



verbraucherzentrale

*Brandenburg*

# 30 JAHRE VERBRAUCHERSCHUTZ IN BRANDENBURG

Eine Reise durch die Geschichte der Verbraucherzentrale

# STIMMEN ZUM JUBILÄUM



**Ursula Nonnemacher,**  
**Brandenburgische**  
**Verbraucherschutzministerin**

„Die Verbraucherzentrale ist eine ganz wichtige Partnerin für die Landesregierung in Sachen Verbraucherschutz. Sie setzt sich aktiv und unabhängig für die Verbraucherrechte der Brandenburgerinnen und Brandenburger landesweit ein. Deshalb werden wir auch in Zukunft die Verbraucherzentralen stärken. Das ist als ein Ziel im Koalitionsvertrag verankert. Gerade die mobilen und digitalen Angebote der Verbraucherzentrale sind für Menschen in den ländlichen Regionen eine neue und gute Möglichkeit der Beratung.“



**Khuloud Asfour,**  
**Projektkoordinatorin**  
**Verbraucherschutz für Migrant\*innen**

„In meiner täglichen Arbeit sehe ich: Viele Verbraucher aus Einwandererfamilien oder mit Fluchterfahrung vertrauen der Arbeit der Verbraucherzentrale. Die VZB hatte diese Zielgruppe stets im Auge und hat seit Jahren ihre mehrsprachigen Angebote, Beratungen und Infoveranstaltungen angepasst und ausgebaut. Happy Birthday VZB!“



**Oliver Sydow,**  
**Servicekraft im Digimobil**

„Für mich ist immer wieder schön zu sehen, wie auch diejenigen, die noch keine Erfahrungen mit einem Videochat gesammelt haben, ihre anfängliche Skepsis schnell überwinden und von unserem Digimobil begeistert sind.“



**Franziska Müller,**  
**Kooperationsmanagerin Energiesparen**

„Unsere Energieexperten unterstützen die Verbraucher dabei, Sparmöglichkeiten zu finden, die oft seitenlangen Energierechnungen zu verstehen und im Falle einer Sanierung bei Fördermitteln durchzublicken. Hier einen kompetenten und unabhängigen Berater zur Seite zu haben – das spart Geld und schützt vor unnötigen Investitionen.“



**Dr. Christian A.**  
**Rumpke, Geschäftsführer**

„Laut einer bundesweiten Repräsentativbefragung des Westdeutschen Rundfunks zum Institutionenvertrauen genießen die Verbraucherzentralen in Deutschland höchstes Ansehen. Als zivilgesellschaftliche Organisationen rangieren sie auf Platz 2 nach der Polizei und noch vor dem Bundesverfassungsgericht. 75 Prozent sprechen ihnen 2019 (sehr) großes Vertrauen aus. Für die tägliche Arbeit der Kolleginnen und Kollegen ist es ein riesiger Ansporn, diese Erwartungen zu erfüllen.“



**Sylvia Schönke, Leiterin**  
**Regionalzentrum West**

„Ich bin fast seit Anfang an dabei. In den 90ern ging es oft um rechtlich einfache Fragen. Mit der Zeit sind die Anfragen komplexer geworden, von Altersvorsorge bis zum Versicherungsbedarf. Unsere neuen technischen Möglichkeiten, Videochat oder Online-Terminvereinbarung, ergänzen unser Angebot sehr gut. Eine individuelle persönliche Beratung ist meiner Erfahrung nach durch nichts zu ersetzen.“



**Gerd Billen,**  
**Staatssekretär im Bundesministerium**  
**der Justiz und für Verbraucherschutz**

„Das erste gemeinsame Legal-Tech-Tool der Verbraucherzentralen ist von der VZ Brandenburg entwickelt und veröffentlicht worden. Der vom BMJV geförderte Inkasso-Check bietet online jederzeit und kostenfrei eine erste Orientierungshilfe bei Inkassoforderungen – ein positives Beispiel für moderne Verbraucherarbeit!“



**Christin Grund,**  
**Mitarbeiterin Verwaltung**

„Die Verwaltung der VZB bietet von Fördermittelmanagement und Buchhaltung bis zu Personalangelegenheiten viele verschiedene Aufgaben. Unser Wissen und unsere Erfahrungen möchten wir in Zukunft weitergeben und dazu einen Ausbildungsplatz schaffen. Wir sind gespannt darauf!“



**Kerstin Gutsche,**  
**Sachbearbeiterin**  
**Servicetelefon und Empfang**

„Als erste Ansprechpartnerin in der Beratungsstelle und am Servicetelefon erlebe ich täglich die Vielschichtigkeit der Probleme von Verbraucher\*innen. Ich finde es gut und oft mutig, dass sich Betroffene auch bei heiklen Themen vertrauensvoll an uns wenden. Mit welcher kriminellen Energie gerade ältere, gesundheitlich eingeschränkte Verbraucher Abzockmaschinen zum Opfer fallen, entsetzt mich immer wieder. Wünschen würde ich mir, dass noch mehr Senioren unsere digitalen Angebote für sich entdecken und zur Selbsthilfe nutzen.“



**Sabine Fiedler,  
Geschäftsbereichs-  
leiterin Kommunikation Verbrau-  
cherzentrale Bundesverband**

„30 Jahre erfolgreiche Verbraucherberatung und unzählige nützliche Informationen – das ist eine tolle Leistung. Herzlichen Glückwunsch der VZB! Die Verbraucherzentrale vor Ort – das ist ein Versprechen im stetigen Wandel. Ein Ansatz, der mich beeindruckt, ist die mobile und digitale Beratung: Im Kleinbus – dem Digimobil – werden Verbraucher auch abseits der größeren Städte in Brandenburg erreicht. Verbraucher sparen weite Wege und haben so die Verbraucherberatung in unmittelbarer Nähe. Weiter so!“



**Carola Clausnitzer,  
Beraterin  
Lebensmittel/ Ernährung**

„Ich bin als „Neue“ überaus erfreut, in ein super Team Lebensmittel/ Ernährung dazugestoßen zu sein. Wir nehmen Produkte und Werbeaussagen unter die Lupe und gehen gegen Irreführungen vor, informieren Verbraucher zu Labeln und erklären, welche Informationen auf Lebensmittelverpackungen hilfreich sind. Außerdem klären wir über eine gesundheitsfördernde Ernährung auf und schulen Lehrkräfte, Erzieher sowie Eltern. Ich freue mich, in Zukunft Themen rund um einen nachhaltigen Einkauf anzupacken.“



**Dr. Karolina  
Wroblewska, Juristin im  
Deutsch-Polnischen Verbraucher-  
informationszentrum (VIZ)**

„Immer mehr Verbraucher nutzen die Angebote ausländischer Unternehmer und schließen besonders gerne Verträge im Nachbarland ab. Deswegen ist es wichtig, im Falle von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten eine rechtliche Unterstützung zu bieten. Die Sensibilisierung für Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den beiden Rechtssystemen trägt zudem zur Vertrauensbildung zwischen deutschen und polnischen Bürgern bei.“



**Dr. Katarzyna Trietz,  
Leiterin Team Recht /  
Verbraucherschutz**

„Es ist nicht in Ordnung, dass die Sparkassen – immerhin Anstalten des öffentlichen Rechts und damit dem Gemeinwohl verpflichtet – Verträge kündigen, die für einen Großteil der Verbraucher als Altersvorsorge vorgesehen waren, weil sie ihnen zu teuer geworden sind. Auch falsche Zinsberechnungen sind ein Ärgernis. Die Verbraucher verlieren so das Vertrauen in die Sparkassen. Das rechtliche und politische Vorgehen gegen diese Entwicklung stellt für uns eine wichtige Aufgabe und Herausforderung dar.“



**Susanne Haid,  
Verbraucherberaterin  
und Mitglied im Betriebsrat**

„Ich engagiere mich im Betriebsrat, um die Interessen meiner Kolleginnen und Kollegen zu vertreten. Das geht von Rahmenbedingungen bei E-Learning über die Begleitung von Bewerbungsprozessen bis hin zur Einigung über Betriebsferien. Dazu tauschen wir uns regelmäßig mit dem Arbeitgeber aus.“



**Wolfgang Schuldzinski,  
Vorstand der Verbraucher-  
zentrale Nordrhein-Westfalen**

„Die Verbraucherzentrale NRW stand Führungs- und Beratungskräften der Verbraucherzentrale Brandenburg 1990 als Patin zur Seite, als sie sich daran machte, Verbraucherarbeit im damals neuen Bundesland aufzubauen und fest zu verankern. Innerhalb kurzer Zeit war sie selbstständig geworden. Wir beobachten nun mit Freude, wie unser 30-jähriges Patenkind die digitalen Herausforderungen unserer Zeit meistert.“



**Annalena Marx,  
Projektleiterin Wirt-  
schaftlicher Verbraucherschutz  
und stellv. Pressesprecherin**

„Der Alltag hält vielfältige rechtliche Fragen bereit und dazu nicht immer die Zeit, lange nach Informationen zu suchen. Deshalb bieten wir auf unserer Webseite neben klassischen Texten auch immer mehr interaktive Abfragen an. Die moderne Technik hilft uns dabei, komplizierte Rechtsfragen so aufzubereiten, dass Verbraucher schnell die für ihren Fall passenden Antworten finden.“



**Wolfgang Baumgarten,  
Verbraucherberater in Cottbus**

„In der Beratung erleben wir immer wieder, dass Firmen berechnete Ansprüche von Verbrauchern bewusst ins Leere laufen lassen. Wer beispielsweise ein defektes Gerät reklamieren möchte, den verweist der Händler an den Hersteller oder gibt an, die Garantie sei abgelaufen, statt sich an seine Pflicht aus der gesetzlichen Gewährleistung zu erinnern. Im persönlichen Gespräch können wir Betroffenen dann ihre Rechte aufzeigen und ihnen direkt dabei helfen, sie durchzusetzen.“

# VIEL ERLEBT IN DREI JAHRZEHTEN

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) wurde rund vier Monate nach dem Mauerfall und noch vor der offiziellen Wiedervereinigung gegründet. Neben allen anderen Umbrüchen sahen sich die Brandenburger Bürgerinnen und Bürger mit einem völlig neuen Wirtschaftssystem konfrontiert, das neben Chancen auch Risiken barg. Die VZB bot hier von Anfang an Orientierung und unabhängigen Rat. Vieles hat sich seitdem geändert: Die Brandenburger bewegen sich schon lange selbstverständlich als Verbraucher in den verschiedenen Märkten. Entwicklungen wie die Digitalisierung oder der demografische Wandel verändern die Rahmenbedingungen und Inhalte der Verbraucherberatung und -information ständig. Dabei bleibt die VZB die wichtigste Vertretung der Brandenburger Verbraucher gegenüber Politik und Wirtschaft.

## 1990

**15. März: Gründung des „Verbraucher-Beratungszentrums Potsdam e.V.“**

Erste Beratung im Beratungszentrum Potsdam

Eröffnung von Beratungsstellen in Cottbus, Frankfurt (Oder), Senftenberg, Brandenburg a.d.H., Finsterwalde und Oranienburg

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) wird Mitglied in der bundesweiten Dachorganisation „Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände“ (AgV)

Start des bundesweiten Energieprojektes in Brandenburg

## 1991

Eröffnung weiterer Beratungsstellen

Start der Beratungen zu Umwelt, Abfall und Ernährung

## 1992

**Jubiläum:** Der 100.000ste Ratsuchende bei der VZB

Erste Betriebsratswahlen bei der Verbraucherzentrale

Start der Beratung zu Versicherungen und Finanzdienstleistungen

## 1993

Eröffnung der Beratungsstellen Luckenwalde, Pritzwalk; Schließung des Infothek-Stützpunktes Neuruppin

Start der mobilen Ernährungsberatung in Brandenburg (Bundesprojekt)

Start der regelmäßigen ORB-Ratgeberausendung „Tips gegen Tricks – ein Verbraucherrat für alle Fälle“

Erster Verbraucher-Stammtisch der VZB (Thema: „Ladenschlussgesetz – pro und contra“)

## 1994

Erweiterung des Beratungsangebotes zum Computerkauf

## 1995

Die VZB begrüßt Ministerpräsident Dr. Manfred Stolpe als 758.235sten Verbraucher in ihrer 5-jährigen Geschichte bei einer Festveranstaltung

Eröffnung der ersten deutsch-polnischen Verbraucherberatung in Słubice (Polen)

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VZB 1991



Infostand in den 1990er Jahren



Die Gründungs-  
urkunde der  
Verbraucher-  
zentrale  
Brandenburg

1990

1991

1992

1993

1994

1995

1996

1997

## 1996

Mehrere Aktionen zu Themen wie „Job oder Flop? – Nebenverdienste“ oder „Spenden statt böllern“ für das SOS-Kinderdorf in Brandenburg

Der millionste Verbraucher bei der VZB

Eröffnung des Info-Shops von VZB und Stiftung Warentest in Potsdam

## 1997

Die VZB geht online, zunächst innerhalb des Internetauftritts des Landes Brandenburg

## 1998

Einführung des 0190-Service-Telefons: VZB flächendeckend und 36 Stunden wöchentlich für Verbraucher erreichbar

Experten-Telefon zur Einführung des Euro

## 1999

Eröffnung des „Verbrauchertreffs“ im Beratungszentrum Potsdam (Infothek mit Materialien zu Verbraucher-Themen) durch Oberbürgermeister Matthias Platzeck

## 2000

Gründung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv)

## 2001

**Neues Angebot:** Beratung zu Gesundheitsdienstleistungen

## 2002

Forum zum Thema „Unerwünschte Telefax-, E-Mail-, SMS-Werbung – elektronischer Hausfriedensbruch?“ mit Politikern, Vertretern der Anbieter und Medien in Potsdam

Einführung der Erstberatung zum Mietrecht mit Mieterbund

## 2003

Einführung des landesweiten 01805-Servicetelefons

Die VZB kooperiert mit anderen Verbraucherzentralen und kann so ein deutlich erweitertes Online-Angebot bereitstellen:  
**[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)**

## 2004

Kooperationsvereinbarung mit der Verbraucherzentrale Berlin

BSE-Krise wertet Verbraucherschutz auf: Neubildung eines Verbraucherschutzministeriums auf Bundesebene

**1. „Forum Verbraucherschutz“** der VZB mit Parlamentariern und Verbraucherschutzministerium, das von nun an regelmäßig stattfinden wird

Nachfrageflut zur Zinsanpassung bei DDR-Alt Krediten

## 2005

Neues Beratungsangebot der Energieberatung: Fallmanagement vor Ort

## 2006

Brandenburg auf Platz eins des bundesweiten Verbraucher-schutzindex, der den Stand der Verbraucherarbeit aller sechzehn Bundesländer beschreibt

Ergebnisse der ersten landesweiten Erhebung zum Schulleben (durch VZB) heizen Diskussionen zur Qualität an

VZB startet Aktion „Gesundes Schulfrühstück“

Eröffnung des „Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums“ in Frankfurt (Oder)

Von 1993 bis 1998 war die VZB mit dem grünen „Mobi“ in Sachen Ernährung unterwegs



1998

1999

2000

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VZB 1998



2001

2002

2003

2004

2005

## 2007

Eröffnung der von der VZB getragenen Beratungsstelle der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) in Potsdam

Erste Verbraucherschutzministerkonferenz der Länder

**Auf Erfolgskurs:** VZB stoppt mit Ordnungsstrafverfahren aggressive Telefonwerbung für Tarife der Deutschen Telekom

VIZ und polnische Federacja Konsumentów unterzeichnen Partnerschaftserklärung

## 2008

Als gutes Beispiel für präventive Bildung wird die VZB-Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ beim 2. **Deutschen Verbrauchertag** der Verbraucherzentralen einer bundesweiten Öffentlichkeit vorgestellt

## 2010

Stärkung der Verbraucherrechte: **VZB gewinnt Klage beim BGH** zu unzulässigen Geschäftsbedingungen gegen das Energieunternehmen EMB GmbH

## 2011

VZB startet öffentliche Diskussion zu „Was kann Verbraucherschutz leisten?“ mit Vertretern von Verbänden, Politik, Behörden, Wissenschaft und Wirtschaft. U.a. auf deren Grundlage erarbeitet das Verbraucherschutzministerium die **verbraucherpolitische Strategie des Landes**

Erstmalig Lehrerfortbildungen der Uni Potsdam zu Verbraucherschutzthemen, Zusammenarbeit mit Verbraucherschutz- und Bildungsministerien sowie LISUM

## 2012

Telefonhotline zur geplatzten Eröffnung des Flughafens BER

„**Button-Lösung**“ tritt in Kraft, für die sich die Verbraucherzentralen bundesweit eingesetzt haben. Anbieter müssen kostenpflichtige Angebote im Internet deutlich kennzeichnen

Relaunch von **www.verbraucherzentrale-brandenburg.de**

## 2013

Neues Angebot: Beratung zu Rundfunkbeiträgen

Hochwasser-Hotline der VZB und anderer VZen wegen erneutem „Jahrhunderthochwasser“

Entwicklung der „Strategie 2014+“ zur Zukunftssicherung der VZB

TNS-Emnid-Repräsentativbefragung: **97% der Brandenburger kennen die Verbraucherzentrale**

## 2014

Ausweitung der Servicezeiten des landesweiten Termintelefons, Umstellung von 01805er-Vorwahl auf preiswerte Ortsvorwahl

VZB wird eine der **Schwerpunkt-Verbraucherzentralen** für den **bundesweiten Marktwächter „Digitale Welt“**

Landesweite Befragung von Kitas zur Verpflegungssituation

Hochkarätig besetzte europäische Konferenz der VZB: „Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung im deutsch-polnischen Grenzgebiet“

## 2015

Mitarbeiter\*innenfest anlässlich „25 Jahre VZB“

Abgasskandal: über 100.000 Brandenburger betroffen



Minister Woidke eröffnet 2006 das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum

Letzte Arbeiten am neuen Potsdamer Beratungszentrum 2015



2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

## 2016

„Zahl-was-du-willst“-Aktion in den Beratungsstellen der VZB

Erste Brandenburger Marktwächter-Untersuchung zu Buchungs- und Vergleichsportalen

## 2017

VZB-Marktwächter-Studie: Frische im E-Food-Markt

Deutsch-polnisch-französische Tagung der VZB zum grenzüberschreitenden Vollstreckungsrecht in Słubice

VZB wird erstmals Mitglied im Kuratorium der **Stiftung Warentest**

Polizei des Landes Brandenburg und VZB vereinbaren Kooperation

## 2018

Brandenburgs Innenminister besucht VZB

**Volkshochschulverband** und VZB unterzeichnen Kooperation

Kündigungswelle von Sparkassen: tausende Verbraucher mit Prämienparverträgen betroffen



Ehrenamtliche Vorstände der VZB und Verbraucherschutzministerium unterzeichnen 2019 mehrjährige Fördervereinbarung, v.l.n.r. Alexander Bredereck, Jochen Resch, Wolfgang Krüger, Ilka Stolle, Minister Ludwig, Frank Reich

## 2019

**Digimobil startet:** Pilotprojekt der VZB für Videochat-Beratung in ländlichen Räumen, eröffnet durch Bundeslandwirtschaftsministerin

VZB eröffnet neues **barrierefreies Beratungszentrum** in Frankfurt (Oder)

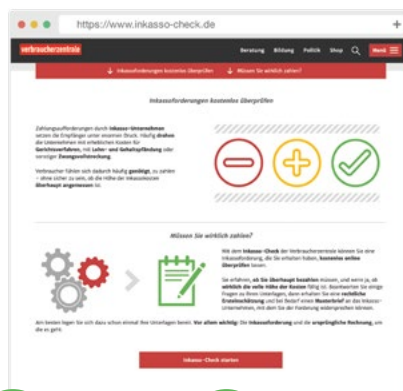
Zur Landtagswahl und für die Legislatur 2019-2024 stellt die VZB verbraucherpolitische Forderungen auf

EU-Studienreise mit Besuch polnischer Verbraucherschutzorganisationen der VZB-Belegschaft nach Warschau

## 2020

**15. März: Am Weltverbrauchertag wird die VZB 30 Jahre alt**

Bundesministerin Klöckner weiht 2019 das Digimobil der Verbraucherzentrale ein



Erstes Legal-Tech-Tool der Verbraucherzentralen kommt aus Brandenburg: [www.inkasso-check.de](http://www.inkasso-check.de)

2020

2014

2015

2016

2017

2018

2019



## IMPRESSUM

### Herausgeber

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

V.i.S.d.P.: Lisa Högden

**Fotos:** Portraits A. Marx, C. Clausnitzer, Dr. Ch. A. Rumpke,  
S. Schönke © André Wagenzik  
Portraits Dr. K. Trietz, F. Müller, W. Baumgarten © Karla Fritze  
Portrait K. Wroblewska, S. Haid © Joachim Liebe  
Portrait C. Grund © Kopf & Kragen Fotografie  
Portrait W. Schuldzinski © VZ NRW  
Portrait U. Nonnemacher © MSGIV  
Portrait G. Billen © Thomas Trutschel / photothek  
Portrait S. Fiedler © Fotograf Gert Baumbach / vzbv  
Foto Digimobil © Thomas Ecke  
andere Bilder: © VZB

**Gestaltung:** Jana Eger, www.jana-eger.com, Berlin

**Druck:** LASERLINE Digitales  
Druckzentrum Bucec & Co. Berlin KG

**Redaktionsschluss:** Februar 2020  
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2020 VZB

Gefördert durch:



**verbraucherzentrale**  
*Brandenburg*