wegen falscher Adressangaben in der Widerrufsbelehrung nicht zugestellt werden. Die VZB mahnte die Saftoase auf Grund fehlerhafter Widerrufsbelehrungen ab und vertrat einige Geschädigte gegenüber dem Unternehmen. Es gab zwar eine Unterlassungserklärung ab, trotzdem warten viel Betroffene weiterhin auf ihr Geld. Daher riet die VZB zur Strafanzeige und schaltete die Gewerbebehörde ein. In Potsdam und Berlin beschäftigen sich inzwischen auch die Staatsanwaltschaften mit der Firma, die im November 2017 in Organic Superfruits umfirmiert, Firmensitz und Geschäftsführer aber beibehalten hat.

Auch der „Freizeitclub Julie“, eine Kontaktvermittlung, beschäftigte die Verbraucherschützer: Das Unternehmen ließ sich in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit Vertragsabschluss bestätigen, dass die Partnersuchenden schon eine bestimmte Anzahl von Gutscheinen zur Vermittlung von Kontakten erhalten hätten. Da solche Regelungen unwirksam sind, klagte die VZB vor dem Landgericht Halle und gewann (19.01.2018, AZ: 6 O 192/17). Julie darf die Regelung nun nicht mehr verwenden. Generell rät die Verbraucherzentrale zur Vorsicht bei teuren Vermittlungsverträgen.

Eine weitere Klage ist zum Berichtszeitpunkt noch nicht abgeschlossen: Die Online-Preise für aufzugebendes Gepäck können sich bei der Airline Easyjet erhöhen, je näher der Abflugtag rückt. Das ist zwar grundsätzlich rechtens, nur muss die Airline nach Auffassung der VZB darüber transparent informieren. Allerdings informierte die Fluggesellschaft weder in den online verfügbaren Gepäckinformationen noch unmittelbar bei der Buchung. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat daher – nach einer Abmahnung, die unbeantwortet blieb – im Dezember 2017 Klage gegen Easyjet wegen irreführenden Preisangaben zum Nachteil der Passagiere eingereicht.

„Das sind ja wieder super Nachrichten.“
#Verbrauchersagendanke



IM FOKUS: DAS DIGIMOBIL

Gerade im ländlichen Raum sind Verbraucher schon heute von starken Einschränkungen bei der Infrastruktur betroffen. Damit die VZB allen Brandenburgern Verbraucherberatung anbieten kann, hat sie das Digimobil entwickelt.



Eine bundesweite Innovation für ländlich geprägte Regionen soll ab 2019 durch den Norden Brandenburgs rollen: Mit dem Büro-Bus „Digimobil“ wird die VZB persönliche Vor-Ort-Beratung per Videochat in ländlich geprägten Regionen erproben.

Verbraucher können dort das breite Beratungsspektrum von Verträgen & Reklamation, Digitalem & Telekommunikation, Finanz- & Versicherungsrecht, Reise & Freizeit, Lebensmittel & Ernährung, Energie, Bauen & Wohnen bis zu deutsch-polnischen Verbraucherfragen in An-

spruch nehmen. Im Digimobil wird eine Servicekraft in die Technik einweisen und den Verbrauchern für Fragen zur Verfügung stehen.

Das Pilotprojekt wird im Rahmen des Programms „Land.Digital: Chancen der Digitalisierung für ländliche Räume“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft bis Ende 2020 gefördert und durch das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg unterstützt. Wenn die Testphase gut verläuft, plant die VZB eine Ausweitung des Pilotprojekts, um auch weiteren ländlichen Regionen mobile Beratung per Videochat anbieten zu können.

Über Fortschritte und Neuigkeiten zum Projekt informiert die Verbraucherzentrale fortlaufend unter: www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/digimobil



DIGITALE WELT, TELEKOMMUNIKATION UND RUNDFUNK

Auch weiterhin ist die Digitale Welt in Bewegung. 2017/18 beschäftigte sich die VZB sowohl mit alten Kontroversen und Problemen wie Datensparsamkeit, Fake-Shops oder Abzocke am Telefon, als auch mit Neuem: Durch Smart-Toys können große Konzerne selbst im Kinderzimmer mithören, bei Facebook wurde das bislang größte Datenleck offenbar und Online-Fitnessstudios werden zu einem immer größeren Trend.

Probleme mit Mobilfunkanbietern sind seit Jahren ein Dauerbrenner. Im Berichtszeitraum fiel neben O2 auch der Telekommunikationsanbieter Tele Columbus AG (Pöyry) mit mangelndem Service für seine Kunden auf. Die VZB warnte gemeinsam mit dem Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein vor der Ausbreitung des Servicemangels in der Branche. Einen Erfolg konnte die VZB gegenüber der Drillisch Online AG mit ihrer Mobilfunkmarke winSIM erreichen, die sie wegen irreführender Angaben bei der Kündigung über deren Onlineportal erfolgreich abgemahnt hat: Wenn Kunden während des Kündigungsprozesses angaben, an einem neuen Angebot interessiert zu sein, versetzte der Anbieter den Vertrag in einen ungekündigten Zustand. Besonders ärgerlich daran war, dass Verbrauchern sogar suggeriert wurde, eine Kündigung sei nach Anforderung des neuen Angebots über das Onlineportal nun nicht mehr möglich.

Im Netz identifizierten die Brandenburger Verbraucherschützer einen neuen Trend: Online-Fitnessstudios, die Sportbegeisterten versprechen, jederzeit und jederzeit trainieren zu können. Grund genug, die Branche einmal genau unter die Lupe zu nehmen. Im Ergebnis stellte die VZB fest, dass ständige Verfügbarkeit und günstige Preise für das neue Angebot sprechen. Damit es sich lohnt, ist allerdings auch viel Selbstdisziplin gefragt. Zudem sind Gefahren für die Gesundheit möglich, da kein Trainer vor Ort Falschführungen der Übungen korrigieren kann. Nicht zuletzt fand die Verbraucherzentrale Brandenburg viele rechtliche Verstöße der Studios zu Ungunsten der Verbraucher: So enthielten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unter anderem nachteilige Regelungen zur Kündigung, zum Haftungsausschluss der Anbieter oder zu einseitigen Preiserhöhungen. Auch im Bereich des Datenschutzes stellten die Verbraucherschützer Verstöße fest. Hier hat die VZB rechtliche Schritte eingeleitet und alle zehn getesteten Studios ab-

gemahnt, um verbraucherfreundliche und gesetzeskonforme Regelungen durchzusetzen.

Gefragt war die VZB als Ansprechpartnerin für Medien: Neben Veröffentlichungen in Print- und Onlinemedien trat die Expertin der VZB regelmäßig in Hörfunk und TV auf: So unter anderem zu Betrug mit Erotikhotlines, Anrufabzocke oder Verträgen am Telefon (rbb Täter Opfer Polizei, zibb, Supermarkt), Fake-Shops (Deutschlandfunk) oder Online-Gutscheinen (RTL).

Die VZB setzte auch ihre erfolgreiche Information und Beratung zu den Rundfunkbeiträgen fort. Artikel dazu sind auch weiterhin das am häufigsten aufgerufene Thema auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de – Internetnutzer riefen den Beitrag zu Befreiung und Ermäßigung beim Rundfunkbeitrag allein fast 225.000 Mal im Jahr 2017 auf.

Auch in der persönlichen und telefonischen Beratung zum Rundfunkbeitrag (insges. über 1.100 Beratungen in 2017) spielten Befreiungsmöglichkeiten eine herausragende Rolle. Darüber hinaus fragten Verbraucher unter anderem die An-, Ab- und Ummeldung von Beitragskonten in den verschiedensten Lebenssituationen nach und holten Rat und Information ein, wenn die Vollstreckung offener Beträge angekündigt wurde.

ENERGIE

Nachdem die VZB in vergangenen Jahren zusammen mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg die Umsetzung der novellierten Energiesparverordnung (EnEV) geprüft und die Missstände gegenüber der Politik kommuniziert hat, trat sie 2017 in den Dialog mit den Anbietern, um Verbesserungen zu erzielen. Neu ist die Beteiligung der VZB am Aufbau eines bundesweiten Marktwächters Energie.

Da knapp 30 Prozent der Haushalte in Brandenburg durch Fernwärme versorgt werden, ist dieser Bereich für die Verbraucherzentrale Brandenburg besonders wichtig. Dieser Markt zeichnet sich durch eine ortsgebundene Monopolstellung der Unternehmen aus – Verbraucher haben keine Wahlmöglichkeit. Beim Aufbau des bundesweiten Marktwächters Energie beteiligt sich die VZB daher seit Januar 2018 an der Arbeitsgruppe „Intransparenz auf dem Fernwärmemarkt“. Parallel implementiert die VZB das nötige Monitoring der Verbraucheranfragen, um den Markt strukturiert zu beobachten.

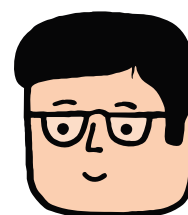
Der Marktwächter Energie der Verbraucherzentralen analysiert den Markt für Strom, Gas und Fernwärme aus Verbrauchersicht und nimmt Heizkostenabrechnungen genau unter die Lupe. Dadurch identifizieren die Verbraucherzentralen systematische Fehlentwicklungen sowie schwarze Schafe unter den Unternehmen schnell und helfen, Schaden von Verbrauchern abzuwenden. Ziel des neuen Marktwächters, den die Verbraucherzentralen nach den bereits erfolgreich eingeführten Marktwächtern Digitale Welt und Finanzen nun aufbauen, ist außerdem, zu einer kosteneffizienten und sozial gerechten Energiewende beizutragen.

Auf Landesebene hat sich die VZB aktiv in die Überarbeitung der Energiestrategie eingebracht. Denn die bisherige Strategie berücksichtigt die Verbraucher und deren möglichen Beitrag zur Energiewende sowie die auf Verbraucher umgelegten Kosten nicht. In der zum Berichtszeitpunkt noch nicht verabschiedeten Strategie soll der VZB eine Schlüsselrolle in der Etablierung eines landesweiten Netzwerkknotens für Verbraucher zukommen.

Wer Energie und Kosten sparen wollte, konnte auch im Berichtszeitraum die durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderte Energiesparberatung in Anspruch nehmen. Dass die Beratung wirkt, ermittelte eine unabhängige Studie in 2017, beauftragt durch das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA): Demnach berieten die Verbraucherzentralen bundesweit allein im untersuchten Zeitraum 2015 rund 100.000 private Verbraucher zum Energiesparen und schlugen konkrete Maßnahmen zur energetischen Sanierung oder für einen geringeren Stromverbrauch vor. Mit der Umsetzung dieser Tipps trugen die Beratenen zum Klimaschutz bei: Rund 3.000 Gigawattstunden Energie wurden eingespart und so die CO₂-Emission in Deutschland allein im Jahr 2015 um etwa 1,2 Millionen Tonnen reduziert.

„Vielen herzlichen Dank für die positive Information, dass Sie uns weiter beim Eintreiben des Schuldbetrages unterstützen werden. Das macht uns sehr froh, denn wir haben leider keinerlei Beziehungen nach Polen und wissen nicht, wie das weitere Vorgehen wäre. Ich bin sehr froh, dass wir Sie kompetent an unserer Seite haben.“

#verbrauchersagendanke





LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Online-Dienstleistungen bieten große Chancen für den ländlichen Raum. Doch wie sieht es in der Praxis aus? Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin testete die VZB die Online-Bestellung von Lebensmitteln im Stadt-/Land-Vergleich. Heraus kam Ernüchterndes: Berliner Verbraucher sind klar im Vorteil, Brandenburger zumindest bislang größtenteils abgehängt.

Während Berliner Verbrauchern nahezu alle Online-Lebensmittelhändler zur Verfügung stehen, haben Verbraucher in Brandenburg nur eine geringe Auswahl. Die Online-Verfügbarkeit der großen Supermarktketten endet oft am Rand des „Berliner Speckgürtels“.

Während Berliner Verbraucher oft mit eigenen Transportern der Anbieter beliefert werden, bieten Online-Händler für Brandenburg meist nur Paketversand an. Das bedeutet große Mengen an Verpackungsmüll, zudem lange Lieferzeitfenster von zehn Stunden, teilweise auch auf mehrere Pakete und mehrere Tage verteilt. Für Berufstätige ist der Service praktisch nicht nutzbar, wie die VZB konstatieren musste. Besondere Schwächen fielen den Verbraucherschützern bei frischen Lebensmitteln auf, die speziell gekühlt werden müssen. So wurde der frische Fisch in einem Testkauf fünf Tage zu spät geliefert und war bereits verdorben.

In einem weiteren Marktcheck stellten die Verbraucherschützer die Versprechungen von Online-Shops für

Notvorräte auf den Prüfstand. Denn nach Angaben der Händler sind deren Lebensmittel besonders lange haltbar und sollen sich damit speziell für den Ernstfall eignen. Doch ein einfacher Vergleich mit Lebensmitteln aus Online-Supermärkten zeigte: Die speziellen Produkte waren insbesondere eines – teuer. Besonders gravierend war der Unterschied bei Wasser (Spezialprodukte kosteten bis zu neunmal so viel wie das Supermarktprodukt) und Kartoffelpüree (bis zu zwölfmal so viel). Die als Notvorrat angebotenen Produkte waren dabei nicht einmal in allen Fällen länger haltbar als vergleichbare Produkte der Online-Supermärkte. Der Tipp der VZB für alle, die für den Ernstfall vorsorgen wollen: Normale Produkte kaufen und regelmäßig den Notvorrat erneuern.

Neben eigenen Themen begleiteten die Verbraucherschützer aktuelle Vorkommnisse und Skandale kritisch: So informierten die Verbraucherschützer in den Medien unter anderem zu Fipronil in Eiern, Massentierhaltung bei Bio-Legehennen oder hohen Butterpreisen. Neben der Medienarbeit war die VZB landesweit mit Gruppen-

beratungen, Vorträgen und an Infoständen unterwegs. Allein 2017 erreichte sie so über 5.700 Verbraucher zu Themen wie Regionale Lebensmittel, Lebensmittelverschwendung, Lebensmittelhygiene, Kennzeichnung oder Zucker- und Fettfallen. Für Kita-Personal und Tageseltern bot sie u.a. Fortbildungen zu ausgewogener Mittagsverpflegung, zum Allergenmanagement und zu Hygieneanforderungen in Kitas.

Schwerpunkt im bundesweiten Projekt ist seit Anfang 2017 das Thema Nahrungsergänzungsmittel. Hauptergebnis hier sind vollmundige Werbeversprechen, insbesondere bei Produkten, die in Online-Shops oder im Direktvertrieb angeboten werden. Denn entgegen übertriebener Behauptungen wie „verschafft massive Muskelzunahme“, „Schönheit von innen“ oder „Gelenksbeschwerden lösen sich auf“ können die Produkte keine Wunder bewirken. Nahrungsergänzungsmittel sind Lebensmittel, die die normale Ernährung im besten Fall ergänzen können – falsch dosiert können sie aber auch schaden. Dies zeigte kürzlich auch ein Marktcheck zu Nahrungsergänzungsmitteln, die sich in Form von Drops und lustigen Bärchen direkt an die junge Zielgruppe richten. Alleine fast 90 Veröffentlichungen in Print- und

Online-Medien brachten das Thema 2017 in die breite Öffentlichkeit.

Ein weiteres Thema, das die Verbraucherzentralen auch politisch angehen, sind die Portionsgrößen auf Lebensmitteln. Wie die Verbraucherschützer mit einem Test nachweisen konnten, wählen Verbraucher meist deutlich größere Portionen als auf der Verpackung „empfohlen“. Kleinere Portionen aber suggerieren geringere Zucker- und Fettgehalte. Damit rechnen die Hersteller ihre Produkte mit der Angabe von Mini-Portionen gesund. Oft sind die Portionsangaben der Hersteller zudem unsinnig: Die Verbraucherschützer fanden Angaben wie ein Drittel eines Schokoriegels, zwei Drittel einer Fruchtgummischlange oder 80 Prozent einer Dose Bohnen. Diese willkürlich festgelegten Portionsgrößen bergen die Gefahr, dass Verbraucher über die tatsächlich verzehrte Menge von Zucker, Fett oder Salz getäuscht werden. Daher fordert die VZB von den Herstellern, maximal sinnvolle Portionsangaben wie „ein ganzer Becher“ oder „ein Schokoriegel“ für die Nährwertkennzeichnung zu nutzen.



Dr. Katarzyna Trietz
Teamleiterin Recht/Verbraucherschutz



VORGESTELLT

„Als Verbraucherzentrale unterstützen wir Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber der Wirtschaft und insbesondere unseriösen Anbietern. Das machen wir auf sehr unterschiedlichen Wegen: durch Beratung und Information, aber auch durch gezielte Warnhinweise und kollektivrechtliche Schritte. Da Abzocker in allen Bereichen unterwegs sind und sich vieles durch die Digitalisierung verändert, müssen wir tagtäglich flexibel mit den zur Verfügung stehenden Instrumenten agieren. Das fordert uns immer wieder aufs Neue heraus. Mein Team und ich verstehen uns als eine kleine Denkfabrik, die Probleme in Projekte „umpackt“ und dann realisiert. Aber alleine kommen wir nicht weiter. Mein Ziel ist, dass wir unsere Arbeit noch stärker als bisher durch Studien, Marktanalysen und Kooperationen ergänzen. Denn Zusammenarbeit ermöglicht häufig das, was man alleine nicht schaffen würde.“

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Ob unfaire Gebühren für Erben oder versteckte Kosten in Bausparverträgen – die VZB hat auch im Jahr 2017/18 den Brandenburger Verbrauchern zur Seite gestanden. Anlässlich des Weltverbrauchertages gab sie den Brandenburgern Tipps zum mobilen Bezahlen an die Hand.

Erfolgreich geklagt hat die VZB gegen die Mittelbrandenburgische Sparkasse (MBS). Hintergrund war eine Ungleichbehandlung von Erben durch die Sparkasse. Als Nachweis, dass man der rechtmäßige Erbe ist, reichen das vom Nachlassgericht eröffnete notarielle Testament oder ein Erbschein aus. So hat auch bereits der Bundesgerichtshof entschieden. Die MBS sah dies aber anders. Wer eine Erbschaft mit Testament und ohne Erbschein auf sein Konto überweisen lassen wollte, wurde zur Kasse gebeten. Da diese Regelung nach Auffassung der Verbraucherschützer unwirksam ist, mahnte sie die Sparkasse ab. Diese gab jedoch zunächst keine Unterlassungserklärung ab, sondern ließ es auf eine Klage ankommen. Kurz bevor das Urteil gesprochen werden sollte, lenkte sie ein. Die MBS verpflichtete sich, die strittige Klausel ab sofort nicht mehr zu verwenden und sich auch nicht mehr darauf zu berufen. Damit bleibt Erben nun viel Ärger erspart. Wer die unrechtmäßige Gebühr bereits gezahlt hat, kann diese von der MBS zurückfordern.

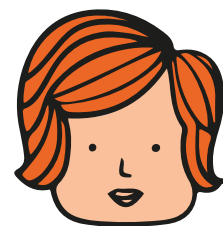
Erfolgreich war die VZB im Berichtszeitraum auch gegenüber einer Bausparkasse: Wer ein zusätzliches Entgelt erhebt, muss dies mit seinen Kunden explizit vereinbaren und dafür auch eine konkrete Gegenleistung anbieten. Da die Bausparkasse Mainz bei ihren Bauspardarlehen ein sogenanntes „Serviceentgelt“ jedoch pauschal erhob, hat die Verbraucherzentrale Brandenburg sie abgemahnt. Die Bausparkasse hat sich daraufhin verpflichtet, ihren Kunden künftig eine Wahlmöglichkeit zu geben. Der Brandenburger Darlehensnehmer, auf Grund dessen Beschwerde die VZB die Bausparkasse abgemahnt hatte, kann nun fast 1.500 Euro zurückfordern. Auch andere Altkunden können zu Unrecht gezahlte Serviceentgelte zurückfordern. Dafür stellt die Verbraucherzentrale Brandenburg einen Musterbrief bereit.

Ein weiterer Fall gegen eine Bausparkasse betraf eine unzulässige Rücküberweisungsgebühr: Eine Woche nach der Abmahnung der Verbraucherschützer wegen dieser Gebühr beantragte die BSQ Bauspar AG bei der

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) neue Allgemeine Geschäftsbedingungen sowie eine Gebührenabelle, die diese Gebühr nicht mehr enthielten. Von einer Klage konnte die VZB daher absehen.

Die wachsenden digitalen Märkte bergen Chancen und Risiken und müssen im Verbraucherinteresse gestaltet werden. Daher klärte die Verbraucherzentrale im Rahmen des Weltverbrauchertages am 15. März 2017 über digitales Bezahlen auf. Denn mit jedem digitalen Bezahlen gibt der Käufer persönliche Daten frei. Wer online zahlt, soll nach dem Willen der Anbieter oft auch weitere Dinge tun: Punkte sammeln, Auskunft über seine Essgewohnheiten und Aufenthaltsorte verbreiten und sich letztlich in seinem gesamten Verhalten gläsern machen. Die Verbraucherschützer sensibilisierten die Verbraucher für den Umgang mit persönlichen Daten beim ePayment und gaben ihnen wertvolle Tipps.

„Ich danke Ihnen nochmal ganz herzlich für Ihre Vertretung und werde Sie auf jeden Fall weiterempfehlen.“
#verbrauchersagendanke



PFLEGEVERTRAGSRECHT

Mit dem Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ stärkte die VZB gemeinsam mit zwei weiteren Verbraucherzentralen die Rechte von Pflegebedürftigen im ambulanten Pflegemarkt. Das Projekt endete im Februar 2018.

2016 waren die Verbraucherzentralen Berlin, Saarland und Brandenburg mit dem Ziel gestartet, den Verbraucherschutz bei ambulanten Pflegeverträgen zu stärken. Dazu richteten die Verbraucherschützer eine Hotline für persönliche Fragen zu Pflegeverträgen ein, die im Berichtszeitraum etwa 450 Verbraucher nutzten. Zudem boten sie das Online-Informationsportal www.pflegevertraege.de unter anderem mit Checklisten für Verträge an. Alleine im Berichtszeitraum mahnten die Brandenburger Verbraucherschützer sieben ambulante Pflegedienste wegen unzulässiger Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgreich ab. So konnten sie nachhaltig die Vertragsinhalte für alle Pflegebedürftigen bei diesen Unternehmen verbessern.

Zur Offenlegung von Verbraucherproblemen und Vertragsdefiziten haben die Verbraucherzentralen diverse Marktchecks durchgeführt. So legten sie einen Schwerpunkt auf Verträge rund um die „24-Stunden-Betreuung“ und zeigten Menschen, die für ihre pflegebedürftigen Angehörigen eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung einführen wollten, Handlungsmöglichkeiten und rechtliche Fallstricke auf.

Das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, endete zum 28. Februar 2018.



AUS DEM BERATUNGSALLTAG

„Im Dezember 2017 bat mich eine Verbraucherin um Hilfe, da sie Probleme mit ihrem Mobilfunkanbieter hatte und bereits längere Zeit vergeblich versucht hatte, diese direkt mit dem Anbieter zu klären. Sie hatte in einem Geschäft einen Vertrag abgeschlossen, ein Smartphone wollte sie dabei ausdrücklich nicht. Den ihr nach dem Gespräch vorgelegten Vertrag unterzeichnete sie gutgläubig, ohne den Inhalt nochmals zu prüfen, da sie auf das mündlich Verabredete vertraute. Dies erwies sich jedoch leider als Fehler, denn der Vertrag beinhaltete viele gar nicht vereinbarte Leistungen und – besonders absurd – eine monatliche Abzahlung für ein Smartphone, das die Verbraucherin weder bestellt noch erhalten hatte. Als sie mich einschaltete, kontaktierte ich den Anbieter. Das Unternehmen prüfte im Anschluss alle Unterlagen und Schreiben nochmals genau und passte den Vertrag schließlich nach den Forderungen der Verbraucherin an.“



Stefanie Kahnert

Beratungsstellenleiterin in der Prignitz

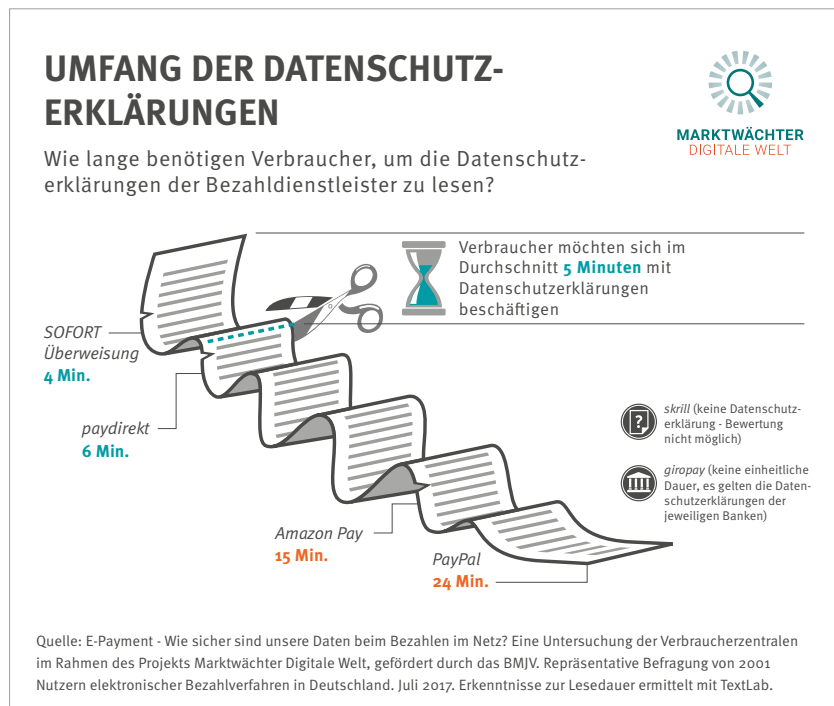
DER MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Wie sicher sind unsere Daten im Netz? – Dieser Frage ging das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Brandenburg mit einer aufwändigen Studie über Online-Bezahldienstleister nach. Heraus kam: Die meisten Dienste sammeln deutlich mehr Daten als nötig.

Mit einer Podiumsdiskussion sowie einer Vorab-Exklusivveröffentlichung in der Zeit präsentierte das Marktwächter-Team der VZB im November 2017 seine Ergebnisse zur ePayment-Studie. Die Anbieter agieren überwiegend nicht „datensparsam“. Im Gegenteil: Sie erheben zusätzliche Daten, die zur Abwicklung des reinen Online-Kaufes und der Einhaltung von Sicherheitsaspekten nicht notwendig sind. Gleichzeitig sind die Datenschutzerklärungen nicht transparent. Selbst wenn sich Nutzer durch die überwiegend viel zu langen Datenschutzerklärungen durchkämpfen, können sie nicht erkennen, was mit ihren Daten geschieht. Lange Sätze, Passivkonstruktionen und Füllwörter erschweren dem Leser zusätzlich das Verständnis.

Die Studie macht deutlich, dass die derzeitige Praxis deutlich an den Wünschen der Verbraucher vorbeigeht. Denn das Ergebnis einer repräsentativen Befragung zeigt: Nutzer wollen kurze Datenschutzerklärungen, die eine aktive Wahl bzw. Abwahl von Einzeldaten ermöglichen. Außerdem wollen sie so wenig wie möglich Daten preisgeben, bzw. nur solche, die für die Ausführung des Dienstes notwendig sind.

Wer beim Kleidung einkaufen im Netz nach Schnäppchen sucht, stößt schnell auf erstaunlich günstige Angebote aus Fernost. Doch die Verbraucherzentralen registrierten massive Kundenbeschwerden. Käufer berichteten, dass die sehr günstig angebotenen Textilwaren aus asiatischen Online-Shops oft verspätet, gar nicht oder in schlechter Qualität bei ihnen ankamen.



Dem ging das Brandenburger Marktwächter-Team mit Testkäufen nach und stellte fest: In der Realität haben die versendeten Kleidungsstücke meist wenig mit den Bildern auf der Webseite zu tun. Die Verbraucherschützer erhielten Waren, die bereits beschädigt, viel zu klein oder aus minderwertigem Material waren. Bei der Mehrzahl der Testkäufe erfolgte die Sendung zwar entsprechend der angegebenen Lieferzeiten auf den jeweiligen Webseiten. Problematisch wurde es mit mehreren Anbietern bei der Rückgabe. So akzeptierten allein drei der neun Händler den gesetzlich garantierten Widerruf nicht. Bei allen getesteten Shops muss der Kunde die Rücksendekosten selbst tragen. Gemessen am Einkaufspreis kann das teuer werden, denn einige Shops verlangten die Rücksendung nach Polen, Belgien, Großbritannien oder China.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Ziel ist klar: Im Wirtschaftlichen Verbraucherschutz (WVS) bereiten die Verbraucherzentralen bundesweit gemeinsam Informationen für die Öffentlichkeit auf. Seit 2017 wollen sie dazu verstärkt innovative Maßnahmen einsetzen. Hier leistete die VZB Pionierarbeit: Sie verantwortete die Erstellung der interaktiven Online-Anwendung www.inkasso-check.de zum Thema Inkassoforderungen und stößt damit erstmals in den Bereich „Legal-Tech“ vor.

Wer sich besonders schnell zu einem Thema informieren möchte, nutzt dazu immer häufiger das Internet. Mit einem Online-Tool können Verbraucher sich seit Februar 2018 die wichtigsten Tipps zum Umgang mit Inkassoforderungen nicht nur durchlesen. Sie können über eine einfache Eingabemaske direkt für ihren Fall prüfen lassen, ob sie die Forderung bezahlen müssen – und falls ja, ob die Höhe tatsächlich angemessen ist. Neben der rechtlichen Ersteinschätzung erhalten sie einen individuellen Musterbrief, mit dem sie sich an das Inkassounternehmen wenden können. Dies wird ermöglicht durch Legal-Tech – die Verbindung von Recht und Informationstechnologie.

Auch wer plötzlich vor verschlossener Tür steht, sucht häufig erste Hilfe im Internet. Unseriöse Schlüsseldienste werben dort wie auch in Branchenbüchern mit Preisen ab neun Euro für eine Türnotöffnung. Tatsächlich müssen Verbraucher dann aber häufig hohe drei-, manchmal gar vierstellige Beträge bezahlen. Damit das

nicht passiert, hat die Verbraucherzentrale Brandenburg in einem bundesweiten Ansatz einen Preisvergleich von rund 600 Schlüsselnotdiensten organisiert. Die auf www.verbraucherzentrale.de/schluesseldienste online dargestellten Durchschnittspreise zeigen, dass eine seriöse Türöffnung weder neun noch 900 Euro kostet. Das hilft Verbrauchern bei der Einschätzung und gibt ihnen Sicherheit im Umgang mit Schlüsseldiensten.

Nicht nur Schlüsseldienste und Inkassoforderungen waren Gegenstand der Verbraucherinformation. Darüber hinaus erarbeitete die VZB Materialien zu Gewährleistung und Garantie, Patientenverfügung und Pflegezusatzversicherung sowie Fake Shops. Um diese wie auch weitere Materialien nicht nur im Internet, sondern auch persönlich an Verbraucher weiterzugeben, war der WVS zudem bei zahlreichen Veranstaltungen im Land präsent. Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.



Claudia Joest
Referentin Verbraucherbildung

VORGESTELLT

„Verbraucherbildung ist aus meiner Sicht Teil der Persönlichkeitsbildung. Diese wird in jungen Jahren durch die Institution Schule mitgeprägt. Somit gehört Verbraucherbildung in den Unterricht. Ziel ist die Entwicklung eines kritischen, verantwortungsbewussten und reflektierten Verhaltens von Schülerinnen und Schülern als Verbraucherinnen und Verbraucher.“

Gleichzeitig sind auch das Elternhaus, das soziale Umfeld, der Arbeitgeber mitverantwortlich, mündige Bürgerinnen und Bürger zu erziehen – bzw. auszubilden. Die Verbraucherzentrale Brandenburg setzt sich dafür ein, dass Verbraucherschutz in unserer Gesellschaft bewusst gelebt und nachgehalten wird.“

VERBRAUCHERSCHUTZ GRENZÜBERSCHREITEND

Probleme bei grenzüberschreitenden Internetkäufen, Handwerkerleistungen und Reisen bilden nach wie vor die Beratungsschwerpunkte des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums (VIZ). Darüber hinaus betätigt sich das VIZ auch wissenschaftlich: Als Konsortialführer in einem deutsch-polnisch-französischen Projekt untersucht das Team die grenzüberschreitende Vollstreckung in Verbraucherstreitigkeiten.

Das VIZ der Verbraucherzentrale Brandenburg unterstützt deutsche Verbraucher bei Fragen und Problemen zum polnischen Recht sowie polnische Bürger zu deutschem Verbraucherrecht. Bei Bedarf nehmen die zweisprachigen Mitarbeiter mit Kenntnissen in beiden Rechtssystemen außergerichtliche Rechtsvertretungen gegenüber polnischen oder deutschen Unternehmen wahr. Auch polnische Migranten, die sich in Deutschland niedergelassen haben, nutzen das Beratungsangebot in ihrer Muttersprache – meist zu Themen wie Telekommunikation, Inkasso oder Rundfunkbeitrag. So ist das VIZ zur Expertenberatungsstelle für grenzüberschreitende Sachverhalte für deutsche und polnische Verbraucher geworden. In 2017 unterstützten die Verbraucherschützer 1.150 Menschen mit rechtlichem Rat.

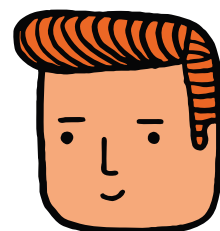
Neben dem normalen Beratungsalltag leitet das VIZ ein deutsch-polnisch-französisches Forschungsprojekt. Die Projektpartner sind die polnische Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów und das Zentrum für europäischen Verbraucherschutz aus Kehl/Strasbourg. Dabei geht es um Hindernisse bei der grenzüberschreitenden Vollstreckung in Verbraucherstreitigkeiten.

Eine im Rahmen des Projektes durchgeführte Untersuchung zeigt, dass es ohne fachliche Unterstützung für Verbraucher kaum möglich ist, eine Vollstreckung im Ausland durchzusetzen. Und auch bei Gerichtsvollziehern, Rechtspflegern und Anwälten bestehen Unsicherheiten.

Das machte ein durch das VIZ am 17. Mai 2017 in Stubice organisiertes internationales Seminar deutlich, in dem Wissenschaftler sowie Rechtsanwender aus Deutschland, Polen und Frankreich ihre Erfahrungen mit der Vollstreckung von ausländischen Urteilen ausgetauscht haben. Zum Abschluss des Projekts werden die Verbraucherschützer daher ein Handbuch für Rechtsanwender über die grenzüberschreitende Zwangsvollstreckung sowie Informationsmaterialien für Verbraucher erarbeiten, um die Rechtsdurchsetzung effektiver zu machen.

Das Projekt läuft noch bis zum 30. November 2018 und wird durch die Generaldirektion Justiz der Europäischen Kommission mitfinanziert.

„Gestern war ich in Stubice beim Zahnarzt und habe die Abwicklung meines Reklamationsfalles beendet. Dank ihres Übergabeprotokolls ging alles ohne Probleme. Habe die gesamte Summe in bar erhalten. Ihnen möchte ich für Ihre Hilfe und Tipps recht herzlich danken. Sie haben mir sehr geholfen.“
#verbrauchersagendanke



AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Schon seit 2007 führt die VZB die Vortragsreihe durch, mit der sie Familien Tipps zur nachhaltigen Haushaltsführung bietet. Gute Neuigkeiten gab es im Berichtszeitraum: Die Projektförderung durch das Brandenburger Familienministerium wurde von einem ein- auf einen dreijährigen Projektzyklus umgestellt.

Die Umstellung der Projektförderung durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie zeigt die Wertschätzung für die langjährige Tätigkeit der VZB, steigert die Effizienz und bringt ein Stück Planungssicherheit.

In 2017 fand die fünfteilige Veranstaltungsreihe an zehn verschiedenen Orten mit weit über 600 Interessierten statt. Sie lernten, bedarfsgerechte Verträge für Versicherungen zu finden, Heizenergie zu sparen, ohne zu frieren, oder gesunde und preiswerte Lebensmittel einzukaufen.

Das Ganze lehrten die Verbraucherschützer nicht nur in der Theorie, sondern zum Beispiel bei Lebensmitteln auch in der Praxis: Über alltägliche Produkte aus dem Supermarktregal kamen die Gruppen Dickmachern auf die Spur und trainierten das Lesen und Bewerten der Inhaltsstoffe, um gesunde von angeblich gesunden Produkten zu unterscheiden. Beim Selbstmischen von Saftschorlen konnten die Teilnehmenden erfahren, wie viel sie gegenüber fertigen Fruchtsaftgetränken sparen können.



AUS DEM BERATUNGSALLTAG

„Ein besonders großes Problem, das ich immer wieder in der Beratung erlebe, ist, dass Verbraucher von Vertretern – ob an der Haustür oder am Telefon – in irgendwelche Verträge gedrängt werden, die sie eigentlich überhaupt nicht wollen. So auch im Sommer 2017 geschehen: Eine 88 Jahre alte Potsdamerin wurde an der Haustür von einem Vertreter überrumpelt und in einen neuen Stromvertrag – weg vom regionalen Versorger, hin zu einem neuen Anbieter – gedrängt. Zum Glück unterstützte sie ein Mitarbeiter ihrer Bank dabei, rechtzeitig einen Widerruf zu formulieren und abzuschicken. Trotzdem erhielt sie einige Zeit später eine Auftragsbestätigung ihres neuen Stromversorgers. Der hatte inzwischen den bestehenden Vertrag mit dem örtlichen Versorger gekündigt, so dass dieser die Schlussabrechnung ankündigte. Nun wandte sich die Verbraucherin besorgt an die Verbraucherzentrale. Ich konnte sie darin unterstützen,

den neuen Anbieter zu kontaktieren. Der Anbieter bestätigte die ordnungsgemäße Erklärung des Widerrufs und informierte den bisherigen Anbieter, so dass der regionale Versorger die Stromlieferung fortsetzen konnte.“



Andreas Baumgart
Berater in Potsdam

**Verbraucher-
Zentrale rät**

**So schützen
Sie sich vor
Abzocke**

Kreatives Denken gegen Fake-Shops

Hasso-Plattner-Institut und Verbraucherschützer wollen Betrüger im Online-Handel aus dem Netz verbannen

Unwetter bedrohen die Existenz

Verbraucherzentrale Brandenburg berät beim Abschluss von Versicherungen

Was ist wirklich nötig?

Finanzexperte der Verbraucherzentrale gibt Tipps zu wichtigen Versicherungen

Dubiose Lockangebote vom Schlüsseldienst

ZUSCHLÄGE Verbraucherzentralen warnen vor unseriösen Versprechungen – Auch in einer Notlage die Preise vergleichen

Wie gut sind die Speisepläne in den Kitas?

Verbraucher-
zentrale
Brandenburg

**ANNETT
BENKE**



Aufklärung ist alles

Verbraucherzentrale
berät vielfältig

Gebührenfreie Girokonten sind oft Mogelpackungen

Verbraucherschützer geben Tipps, worauf Sie bei den Geldinstituten achten sollten

Bankkunden werden zur Kasse gebeten

Verbraucherzentrale Brandenburg attackiert Geldinstitute wegen hoher Gebühren

Notvorrat im Onlineshop oft überteuert

Wie Käufer Mängel richtig reklamieren

Tipps der Verbraucherzentrale, wie Sie Ihr Recht einfordern

Gekauft wie gesehen – eine solche, nicht der Hersteller. de, Ergebnis des Gesprächs in-

Wie gut ist der Lebensmittelkauf im Netz?

Markttest der Verbraucherzentrale Brandenburg ergibt: Vor allem bei der Kühlung von Frischware gibt es Mängel

Verseuchte Eier auch in Brandenburg

Handelsketten nehmen Produkte aus dem Regal – Verbraucherzentrale rät zum Umtausch

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die VZB kommentiert aktuelle verbraucherpolitische Ereignisse und aktuelle Urteile, informiert über ihre Arbeit für den Verbraucherschutz und führt Informationskampagnen durch. Ein Schwerpunkt liegt auf digitaler Kommunikation. Daher steckte sie viel Arbeit in den Relaunch ihres Internetauftrittes – im Herbst 2017 ging die barrierefreie, informative Plattform an den Start.

Unabhängige, qualitätsgesicherte Informationen für Internetnutzer bereitzustellen ist das Ziel der Verbraucherzentralen, die gemeinsam das bundesweite Portal www.verbraucherzentrale.de sowie damit verbunden ihre eigenen Landesauftritte betreiben. Durch einen Relaunch, an dem die VZB in einer bundesweiten Expertengruppe mitarbeitete, strebten die Verbraucherzentralen eine Stärkung von www.verbraucherzentrale.de sowie www.verbraucherzentrale-brandenburg.de und der anderen Länderauftritte an. Der Fokus der Neuausrichtung lag auf verbraucherrelevanten Inhalten, Barrierefreiheit und Interaktivität in einem nutzerfreundlichen und ansprechenden Design. Im September 2017 gingen die neuen Seiten online. Obwohl direkt nach einem Relaunch zunächst mit einem Rückgang der Zugriffe gerechnet werden muss, blieben die Nutzerzahlen von www.verbraucherzentrale-brandenburg.de hoch: Nach 120.000 Besuchen im Jahr 2016 konnte die VZB die Besuchszahlen in 2017 auf über 365.000 steigern.

Mit rund 3.000 Veröffentlichungen in Printmedien war die VZB in einer Gesamtauflage von über 61 Millionen Zeitungen und Zeitschriften mit Rat zu Verbraucherfragen präsent, darunter in der Zeit, der Bild, dem Spiegel sowie in regionalen Medien wie Lausitzer Rundschau oder Märkischer Allgemeinen. Hinzu kamen diverse TV- und Radioauftritte bei rbb, RTL oder ZDF. Mit über 2.000 Nennungen in Online-Publikationen wie sueddeutsche.de, bild.de oder berliner-zeitung.de konnte die VZB ihre Medienpräsenz online im Vergleich zum Vorjahr deutlich steigern.

Zusätzlich führte die VZB öffentlichkeitswirksame Kampagnen durch: Zum Beispiel bot sie zum Weltverbrauchertag 2017 Informationen rund um das digitale Bezahlen.





VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE

Geflüchtete haben es beim Neu-Ankommen in einem Land mit anderem politischen, rechtlichen und kulturellen System nicht leicht. Durch ihr Projekt stärkt die VZB Verbraucherschutz und Verbraucherkompetenzen dieser Menschen.

Zur Stärkung der Beratung von Geflüchteten testete die VZB von Oktober bis Dezember 2017 den Einsatz von Telefondolmetschern, um Zugangshürden zur Beratung abzubauen und die Qualität der Beratung sicherzustellen. Die Berater der VZB konnten jederzeit geschulte Dolmetscher für 15 verschiedene Sprachen zur Beratung hinzuschalten. Nachgefragt war hauptsächlich Arabisch, seltener z. B. auch Serbisch, Tigrinya oder Urdu. Der Service kam so gut an, – die Berater berichteten, wie sehr sich die Kommunikation im Gespräch verbessert hat – dass die VZB sich entschloss, das Angebot nach erfolgreicher Testphase weiterzuführen.

Neben der persönlichen Beratung sind Vernetzung und Multiplikatoren-schulung Inhalte des Projektes. So tauschten sich rund 20 Teilnehmer aus Politik, Verwaltung, Wohlfahrtsverbänden und Verbraucherschutz bei der VZB-Themenstunde „Verbraucherschutz für Geflüchtete“ über die Probleme von Geflüchteten als Verbraucher aus und verabredeten eine engere Zusammenarbeit.

Auch bietet die VZB konkrete Hilfestellungen für Geflüchtete und Flüchtlingshelfer: Sie stellte mehrsprachige Checklisten zu Themen wie Girokonto, Mobilfunk oder Versicherung bereit. Mit Vorträgen in Integrationskursen oder Gemeinschaftsunterkünften stärkt sie Verbraucherkompetenzen der neu Zugewanderten.

Das durch das Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz geförderte Projekt läuft seit Mai 2017 und wurde bis Februar 2019 verlängert.

VERBRAUCHERBILDUNG

Ob „Fake News“, Kostenfallen im Internet oder in Handyverträgen, Datenschutz in sozialen Netzwerken, nachhaltig einkaufen oder gesund ernähren: Junge Menschen müssen sich bei vielen Themen Durchblick verschaffen. Zur Unterstützung hilft schulische Verbraucherbildung.

Seit dem Schuljahr 2017/18 ist Verbraucherbildung obligatorischer Bestandteil des neuen Rahmenlehrplans in Berlin und Brandenburg. Die VZB unterstützt die Lehrenden bei der Integration lebenspraktischer Inhalte in den Unterricht. So stellt sie handlungsorientierte Projektangebote für den Unterricht zur Vermittlung von Wissen bei Ernährung, Einkauf, Werbung und Lebensmittelrecht bereit.

Darüber hinaus richtete sie am 2. März 2018 in Potsdam den ersten bundesweiten Fachtag schulische Verbraucherbildung aus. Damit bot sie rund 160 Schulpraktikern sowie Vertretern aus Wissenschaft und Politik eine

Plattform zur Vernetzung und zum Austausch von gutem Verbraucherbildungsunterricht. So wurden in sechs verschiedenen praxisorientierten Workshops lehrplangerechte Beispiele für Verbraucherbildungsthemen vorgestellt bzw. erarbeitet. Zudem diskutierten namhafte Akteure aus Politik und Bildung, darunter Britta Ernst, Ministerin für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg, sowie Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, über die Situation und Relevanz von Verbraucherbildung. Das Projekt wurde gefördert durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz.



AUS DEM BERATUNGSALLTAG



Dr. Katarzyna Guzenda
Leiterin des Deutsch-Polnischen
Verbraucherinformationszentrums (VIZ)

„Im August 2017 bestellte ein Verbraucher aus Werder einen Zaun bei einer polnischen Firma. Er leistete 600 Euro Anzahlung und wartete auf die spätestens nach acht Wochen vereinbarte Lieferung. Doch als im Dezember 2017 der Zaun immer noch nicht fertiggestellt war, wandte sich der Mann an das VIZ. Ich unterstützte ihn dabei, nach Ablauf der letzten Frist vom Vertrag zurückzutreten und die Rückerstattung der Anzahlung zu verlangen. Einige Tage später erschien der Handwerker unangekündigt in Werder und wollte den Zaun montieren. Da der Verbraucher den Zaun inzwischen schon woanders bestellt hatte, war er an der Annahme nicht mehr interessiert. Ich bestätigte ihm, dass er rechtlich gesehen nicht mehr dazu gezwungen war, den Zaun anzunehmen. Daraufhin schickte der Verbraucher den Handwerker zurück. Nach zwei Wochen erhielt er die Anzahlung in voller Höhe erstattet.“

KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Die VZB arbeitet mit Partnern im Land sowie darüber hinaus zusammen. In 2017 schloss sie eine Kooperation mit der Polizei Land Brandenburg ab. Zudem gewann sie neue Partner für ihre Energiesparberatung.

Die Verbraucherzentrale und das Polizeipräsidium des Landes Brandenburg haben ihre Zusammenarbeit intensiviert: Im Dezember 2017 unterschrieben sie eine Kooperationsvereinbarung, um Verbraucher gemeinsam insbesondere vor Vermögens- und Internetkriminalität zu schützen. Die Verbraucherzentrale hat in den letzten Jahren bereits mit Infoständen oder bei Aktionstagen in Schulen im Land Brandenburg mit der Polizei zusammengearbeitet. Die künftige Zusammenarbeit soll gemeinsame Aktionen zu den Themen Internetkriminalität, Datenschutz, unseriöse Inkasso-Unternehmen, deutsch-polnischer Verbraucherschutz oder auch Einbruchschutz umfassen.

Auch mit der Stiftung Warentest unterhält die VZB enge Kontakte: So wurde der VZB-Geschäftsführer in 2017 von der Stifterin, der Bundesrepublik Deutschland, als Mitglied in das Kuratorium der Stiftung Warentest berufen. Darüber hinaus vereinbarten beide Organisationen einen besonderen Service für Verbraucher: Wer sich bei der Verbraucherzentrale Brandenburg beraten lässt, erhält seit April 2018 passende Tests der Stiftung Warentest dazu. Verbraucher, die keine Beratung benötigen, erhalten in den Beratungsstellen Artikel und Tests von test.de gegen eine Schutzgebühr. Hiervon profitieren Verbraucher, die keinen Internetzugang haben oder nicht online bezahlen wollen bzw. können.

Im Energiesparprojekt konnte die VZB neue große Multiplikatoren gewinnen. So vereinbarte sie bereits mit vier kommunalen Stadtwerken eine Zusammenarbeit, um deren breiten Kundenstamm für Energiesparen und Klimaschutz zu sensibilisieren. Zudem konnte die VZB Haus & Grund Brandenburg für eine Kooperation im Kontext Energie gewinnen.

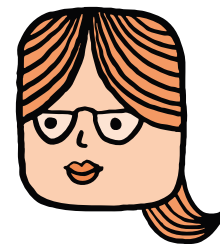
Mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und den Verbraucherzentralen der Länder bestehen intensive Kontakte. So entsendet die VZB ihre Mitarbeiter in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Statistik, Telekommunikation und Medien, Musterfeststellungs-

klage, Lebensmittelkennzeichnung, Verbraucherschutz für Geflüchtete, Online- sowie Markenkommunikation und Reiserecht. Hier entwickeln und überarbeiten die Experten z.B. Handreichungen für Beraterinnen und Berater, sichern bundesweit die Qualität, erarbeiten politische Positionen und wirken an der strategischen Weiterentwicklung der Familie der Verbraucherzentralen mit. Eine Mitarbeiterin der VZB bringt als Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht (DGfR) Probleme aus der Beratungspraxis in das Expertengremium ein.

Auch mit einzelnen Verbraucherzentralen kooperierte die VZB im Berichtszeitraum: Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin erarbeitete sie den Marktcheck zum Online-Lebensmittelhandel im Stadt-/Land-Vergleich und setzte diesen um. Auch im Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“, das im Februar 2018 ausgelaufen ist, bestand eine enge Zusammenarbeit.

Die telefonische Rechtsberatung führt die VZB weiterhin mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen durch.

„Herzlichen Dank für Ihre Hilfe, die die Annullierung eines Vertrages zur Folge hatte. Ich war sehr hilflos – nun bin ich sehr erleichtert. Alles Gute für Sie!“
#verbrauchersagendanke



MITARBEITERENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG

Zur Zukunftssicherung der Organisation führte die VZB ihre IT-Transformation weiter. Für die Mitarbeiterentwicklung wurden regelmäßig Weiterbildungen angeboten. Und zur Wahrung des Datenschutzes beauftragte die VZB im Berichtszeitraum einen neuen externen Datenschutzbeauftragten.

Die VZB hat mit der Digitalisierung und Virtualisierung verschiedener Geschäftsprozesse begonnen, um ihren Mitarbeitern eine moderne und sichere Arbeitsumgebung zu schaffen und die Qualität zu sichern. So konnte die VZB eine neue Telefonanlage in der gesamten Organisation installieren. Damit ist die Telefonie an allen Standorten im Land erstmals zentral steuerbar. Neben vielen arbeitsvereinfachenden Funktionen bietet die neue Telefonanlage insbesondere den Vorteil, dass Mitarbeiter sich an jedem Arbeitsplatz der VZB mit ihrer Telefonnummer anmelden können und so auch auf Dienstreisen an anderen Standorten unter ihrer persönlichen Telefonnummer erreichbar sind. Zudem können Ratsuchende direkt zu freien Beratern durchgestellt werden.

Zur Sicherung der Beratungs- und Arbeitsqualität bilden sich die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale regelmäßig fort. Im Jahr 2017 waren es durchschnittlich fast vier externe Fortbildungstage pro Kopf. Dazu zählen durch den Verbraucherzentrale Bundesverband angebotene Schulungen sowie Veranstaltungen von spezifischen Anbietern. Die speziellen Fortbildungswünsche und Bedarfe werden in den einmal jährlich stattfindenden Mitarbeiterjahresgesprächen thematisiert, um die Mitarbeiter möglichst zielgerichtet weiterzuentwickeln.

Darüber hinaus fanden wieder drei VZB-interne 0,5- bis 2-tägige Fortbildungen statt. In diesem Format nutzt die VZB die Möglichkeit, Inhalte zu vermitteln, die alle Mitarbeiter betreffen. Im Berichtszeitraum waren das u.a. Datenschutz und interkulturelle Kommunikation. Den Vortrag zum Datenschutz in der Organisation übernahm der neu beauftragte externe Datenschutzbeauftragte, an den sich die Mitarbeiter der VZB in allen Belangen des betrieblichen Datenschutzes wenden können.

Zur Verbesserung der Qualitätssicherung der in der Beratung erhobenen Daten zu Problemen mit Anbietern führte die VZB regelmäßig Einzel- und Gruppen-Schulungen durch.

Darüber hinaus beteiligt sich eine Mitarbeiterin der VZB als Expertin in einer bundesweiten Netzwerkgruppe an der Weiterentwicklung des neuen Systems der Vorgangserfassung sowie an der Entwicklung und Sicherung langfristiger Qualitätsstandards.

Schon im vergangenen Jahresbericht konnte die VZB einen Meilenstein bezüglich zukunftsorientierter Personalentwicklung vermelden: Zum Jahreswechsel 2016/17 erreichte sie, dass ausgewählte Stellen in adäquate Entgeltgruppen gehoben wurden. Diese Anhebung wurde in 2017 nun umgesetzt. Zum Hintergrund: Bislang arbeitete die VZB auf Basis eines Stellentableaus aus der Wende- bzw. Gründungszeit. In Anbetracht der damaligen Gesamtumstände waren viele Stellen zu niedrig bewertet worden, so dass zuletzt neuen Mitarbeitern nur Entgeltgruppen der Gründungsphase angeboten werden konnten. Dieses Ungleichgewicht konnte mit den Stellenhebungen behoben werden – in der Konsequenz wird die VZB als Arbeitgeberin zukunfts- und konkurrenzfähiger und kann ihre Arbeit qualitätsgetrieben weiterentwickeln.

ANHANG: DATEN UND FAKTEN

... UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e.V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e.V.
- Brandenburger Landfrauenverband e.V. (bis 31.12.2017)
- Brandenburgischer Volkshochschulverband e.V. (seit 15.06.2018)
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e.V.
- Federacja Konsumentów (seit 15.06.2018)
- Förderverein „Gesellschaft der Freunde und Förderer der Technischen Hochschule Wildau“ e.V.
- Förderverein „Verbraucherberatung Dahme-Spree-wald“ e.V.
- Förderverein zur Unterstützung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums (bis 22.03.2017)
- Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e.V.
- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e.V.
- Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald e.V.
- Landesverband Brandenburg der Gartenfreunde e.V.
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e.V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Verband Wohneigentum Land Brandenburg e.V.
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e.V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (seit 15.01.2018)

... VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

Ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

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

Geschäftsführer

Dr. Christian A. Rumpke



ORGANIGRAMM UND STELLEN

Die VZB besetzte 2017 insgesamt 46 Stellen über das Jahr, durch Teilzeitverträge verteilt auf 57 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 18 Honorarkräfte das Personal.



... BERATUNG VOR ORT

Brandenburg a. d. H.

Kurstraße 7
14776 Brandenburg a. d. H.

Mo 10 – 13 Uhr
Di 10 – 13 und 14 – 18 Uhr
Do 10 – 13 und 14 – 18 Uhr

Cottbus

Am Turm 14
03046 Cottbus

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

Eberswalde

Puschkinstraße 13
(Bürgerbildungszentrum
„Amadeu Antonio“)
16225 Eberswalde

Di 10 – 13 und 14 – 18 Uhr
Do 10 – 13 und 14 – 18 Uhr
Fr 10 – 13 Uhr
nur nach Vereinbarung

Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Straße 8
15230 Frankfurt (Oder)

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

Königs Wusterhausen

Schlossstraße 3
(Stadtverwaltung)
15711 Königs Wusterhausen

Mo 10 – 12 und 13 – 16 Uhr
Fr 10 – 14 Uhr
nur nach Vereinbarung

Lübben

Reutergasse 12
(Kreisverwaltung)
15907 Lübben

Di 10 – 12 und 13 – 16 Uhr

Luckenwalde

Markt 12 a
14943 Luckenwalde

Mo 9 – 12 Uhr
Do 9 – 12 und 13 – 18 Uhr

Oranienburg

Albert-Buchmann-Straße 17
(Bürgerzentrum Mittelstadt)
16515 Oranienburg

Mo nach Vereinbarung
Di 10 – 12 Uhr
und nach Vereinbarung
Do 10 – 12 und 14 – 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Perleberg

Karl-Liebknecht-Straße 33
(Stadtverwaltung, Raum 2.10)
19348 Perleberg

jeden 2. und 4. Montag im Monat
10 – 15 Uhr (Verbraucherrecht)
jeden 3. Montag im Monat
10 – 15 Uhr (Energie) nur mit Termin

Potsdam

Babelsberger Str. 18
14473 Potsdam

Mo 10 – 13 und 14 – 18 Uhr
Di 14 – 18 Uhr
Do 09 – 13 und 15 – 18 Uhr
Fr 09 – 13 Uhr
nur nach Vereinbarung

Pritzwalk

Gartenstraße 12
16928 Pritzwalk

jeden 3. Montag im Monat
10 – 15 Uhr (Verbraucherrecht)
jeden 1. Montag im Monat
10 – 15 Uhr (Energie) nur mit Termin

Rathenow

Berliner Straße 15
(Stadtverwaltung)
14712 Rathenow

Di 10 – 13 Uhr
und nach Vereinbarung
Do 10 – 13 und 14 – 18 Uhr
Fr 9 – 12 Uhr
nur nach Vereinbarung

Senftenberg

Markt 1
(Stadtverwaltung)
01968 Senftenberg

Mi 10 – 16 Uhr

Wittenberge

Bürgermeister-Jahn-Straße 21
(Bürgerzentrum)
19322 Wittenberge

jeden 1. Montag im Monat
10 – 15 Uhr (Verbraucherrecht)
jeden 4. Freitag im Monat
10 – 15 Uhr (Energie) nur mit Termin



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

FINANZEN 2017

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

UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE		2017 EUR
LAND	Institutionelle Förderung	1.775.880
	Projektförderung	275.958
BUND		931.663
KOMMUNEN	Städte	57.400
	Kreise	53.800
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		70.171
ANDERE ERTRÄGE		178.639

AKTIVA		Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	PASSIVA	
A. ANLAGEVERMÖGEN					
I. Immaterielle Vermögensgegenstände					
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten		25.458,00	7.327,00	154.058,44	97.777,27
II. Sachlagen					
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken		1.431,00	1.723,00		
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		156.765,33	109.022,00	114.694,23	84.093,61
3. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau		53.905,40	78.505,25	219.644,96	288.379,84
B. UMLAUFVERMÖGEN					
I. Vorräte					
1. fertige Erzeugnisse und Waren		12.315,26	14.335,78		
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände					
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		0,00	18.016,38		
2. sonstige Vermögensgegenstände – davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 26.638,87 (EUR 16.629,85)		158.169,66	131.504,61	158.357,46	175.497,51
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		619.430,44	579.450,88	55.368,65	140.355,80
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		<u>0,00</u>	<u>1.070,74</u>		
		1.027.475,09	940.955,64	1.027.475,09	940.955,64
A. EIGENKAPITAL					
I. Gewinnvortrag					
B. SONDERPOSTEN MIT RÜCKLAGENANTEIL					
C. RÜCKSTELLUNGEN					
1. Steuerrückstellungen					
2. sonstige Rückstellungen					
D. VERBINDLICHKEITEN					
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten – davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 338,95 (EUR 237,85)				388,95	237,85
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen – davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 75.137,41 (EUR 22.205,98)				75.137,41	22.205,98
3. sonstige Verbindlichkeiten – davon aus Steuern EUR 34.604,58 (EUR 31.258,03) – davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 158.357,46 (EUR 124.023,79) – davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 0,00 (EUR 51.473,72)					
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN					

Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2017 – 31.12.2017

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.439.291,56	3.133.361,60
2. sonstige betriebliche Erträge	154.945,45	34.738,96
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	52.453,79	2.239,21
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	44.585,06	43.161,01
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	2.239.332,92	2.053.800,84
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersvorsorge und für Unterstützung	424.970,68	380.459,57
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	57.952,55	31.234,60
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	732.864,60	704.212,12
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge – davon Zinserträge aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 1.968,64 (EUR 1.968,64)	1.505,92	4.147,91
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen – davon Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 1.416,50 (EUR 5.743,55)	3.594,49	5.751,38
9. ERGEBNIS NACH STEUERN	39.988,84	48.610,26-
10. sonstige Steuern	<u>16.292,33-</u>	<u>4.232,17-</u>
11. JAHRESÜBERSCHUSS/JAHRESFEHLBETRAG	<u>56.281,17</u>	<u>44.378,09-</u>
12. Entnahmen aus Gewinnrücklagen		
a) aus anderen Gewinnrücklagen	<u>56.281,17-</u>	<u>44.378,09</u>
13. BILANZGEWINN	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>

Bildnachweise

Nana Rausch: Cover und Seiten 10, 13, 14, 17, 20, 24, 30 (Köpfe und Sprechblase)

Rainer Weisflog: Seite 3 (Cottbus)

Lisa Högden/VZB: Seite 7

Henrike Ott: Seite 15 (Digimobil)

Fotolia/gpointstudio: Seite 18

Karla Fritze: Seiten 4, 5, 6, 19, 25, 29

Joachim Liebe: Seite 21

Annalena Marx/VZB: Seite 23

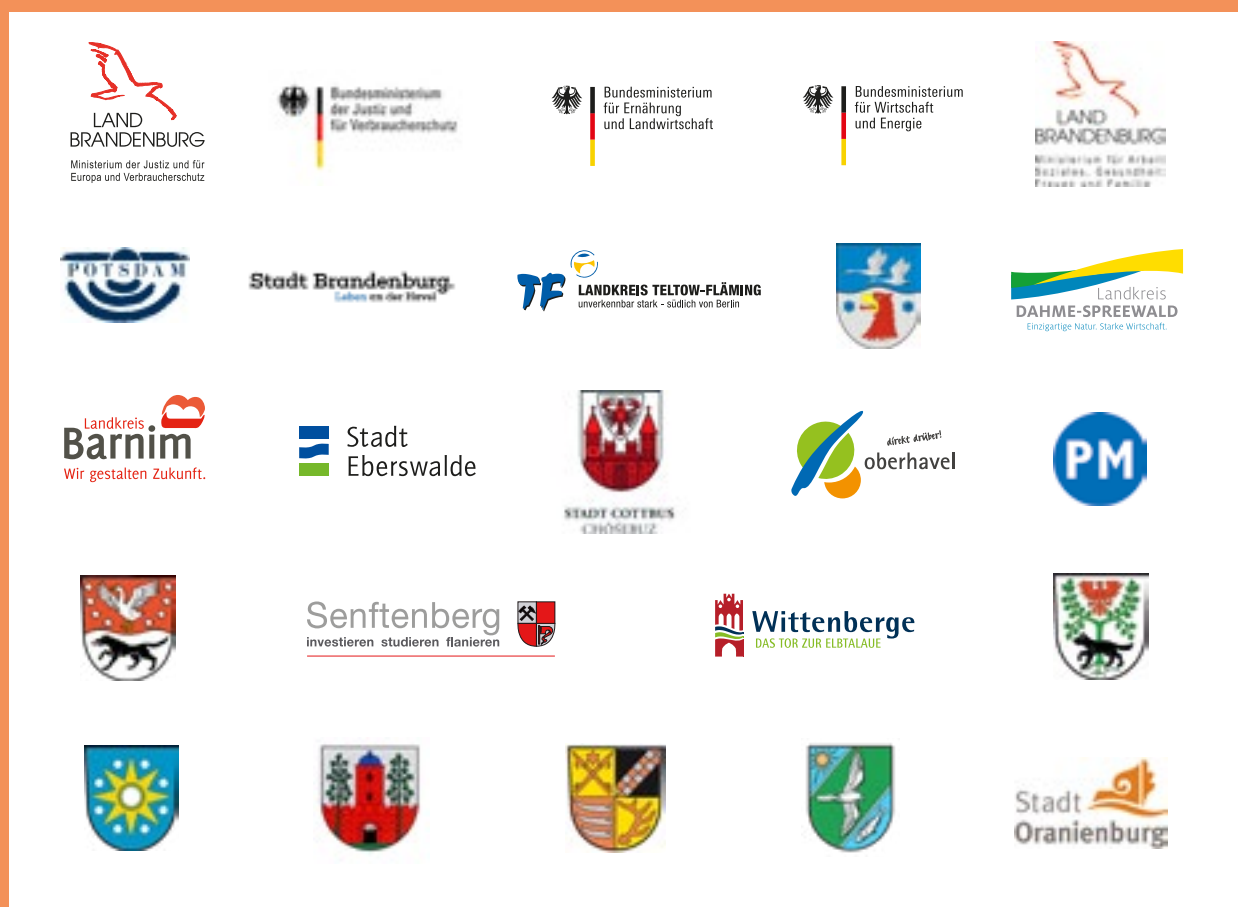
shutterstock/Monkey Business Images: Seite 28

Stadt Oranienburg: Seite 32 (Oranienburg)

Dieter Zaplo: Seite 39 (Perleberg)



Gefördert durch



verbraucherzentrale
Brandenburg

IMPRESSUM

Herausgeber

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

V. i. S. d. P.: Lisa Högden

Gestaltung: Birgit Hirschmann

Druck: Die Umweltdruckerei

Stand: Juli 2018

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