

verbraucherzentrale

*Brandenburg*

**JAHRESBERICHT 2020/21**



# INHALT

SECHS FRAGEN AN URSULA NONNEMACHER .....	4
ZAHLEN, TRENDS, MEILENSTEINE.....	6
DER VERBRAUCHERSCHUTZKALENDER .....	9
DIE BERATUNGSSTELLEN UND DAS DIGIMOBIL .....	12
VERBRAUCHERRECHT SOWIE DIGITALES .....	14
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN .....	16
ENERGIE .....	17
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG .....	18
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	19
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ .....	20
MIGRANT:INNEN .....	21
AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN .....	22
VERBRAUCHER:INNEN STÄRKEN IM QUARTIER.....	23
VERBRAUCHERSCHUTZ BEI PFLEGEVERTRÄGEN.....	24
ABMAHNUNGEN UND KLAGEN .....	25
VERBRAUCHERPOLITIK.....	26
VERBRAUCHERBILDUNG .....	27
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	28
KOOPERATIONEN SOWIE GREMIENARBEIT.....	30
DIGITALISIERUNG, QUALITÄTSSICHERUNG UND FORTBILDUNG .....	31
ANHANG: DATEN UND FAKTEN .....	32
Unsere Mitgliedsverbände .....	32
Vorstand und Geschäftsführung.....	32
Beratung vor Ort in Brandenburg.....	32
Organigramm/Stellen .....	34
Finanzen 2020 .....	35
Über die VZB .....	38
Quellennachweise .....	39
Impressum .....	40

## SECHS FRAGEN AN URSULA NONNEMACHER

Verbraucherschutzministerin des Landes Brandenburg

**Liebe Frau Nonnemacher, nach wenigen Monaten im Amt waren Sie plötzlich nicht nur für Afrikanische Schweinepest und Vogelgrippe zuständig – sondern auch für die Bekämpfung der Corona-Pandemie. Hand aufs Herz: Blieb da im vergangenen Jahr noch Zeit, sich persönlich um Verbraucher:innenschutz zu kümmern?**

**Nonnemacher:** Auch bei Schweinepest und Vogelgrippe geht es ja ganz direkt um den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher – sogar weit über Brandenburg hinaus. Aber Sie haben natürlich recht: Es ging sofort in die Vollen und manches, was man sich vorher schön überlegt hatte, musste hintenanstehen. Ich erinnere mich zum Beispiel daran, dass wir eine spannende Woche zu Lebensmittelverschwendung vorbereitet hatten. Ein Thema, das mir sehr am Herzen liegt. Dann kam die Afrikanische Schweinepest und wir mussten umplanen. So etwas ist natürlich bedauerlich.

**Was waren in diesem Bereich die größten Erfolge Ihres Hauses? Und wo – das soll es ja auch manchmal geben – sind Sie hinter den gesteckten Zielen zurückgeblieben?**

Ein wirklich schöner Erfolg ist, dass wir ein zweites Digimobil für Südbrandenburg ermöglichen konnten. Diese mobile Verbraucherberatung ist eine tolle Möglichkeit, Verbraucherschutz in die Fläche zu tragen. Auch das neue Beratungszentrum der VZB in Cottbus gehört für mich dazu. Dann gab es viele konkrete, lebensnahe Projekte, die wir realisieren konnten. Da fällt mir zum Beispiel unsere neue Vernetzungsstelle für Seniorenernährung ein. Die Corona-Pandemie hat aber auch beim Verbraucherschutz schonungslos aufgezeigt, was nicht rund läuft und wo schnell reagiert werden muss, um den Verbraucherinnen und Verbrauchern in dieser unsicheren Situation zu helfen. Die digitale Beratung bekam eine ganz andere Bedeutung. Die VZB hat sich aber schnell darauf eingestellt und Beratungen telefonisch, online oder per E-Mail durchgeführt.



**Ursula Nonnemacher ist seit November 2019 Ministerin für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg. Die ausgebildete Ärztin ist Mitglied von BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN.**

**Die Kolleg:innen bei uns konnten täglich an der Beratungsnachfrage ablesen, welch riesiges Problem auch die Brandenburger:innen mit der Airline- und Tourismusindustrie haben. Obwohl Flüge oder Pauschalreisen Corona-bedingt ausgefallen sind, haben Anbieter den Reisepreis einfach nicht zurückerstattet. Für uns systematischer Rechtsbruch, der die Mängel dieser Branche auch über die Pandemiezeit hinaus zeigt. Denn Basis des Geschäftsmodells sind zinslose Kredite der Reisenden. Und wie bei einem schlechten Pyramidenvertrieb fällt das System in sich zusammen, sobald keine frischen Anzahlungen mehr nachfließen. Was ist Ihre politische Antwort darauf?**

Da rennen Sie bei mir offene Türen ein. Die Vorkasse-Praxis im Reisegewerbe sehe ich sehr kritisch. Im Verbund mit anderen Länderkolleginnen und -kollegen habe ich mich deshalb im September 2020 an Bundesministerin Lambrecht gewandt und eine stärkere Einschränkung von Vorkassegeschäften gefordert. Wir haben uns im Bundesrat und in der Verbraucherschutzministerkonferenz um eine Änderung dieser Praxis bemüht und ich verspreche Ihnen: Wir bleiben dran!

**In welchen weiteren Lebensbereichen sehen Sie Verbraucher:innen krass benachteiligt? Wo sollten Gesetzgeber, Überwachungsbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaften oder auch die Verbraucherzentrale als zivilgesellschaftliche Institution viel intensiver hinschauen?**

Das Spannende beim Verbraucherschutz ist ja, dass er meist pars pro toto steht. Oft scheint das Problem erstmal unlösbar oder man hat als Einzelperson Sorge, sich mit einem großen Gegner, zum Beispiel einem Weltkonzern anzulegen. In der Regel haben aber viele genau das gleiche Problem, darum appelliere ich an die Menschen, sich bei Schwierigkeiten an die VZB zu wenden, damit Lösungen gefunden werden können, die oft vielen helfen. Bei Fakeshops im Netz zum Beispiel. Hier kann eine bessere Zusammenarbeit zwischen Polizei, Staatsanwaltschaft und Verbraucherorganisationen helfen oder verbesserte Regelungen zur Anmeldung einer Webseite in Deutschland. Dafür setzen wir uns als Ministerium ein.

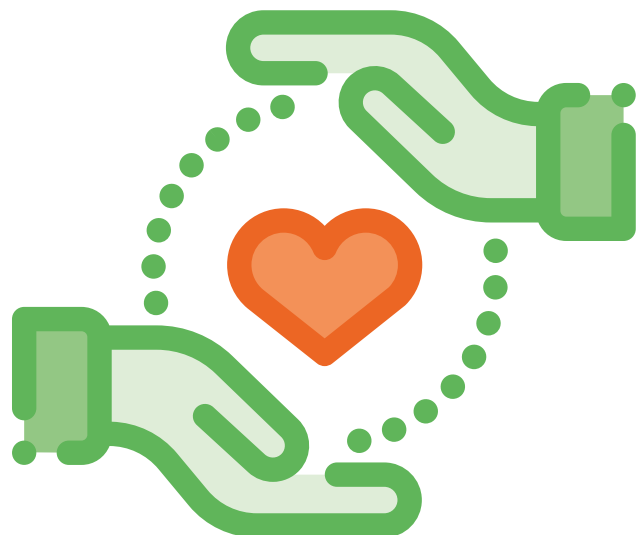
**Bis zur Halbzeit der laufenden Legislatur im Frühjahr 2022 bleiben rund neun Monate. Was hat sich die Koalition bis dahin im Verbraucherschutz noch vorgenommen?**

Mit der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg haben wir ja so etwas wie einen Überbau geschaffen, einen Fahrplan für unser zukünftiges Handeln als Landesregierung im Verbraucherschutz. Wichtig ist mir dabei, dass Fachexpertinnen und -experten, aber auch Bürgerinnen und Bürger einbezogen sind. Wir wollen wissen, wo drückt der Schuh, wo müssen wir ran. Dazu gehört auch die Ernährungsstrategie für das Land Brandenburg. Auch hier laden wir zu einer breiten Debatte ein, wie wir uns in Zukunft ernähren wollen. Diese Themen liegen mir sehr am Herzen und ganz ehrlich: ich freue mich sehr, wenn ich mich wieder verstärkt mit anderen Themen als Corona befassen kann.

**Durch in Ihrem Haus gebündelte Kompetenzen erhoffen wir uns auch im Gesundheitsbereich fundierte Patient:innenberatung und ebenfalls mehr Verbraucherschutz bei Pflegeverträgen. Kommen wir da zusammen?**

Unbedingt. Die Patientenrechte sind mir ein großes Anliegen. Auf der diesjährigen VSMK haben wir die Prüfbitte an die Bundesregierung unterstützt, wie eine unabhängige Patientenberatung in Deutschland im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher neu organisiert und finanziert werden könnte. Wir brauchen Rahmenbedingungen für eine qualifizierte, unabhängige und neutrale Beratung in gesundheitlichen Fragen. Wenn es dazu Konkretes gibt, sollten wir uns unbedingt dazu austauschen.

Auch in der Pflege muss der Verbraucherschutz gestärkt werden. Da geht es um bessere Verträge in der ambulanten Pflege oder Rechtsberatung über die Pflegestützpunkte. Also, ich denke, da haben wir gemeinsame Ziele.



*Die Fragen stellte Christian A. Rumpke, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Brandenburg. Der Kontakt erfolgte pandemiebedingt per E-Mail. Der eingetragene Verein wird durch das Ministerium institutionell gefördert.*

## ZAHLEN, TRENDS, MEILENSTEINE

Wahrscheinlich kommt kein Jahresrückblick 2020 ohne eine eingehende Beschäftigung mit den Folgen der weltweiten Pandemie aus. Auch der vorliegende Bericht stellt hier keine Ausnahme dar: Corona hat innerhalb kürzester Zeit zu tiefgreifenden Veränderungen bei der Verbraucherzentrale Brandenburg geführt. Immer das Ziel im Blick, weiterhin mit Beratung und Information für die Menschen im Land da zu sein und sich auf allen Ebenen für faire Verbraucherrechte einzusetzen.

Um den Verbraucher:innen im Land mit Rat und Tat zur Seite zu stehen, veränderte die VZB unmittelbar zu Anfang der Corona-Pandemie ihre Zugangswege. Mitte März 2020, noch vor den strengen Kontaktbeschränkungen, baute sie ihr telefonisches Beratungsangebot massiv aus. Gleichzeitig schloss sie vorübergehend ihre Beratungsstellen, pausierte die Digimobil-Tour im ländlichen Raum und sagte Veranstaltungen konsequent ab. Dann führte sie als Alternative zu Vor-Ort-Veranstaltungen Web-Seminare als neues Angebot ein. Außerdem nutzte sie den Lockdown der ersten Welle, um alle Beratungsstellen nach einer Sicherheitsbegehung zum Beispiel mit Desinfektionsmittel-Spendern auszustatten und Mitarbeiter:innen mit Masken zu versorgen. So konnten die Beratungsstellen im Jahresverlauf wieder für besonders gelagerte Beratungsanfragen geöffnet werden, in denen eine vorherige telefonische Beratung nicht zum Erfolg geführt hatte.

Die Umstellung auf die telefonische Beratung als Hauptkanal führte dazu, dass Ratsuchende im Schnitt schneller Hilfe erhielten. Die VZB ermöglichte eine qualifizierte Rechtsberatung landesweit spätestens am darauffolgenden Werktag. Dies war in den Corona-Monaten nötig, denn die Nachfrage nach Beratung stieg deutlich. Gleichzeitig fanden keine Messepräsenzen und Vorträge vor Ort mehr statt, so dass die Anzahl der Gruppenteilnehmenden im Vergleich zum Vorjahr niedriger ausfiel.

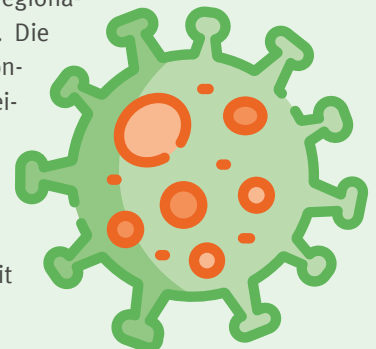


ca. 56.000  
persönlich erreichte  
Verbraucher:innen

Insgesamt erreichte die VZB fast 56.000 Verbraucher:innen mit Beratung, Information oder Vorträgen. Diese Kontakte verteilen sich auf fast 13.500 umfangreiche Beratungen, ein Plus von zehn Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Dazu kamen über 39.600 Kurzinformationen (minus sieben Prozent) sowie 2.700 Gruppenteilnehmende (minus 75 Prozent).

Zusätzlich adressierte die VZB Ratsuchende über ihre Internetseiten sowie über Medienarbeit.

Mit ihren Internetpräsenzen hat sie weit über 33,5 Millionen Verbraucher:innen erreicht, eine deutliche Steigerung zum Vorjahr. Davon entfiel der Großteil auf das gemeinsam mit 13 weiteren Verbraucherzentralen und dem Bundesverband betriebene Portal **verbraucherzentrale.de** (33.268.000 Besuche, Steigerung zum Vorjahr + 114 Prozent). Weitere über 294.000 Besuche und damit eine Steigerung um 18 Prozent generierte die Website **verbraucherzentrale-brandenburg.de**. Auf dieser Service-seite sind speziell für Brandenburger Verbraucher:innen von Beratungsangeboten, über Projekte bis hin zu Veranstaltungen und Bildungsformaten ergänzend zum bundesweite Auftritt alle regionalen Informationen verfügbar. Die deutliche Steigerung insbesondere auf der Gemeinschaftsseite kam durch stark nachgefragte tagesaktuelle Inhalte rund um die Corona-Pandemie zu Stande. So waren die Top-Artikel bundesweit



„Weltweite Corona-Reisewarnung: Pauschalreisen kostenlos stornierbar“ (1.697.556 Zugriffe), „Coronavirus: Wie Sie sich schützen und wer sich testen lassen sollte“ (1.538.497 Zugriffe), „In häuslicher Quarantäne wegen Corona – wie soll ich mich verhalten?“ (773.895 Zugriffe) sowie „Wenn Veranstaltungen wegen Corona abgesagt werden: Ihre Rechte“ (548.290 Zugriffe).

Auch die Medienarbeit konnte die VZB in Zeiten der Pandemie reibungslos aufrechterhalten. So war sie mit Experteninterviews, aktuellen Warnungen und Tipps für Verbraucher:innen gleichbleibend gut in den Medien vertreten. Sie erreichte über 2.550 Veröffentlichungen in regionalen und überregionalen Printmedien in einer Gesamtauflage von über 55,2 Millionen Zeitungen und Zeitschriften. Hinzu kamen etwa 50 TV-Auftritte, 70 Radiointerviews sowie 1.500 Nennungen in Onlinepublikationen.



### Top-Themen 2020

Hatte das Thema Reise im Jahr 2019 noch vier Prozent aller Beratungen ausgemacht, stieg der Anteil im Jahr 2020 auf beeindruckende 20 Prozent (bei gestiegenen Beratungszahlen insgesamt). Hier lässt sich ablesen, welch massives Verbraucher:innenproblem die Vorkassezahlung bei Reisen ausmacht. Zahlreiche Unternehmen zeigten sich wenig kundenfreundlich und zahlten das Geld für nicht stattgefundene oder abgebrochene Reisen oder Flüge entgegen der geltenden Rechtslage häufig (zunächst) nicht zurück oder versuchten, ihre Kundenschaft mit Gutscheinen

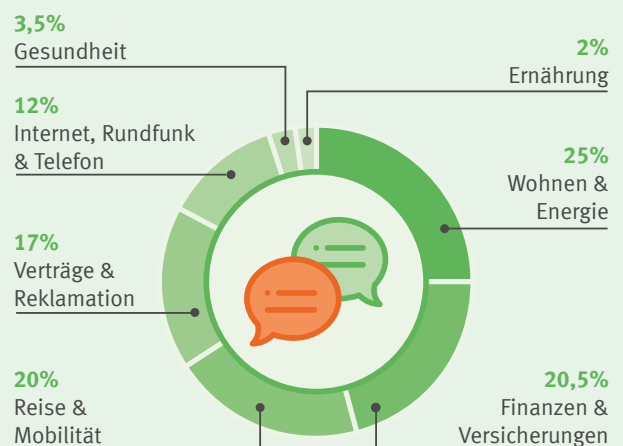


abzuspeisen. So lange die Praxis bestehen bleibt, dass Unternehmen, im Gegensatz zu fast allen anderen Branchen, anstehende Flüge und Reisen aus Zahlungen für spätere Reisen finanzieren und Reisende so zu Kreditgeber:innen der Reisebranche werden, sitzen die Verbraucher:innen am kürzeren Hebel. Dies gilt nicht nur für Ausnahmesituationen wie die Corona-Pandemie, sondern auch für Insolvenzen wie in den vergangenen Jahren bei Thomas Cook oder Air Berlin.

Weiterhin gefragt, wenn auch im Vergleich zum Vorjahr um zehn Prozentpunkte gesunken, waren Beratungen im Themenfeld Wohnen & Energie: Rund 25 Prozent aller Beratungen drehten sich um die Betriebskostenabrechnung, Energiesparen oder Ärger mit Energieversorgern. Hoher Beratungsbedarf bestand im Bereich Finanzen & Versicherung (20,5 Prozent), hier machen Anfragen zu Prämiensparkündigungen und Zinsrechnungen von Brandenburger Sparkassen einen Schwerpunkt aus. Außerdem im Fokus stand die Frage der Altersvorsorge und Geldanlage bei anhaltenden Niedrigzinsen: Die Pandemie sorgte dafür, dass einige Menschen deutlich weniger Geld ausgaben und sich fragten, wie sie ihr Ersparnis gut anlegen könnten.

Typische Anfragen aus dem Bereich Verträge & Reklamation (17 Prozent) betrafen untergeschobene Verträge zum Beispiel für Mobilfunkverträge, Gewinnspiele oder Zeitschriften, Probleme mit (unseriösen) Handwerkerleistungen sowie Corona-bedingt zur Verlängerung von Fitnessstudio-Verträgen, verschobenen oder abgesagten Veranstaltungen und der Rechtslage zu Erstattung und Gutscheinen.

### BERATUNGSTHEMEN 2020



### Zentrale Meilensteine 2020/21

Neben dem Umbau der innerbetrieblichen Organisation im Zuge der Corona-Pandemie stellte die Erweiterung der Angebote und Zugangswege zu Verbraucherschutz und Beratung in Brandenburg einen Schwerpunkt der Arbeit dar. Das Bundesland Brandenburg hat die Besonderheit, dass es neben dem dichtbesiedelten Raum mit Potsdam und dem Berliner Umland weite teilweise ländliche und strukturschwache Gebiete aufweist. Daher war ein besonderes Ziel, das im Norden Brandenburgs als Pilotprojekt gestartete Digimobil, den Videochat-Beratungsbus für den ländlichen Raum, zu institutionalisieren und für ein weiteres Fahrzeug im Süden zu werben.



### Neues Digimobil zur Videochat-Beratung im ländlichen Süden Brandenburgs bestellt.

Dies ist gelungen: Nach einer positiven Projektevaluation hat der Brandenburger Landtag Mitte 2020 klar für einen Weiterbetrieb im ländlichen Norden votiert und sich für ein weiteres Fahrzeug im Süden des Landes ausgesprochen. Derzeit läuft die Planung für das zweite Digimobil, das ab Ende 2021 auf den Marktplätzen in Spreewald, Lausitz und Co. erste Hilfe bei Verbraucherfragen zu den Menschen bringen wird.

Neben der Videochat-Beratung im Digimobil hat die Verbraucherzentrale auch weitere Formate für den heimischen PC und das Mobiltelefon unterwegs entwickelt – so entstanden unter Federführung der VZB bundesweit neue Legal-Tech-Angebote, mit denen die Menschen ihre individuellen Ansprüche mit wenigen Klicks prüfen und einen Musterbrief erhalten. Damit können sie dann

ihre Ansprüche gegenüber den Anbieter:innen geltend machen. So erfahren Verbraucher:innen auf [corona-vertrags-check.de](https://corona-vertrags-check.de) unkompliziert und individuell, welche Rechte sie zum Beispiel gegenüber Fitnessstudios, Konzert-Veranstaltern oder Sportvereinen haben. Der [umtausch-check.de](https://umtausch-check.de) hilft Betroffenen dabei zu erfahren, ob sie ein kaputtes Produkt noch zurückgeben können und ob sie sich an Verkäufer oder Hersteller wenden müssen. Auch der ebenfalls in Brandenburg entwickelte und nach wie vor bundesweit stark nachgefragte [inkasso-check.de](https://inkasso-check.de) wurde weiter betrieben.

Hinzu kommt eine im Jahr 2020 neu eingeführte breite Palette an Web-Seminaren zu verschiedenen Themen via [verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online). An diesen können Interessierte kostenlos teilnehmen und erhalten von den Expert:innen der VZB erste Informationen zu Altersvorsorge, Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht, zur richtigen Ernährung für Kinder oder über Förderprogramme für energetische Sanierung.



# 2020

## JANUAR

**17.-26.1.** Infostand zu Nahrungsergänzungsmitteln und Superfood auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) gemeinschaftlich mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder



**18.1.** VZB stellt ihre Aktivitäten im Bereich Verbraucherbildung beim Landeselternrat vor

**23.1.** Medienfit Lehrkräftefortbildung der VZB am Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM)

**25./26.1.** Stand auf der Handwerksmesse Cottbus

**31.1.** VZB gewinnt Klage gegen Netto Markendiscount wegen irreführender Kennzeichnung

## FEBRUAR

**3.2.** Bundesweite Auszeichnung von Verbraucherschulen in Berlin: Drei Brandenburger Schulen werden für ihre Aktivitäten in der Verbraucherbildung geehrt



**8./9.2.** Teilnahme der VZB an der OderSpreeBau Erkner

**11.2.** Anlässlich des Safer-Internet-Days informiert die VZB zu Datensicherheit im Netz

**21.2.** Stand beim Teltower Klimatag

**22./23.2.** Teilnahme an der OderLandBau Frankfurt (Oder)

## MÄRZ

**2.3.** Kursangebot „Auskommen mit dem Einkommen“ beginnt

**6.-8.3.** Messepräsenz auf der PotsdamBau

**10.3.** MdL Roswitha Schier, verbraucherpolitische Sprecherin der Brandenburger CDU, besucht die VZB in Potsdam

**15.3.** Am Weltverbrauchertag wird die VZB 30 Jahre alt, Staatssekretärin Heyer-Stuffer besucht die Beratungsstelle in Potsdam mit Sonntagsöffnung



**16.3.** VZB schließt ihre Beratungsstellen auf Grund der Corona-Krise vorübergehend und baut ihr telefonisches Beratungsangebot stark aus

## APRIL

**28.4.** Spitzengespräch der VZB mit VBB-Aufsichtsratsvorsitzenden Staatssekretär Streese (Berlin) und Staatssekretär Genilke (Brandenburg) zu mehr Corona-Kulanz für ÖPNV-Abonnent:innen

## MAI

**15.5.** **Brandenburger Landtag spricht sich neben dem Weiterbetrieb im Norden klar für ein weiteres „Digimobil“ für den Süden des Landes aus**

**25.5.** VZB veröffentlicht Legal-Tech-Anwendung zu Verbraucherrechten in Corona-Zeiten: **corona-vertrags-check.de**



## JUNI


**19.6.** Zum Digitaltag: Online-Diskussionsrunde „Social-Media — Gefahr oder Chance für Jugendliche?“ in Kooperation mit der Polizei



**23.6.** Erstes Web-Seminar: „Was braucht mein Kind wirklich?“, Ernährungsempfehlungen für junge Eltern

## JULI

1.7. Umstellung der Stromversorgung der VZB landesweit auf Ökostrom von Lichtblick

9.7.  Web-Seminar der VZB zum Thema „Reisen in Coronazeiten – Meine Rechte als Verbraucher:in“

10.7. VZB verklagt Ostdeutschen Sparkassenverband auf Akteneinsicht


## AUGUST

13.8. Online-Vortrag zur Lebensmittelkennzeichnung, Tipps und Tricks im Supermarkt für Verbraucher:innen

## SEPTEMBER

8.9. VZB startet landesweites Netzwerk „Energiewende für private Haushalte“

8.9. VZB präsentiert Ergebnisse auf der digitalen medienfit Abschlussveranstaltung vom LISUM

14./15.9.  VZB hält für Lehrkräfte Online-Workshop „Trinken in der Schule“ zur Verbraucherbildung im Unterricht im LISUM

18.9. Besuch der VZB durch den Landesseniorenbeauftragten, Norman Asmus

18.9. Janny Armbruster, Beauftragte der Landesregierung für die Belange der Menschen mit Behinderungen, besucht das VZB-Beratungszentrum in Potsdam


22.9. MdB/MdL Saskia Ludwig (CDU) informiert sich vor Ort bei der VZB

21.-25.9. Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“, VZB bietet Online-Vortrag mit Tipps gegen Lebensmittelverschwendung

25.9. Neuer Finanz-Staatssekretär Frank Stolper besucht die VZB und informiert sich über Probleme mit Brandenburger Sparkassen

## OKTOBER

3./4.10. Messeteilnahme an der SpreeBau Fürstenwalde


20.10.  Neue Brandenburger Justiz-Staatssekretärin Dr. Christiane Leiwesmeyer verschafft sich vor Ort einen persönlichen Einblick in die Arbeit der Verbraucherzentrale

30.10. Bundespolitisches Forum, Abschlussveranstaltung des Projekts „Grauer Pflagemarkt“

## NOVEMBER

16.11. Am Deutschen Verbrauchertag zoomt der Bundesverband in die Beratungsstelle nach Potsdam

19.11. Versand des ersten Online-Newsletters Verbraucherbildung an Lehrkräfte

25.11.  Teilnahme der VZB am „Runden Tisch“ der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu Zinsnachzahlungen bei Prämiensparverträgen

27.11. VZB warnt anlässlich des Black Friday vor Fake-Shops im Internet

## DEZEMBER

2.12. **Vorstellung der Arbeit der Verbraucherzentrale im Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Brandenburger Landtages**

8.12. Dr. Doris Lemmermeier, Integrationsbeauftragte des Landes, besucht die VZB

10.12. Online-Vortrag zur Lebensmittelauswahl für Senior:innen

# 2021

## JANUAR

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



## FEBRUAR

- 9.2.** Der Brandenburger MdB Sebastian Steineke, Mitglied im Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz des Deutschen Bundestages, stellt sich online den Fragen der VZB-Belegschaft

- 17./23.2.** Online-Kurse „Lebensmittel unter der Lupe“ für Jugendliche im Freiwilligen Sozialen Jahr



- 24.2.** Teilnahme am Workshop des Europäischen Verbraucherverbands (BEUC), Vorstellung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums der VZB

- 27.2.** Online-Tagesseminar zu Essverhalten und Ernährungsbildung in Kita und Tagespflege

## MÄRZ

- 1.3.** Auszeichnung der Verbraucherschulen: drei Auszeichnungen für Brandenburger Schulen

- 9.3.** Übergabe der neuen Cottbuser Räumlichkeiten an die VZB

Teilnahme an weiterem BEUC-Workshop, Vorstellung des Digimobil-Ansatzes

Ausgezeichnete Brandenburger Verbraucherschulen im virtuellen Austausch mit Staatssekretärin Heyer-Stuffer und der Verbraucherzentrale

15.3.



**Weltverbrauchertag: Einsatz der Verbraucherzentralen und ihrem Bundesverband gegen die geltende Vorkasse-Regelung bei Reisen**

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

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

## APRIL

- 6.4.** Start des neuen Beratungsangebots zu Lebensmitteln und Ernährung unter **lebensmittel-forum.de**

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

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



## MAI

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

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

## JUNI

- 22.6.** VZB und ihr Mitglied Frauenpolitischer Rat des Landes Brandenburg veranstalten ein gemeinsames Web-Seminar „Altersvorsorge für Frauen“

# DIE BERATUNGSSTELLEN UND DAS DIGIMOBIL

Die VZB möchte allen Brandenburger:innen Beratung bieten – barrierefrei, vor Ort und digital. Daher entwickelt sie ihre Beratungsstandorte und Kanäle stetig weiter. Im Berichtszeitraum gab es besonders gute Nachrichten für die Menschen in den ländlichen Räumen im Norden und Süden Brandenburgs sowie für den Raum Cottbus.

Nachdem im Jahr 2015 der erste „Flagshipstore“ der Verbraucherzentrale in Potsdam seine Einweihung feierte und 2019 ein ebenso barrierefreies Ladengeschäft in Frankfurt (Oder) folgte, hat die VZB nun auch an ihrem dritten zentralen Standort im Land ein einladendes Beratungszentrum geschaffen. Corona-bedingt noch mit eingeschränktem Vor-Ort-Betrieb bietet die VZB ebenerdig in den historischen Räumlichkeiten der denkmalgeschützten Tuchfabrik, Rosenstraße 1, in Cottbus ihr komplettes Beratungsspektrum von Verbraucherrecht über Lebensmittel und Ernährung bis hin zu Finanzen und Versicherungen an.

## Barrierefreies Beratungszentrum in Cottbus realisiert



Im Jahr 2020 evaluierte die VZB ihren Digimobil-Ansatz für mehr Teilhabe im ländlichen Raum. Für das Pilotprojekt mit dem Ziel, ratsuchenden Bürger:innen möglichst schnell, unkompliziert und komfortabel Hilfe bei ihrer Verbraucherfrage anzubieten, hatte sie eine dreijährige Förderung von 2018 bis 2020 im Rahmen des „Bundesprogramms Ländliche Entwicklung“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft erhalten, unterstützt durch das Verbraucherschutzministerium des Landes Brandenburg.

Die Evaluation verlief positiv: Im eigens konfigurierten Bus bietet die VZB Rechtsberatung per Videochat an, gibt Informationsmaterial aus und kooperiert beispielsweise mit der Polizei. So wurde das Digimobil eine neue Anlaufstelle für die Menschen an den 18 Orten, auf deren

Marktplätzen es hielt. In der Region wuchs die Zufriedenheit mit der Verbraucherberatung laut einer repräsentativen Studie um sieben Prozentpunkte. Auch befragte Bürgermeister:innen, Landrät:innen sowie Abgeordnete äußerten sich sehr positiv zu diesem neuen Service.

Dementsprechend votierte der Brandenburger Landtag Mitte 2020 für einen Weiterbetrieb im ländlichen Norden und sprach sich für ein weiteres Fahrzeug im Süden des Landes aus. Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz hat seit 2021 die Förderung des Digimobils Nord übernommen, so dass die Städte Angermünde, Falkensee, Fürstenberg (Havel), Gransee, Kremmen, Kyritz, Neuruppin, Perleberg, Prenzlau, Pritzwalk, Rheinsberg, Schwedt, Templin, Wittenberge, Wittstock und Zehdenick weiterhin einmal monatlich mit dem Digimobil angefahren werden.

In Planung befindet sich derzeit das neue Digimobil Süd, hier wurde im Mai 2021 das Interessenbekundungsverfahren angestoßen, innerhalb dessen sich Kommunen im Süden als Standort bewerben konnten. Gleichzeitig lässt die VZB ein neues Fahrzeug bauen, so dass eine Inbetriebnahme in Spreewald und Lausitz für Ende 2021 geplant ist.

**„Wir möchten es uns aber nicht nehmen lassen, uns recht herzlich bei Ihnen für die Hilfestellung, Vertretung und vieles mehr zu bedanken. HERZLICHEN DANK für Alles.“**

*# Verbraucher:innen sagen danke*

Beratungsstellen sowie Halte des Digimobils



Die genauen Adressen der Beratungsstellen sowie die Haltepunkte des Digimobils finden Sie im Anhang auf Seite 32.

## VERBRAUCHERRECHT SOWIE DIGITALES

**Großer Ärger mit Reiseunternehmen wegen Vorkasse-Zahlungen, Abzocke durch Fake-Shops im Internet und ein Revival von Haustürgeschäften und unerwünschten Telefonanrufen – in der Corona-Zeit wurden lange bestehende Verbraucherprobleme wie durch ein Brennglas verschärft. Die VZB unterstützte Betroffene, mahnte Unternehmen ab und informierte in den Medien.**

Das beherrschende Thema in der Beratung war das Reiserecht. Viele Menschen, die einen Urlaub gebucht und Corona-bedingt hatten stornieren müssen, mussten sich mit dem Veranstalter um die ihnen zustehende Rückzahlung streiten. So behauptete beispielsweise der Reiseveranstalter Schauinsland-Reisen in einem Serienbrief, dass Reisende keine Ansprüche auf die Erstattung des Preises hätten, wenn die Reise infolge der Corona-Pandemie abgebrochen würde. Die Verbraucherzentrale Brandenburg mahnte den Reiseveranstalter wegen dieser falschen Behauptung erfolgreich ab. Der Veranstalter verpflichtete sich, eine solche Behauptung gegenüber seinen Kund:innen nicht zu wiederholen.

Das grundlegende Problem, auf das die VZB auch im Rahmen einer Kampagne zum Weltverbrauchertag 2021 aufmerksam machte, besteht in der Vorkasse-Praxis bei Reisen. So lange die Verbraucher:innen per Vorkasse unfreiwillige Kreditgeber:innen der Reisebranche bleiben, sitzen sie am kürzeren Hebel und müssen sich gegebenenfalls mit dem Anbieter um die Rückzahlung streiten. Hier wird sich die VZB gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder auch künftig für eine gesetzliche Änderung starkmachen.

Viele Verbraucher:innen mussten in der Corona-Zeit auf das Online-Shopping ausweichen. Die VZB registrierte das insbesondere an einer stark ansteigenden Beschwerdezahl zu Fake-Shops. Diese falschen



Shops locken durch einen attraktiven Internetauftritt und günstige Preise zum Kauf und versenden nach Zahlung keine oder minderwertige Ware. Anlässlich des Black Friday im November 2020 sowie des Safer Internet Days im Februar 2021 warnte die VZB vor Fake-Shops und bot ein Web-Seminar zum Thema an.



Apropos Netz und Preise: Im Gegensatz zu den Fake-Shops, wo Betrüger:innen mit vermeintlich besonders günstigen Schnäppchen werben, staunten einige Brandenburger:innen nicht schlecht, als sie zu Beginn der Corona-Zeit Toilettenpapier oder Hefe kaufen wollten, die im Laden um die Ecke vorübergehend nicht zu bekommen waren. Beispielsweise auf Ebay kostete Hefe zeitweise mehr als Silber. Die Verbraucherzentrale riet, diese „Angebote“ zu meiden und beim Plattformbetreiber zu melden.

Auch das Widerrufsrecht im Online-Handel stand immer wieder im Fokus von Beratungsanfragen bei der VZB. Daraufhin mahnte die VZB die Shop-Apotheke ab, eine große Online-Apotheke, die das Widerrufsrecht für Medikamente zu Unrecht pauschal ausgeschlossen hatte. Mit Erfolg: Die Apotheke zeigte sich einsichtig und passte ihre Widerrufsbelehrung dem Gesetz an.

Die verschiedenen Lockdowns mit Homeoffice, Home-schooling und Co. führten dazu, dass alte Maschen eine Renaissance erlebten und vermehrt betrügerische Angebote oder Rechnungen via Festnetz-Telefon oder per Werbeflyer im Briefkasten bei den Menschen ankamen. So wurde beispielsweise der alte Enkeltrick neu erfunden („Ein Betrüger gab sich am Telefon als Verwandter aus, der an Corona erkrankt sei und daher dringend Geld bräuchte“). Die Verbraucherzentrale riet, solche Anrufe zügig abzubreaken und insbesondere keine Daten

preiszugeben. Viele Beschwerden drehten sich um vermeintliche Inkasso-Rechnungen im Briefkasten. Diese waren besonders schwer als Fake zu entlarven, da die Abzocker:innen deutsche Konten verwendeten, während für solche Betrügereien sonst eher ausländische Konten genutzt werden. Die VZB meldete den Betrug an die betroffenen Banken und informierte regelmäßig über neue betrügerische Schreiben: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/schwarzliste-inkasso](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/schwarzliste-inkasso)



### Rundfunk

Auch im Berichtszeitraum beriet die VZB weiterhin zu den Rundfunkbeiträgen. Die meisten Anfragen erhielten die Verbraucherschützer:innen zu An- und Abmeldungen von Beitragskonten und den daraus resultierenden Problemen. Einen Schwerpunkt bildeten hier die Voraussetzungen für eine Abmeldung bei Einzug in ein Pflegeheim beziehungsweise in das betreute Wohnen. Pandemiebedingt schilderten Verbraucher:innen auch von ihren Problemen, sich fristgerecht nach Einzug umzumelden, da Meldeämter nur eingeschränkt Termine anbieten. Hieraus entstanden Probleme für die Betroffenen, beim Beitragsservice zeitnah eine Abmeldung zu veranlassen, weil sie die meldeamtliche Bescheinigung für einen Zusammen- oder Umzug in eine vollstationäre Pflege nicht vorlegen konnten.

Anderen Institutionen, Sozialdienste oder staatliche Einrichtungen verwiesen Verbraucher:innen bei Fragen rund um das Thema Rundfunkbeitrag an die VZB. Zusätzlich informierten sich zunehmend auch Multiplikator:innen, wie gesetzlich bestellte Betreuer:innen oder Sozialarbeiter:innen verschiedener Einrichtungen, direkt bei der VZB, um das gewonnene Wissen lösungsorientiert in ihrer Beratung und Betreuung zu nutzen.

Neben persönlicher Beratung und Netzwerkarbeit stellte die VZB auch Informationsmaterialien für Verbraucher:innen auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de) bereit.



### AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...

**Sabine Weiß,**  
Verbraucherberaterin in Rathenow

„Immer wieder haben wir es mit Abzockmaschinen am Telefon und Haustürgeschäften zu tun. Gerade in der Corona-Zeit gab es das zuhauf, weil so viele Menschen zu Hause anzutreffen waren. Eine Verbraucherin schilderte mir, dass sie am Telefon gebeten wurde, an einer Umfrage zum Thema Gesundheit teilzunehmen. Als Dankeschön sollte sie ein Geschenk erhalten, für deren Übergabe sie mit dem Anrufer einen Termin bei sich zu Hause vereinbarte. Aus der Geschenkübergabe wurde schließlich ein mehrstündiges Verkaufsgespräch, an dessen Ende die Verbraucherin einen Vertrag über die Lieferung spezieller orthopädischer Matratzen mit Massagefunktion für rund 3.000 Euro unterzeichnete. Die überrumpelte Verbraucherin widersprach dem Vertrag einige Tage später fristgerecht. Die Firma verweigerte ihren Widerruf jedoch mit der Begründung, dass es sich um individuelle, maßangefertigte Matratzen handle. Daraufhin suchte die Verbraucherin Rat in der Beratungsstelle. Ich kontaktierte die Firma, woraufhin diese schließlich den Widerruf akzeptierte. Die Verbraucherin musste keinerlei Zahlung für die unerwünschte Ware leisten.“

## FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

**Wir würden gerne mal über etwas anderes berichten, mussten uns aber auch im zurückliegenden Zeitraum verstärkt mit unrechtmäßigem Verhalten von Banken beschäftigen. Außerdem wichtig: Eine schlimme Abzockmasche mit Fake-Trading-Portalen, die viele Menschen um viel Geld brachte.**

Bereits seit Mitte des Jahres 2018 beschäftigt die VZB die massenhafte Kündigung gut verzinsten Prämien-sparverträge seitens der öffentlich-rechtlichen Sparkassen. Viele Verträge enthalten fehlerhafte Zinsanpassungsklauseln, so dass Betroffene häufig nicht nur einen guten Vertrag für die Altersvorsorge verlieren, sondern die Sparkassen zudem mehrere Tausend Euro Zinsen schuldig bleiben.

Das Jahr 2020 startete diesbezüglich vielversprechend. So forderte die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) die Banken öffentlich auf, mit ihren Kunden interessengerechte Lösungen zur Zinsanpassung zu finden. Zudem urteilte erstmals ein Gericht in einer Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Leipzig, dass ihre Prämien-sparverträge keine wirksamen Zinsanpassungsregeln enthielten. Im Jahresverlauf folgten weitere positive Urteile zugunsten der Verbraucher:innen.

Dementsprechend plant die VZB, die Sparkasse Barnim aufgrund falscher Zinsanpassungsklauseln zu verklagen. Die VZB rief Betroffene auf sich zu melden, wenn sie Interesse an einer Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Barnim hätten. Im Verlauf dieses Aufrufs stellte sich heraus, dass die Sparkasse ihre Kund:innen bei Kontoauflösung eine nach Ansicht der Verbraucherzentrale unzulässige Anerkenntnis- und Erledigungserklärung unterschreiben ließ. Spätere Reklamationen beispielsweise von zu wenig gezahlten Zinsen sollten dadurch ausgeschlossen werden. Für diese unzulässige Erklärung hat die VZB die Sparkasse abgemahnt und im Mai 2021 auf Unterlassung verklagt. Die Sparkasse Spree-Neiße, die eine ähnliche Erklärung unterschreiben ließ, hat dagegen eine Unterlassungserklärung gegenüber der VZB abgegeben.

Nicht allein die massenhaften Probleme der Sparkassenkund:innen bearbeitete die VZB im Berichtszeitraum. Auch das Thema der Altersvorsorge beschäftigte die Verbraucher:innen und sorgte für viele Beratungen. Darüber hinaus führte eine be-

trügerische Masche zu hoher Beratungsnachfrage: Verbraucher:innen, die ihr Geld anlegen wollten und dabei auf dubiose Angebote im Netz vertrauten, verloren auf Fake-Trading-Plattformen teilweise mehrere 10.000 Euro. Besonders gefährlich ist die Masche mit falschen Bitcoins und anderen Kryptowährungen, weil einige Menschen aufgrund der langen Corona-Zeit wenig Geld ausgegeben haben, das sie nun anlegen wollen. Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase, in der erste Banken bereits Negativzinsen auf Ersparnisse nehmen, locken Angebote, die eine höhere Rendite versprechen. Die Bitcoin-Betrüger:innen bauten eine persönliche Beziehung zu ihren Opfern auf und veranlassten sie so, immer mehr Geld zu überweisen.

So wollte eine Brandenburger Verbraucherin ihren Kindern beim Hausbau finanziell unter die Arme greifen. Um das vorhandene Vermögen zu steigern, entschied sie sich für einen attraktiv und scheinbar prominent beworbenen Handel mit Bitcoins. Eine persönlich agierende Betrügerin baute schnell Vertrauen auf und begleitete die Verbraucherin intensiv per Telefon und WhatsApp-Chat. Am Ende brachten die Bitcoin-Betrüger die Verbraucherin um insgesamt fast 35.000 Euro, ohne Chance darauf, einen Cent zurückzuerhalten. Die VZB klärte im Berichtszeitraum massiv auf und riet, Angebote zu meiden, die einfache oder utopische Renditen versprechen, insbesondere, wenn dabei Geld ins Ausland fließen soll.

Zum Ende des Berichtszeitraums erwirkte der Verbraucherzentrale Bundesverband ein bahnbrechendes Urteil vor dem Bundesgerichtshof, das der Postbank untersagte, ohne aktives Einverständnis ihrer Kund:innen Kontoentgelte einzuführen oder zu erhöhen. Betroffen von diesem höchstrichterlichen Urteil sind prinzipiell alle Banken – so entwickelte die VZB für die Verbraucherzentralen bundesweit einen interaktiven Musterbrief, mit dem Kund:innen ihr Geld zurückfordern können.



## ENERGIE

**Ungewollte Energieverträge waren das größte Ärgernis in der Energierechtsberatung bei der VZB. Hier besteht auch politischer Handlungsbedarf – lädt die derzeitige Regelung Betrüger:innen doch zum Unterschieben geradezu ein. In der Energiesparberatung gibt es ein neues Angebot zum Heizungstausch und eine weiterhin hohe Nachfrage nach Beratungen.**

Stellen Sie sich vor, Sie erhalten einen Anruf, man fragt Sie unter dem Vorwand, ein Mitarbeiter der Stadtwerke zu sein, nach Ihrer Stromzählernummer und einige Wochen später erhalten Sie Post von Ihrem „neuen“ Stromversorger. Der Anrufer hat Sie nur unter Angabe Ihres Namens, Adresse und Zählernummer bei einem neuen Energieversorger angemeldet. Eigentlich war die einfache Regelung zum Wechsel des Strom- oder Gasversorgers dazu gedacht, dass Verbraucher:innen schnell und unkompliziert wechseln können. Leider können dies so auch Dritte tun, die nicht das Wohl der Menschen im Blick haben. Die VZB klärte über diese Masche intensiv auf, die häufig mit unerwünschten Anrufen, aber auch Besuchen an der Haustür, einhergeht, um die für einen Wechsel nötigen Daten abzugreifen. Zudem unterstützte sie Betroffene, aus den ungewollten Verträgen wieder herauszukommen.

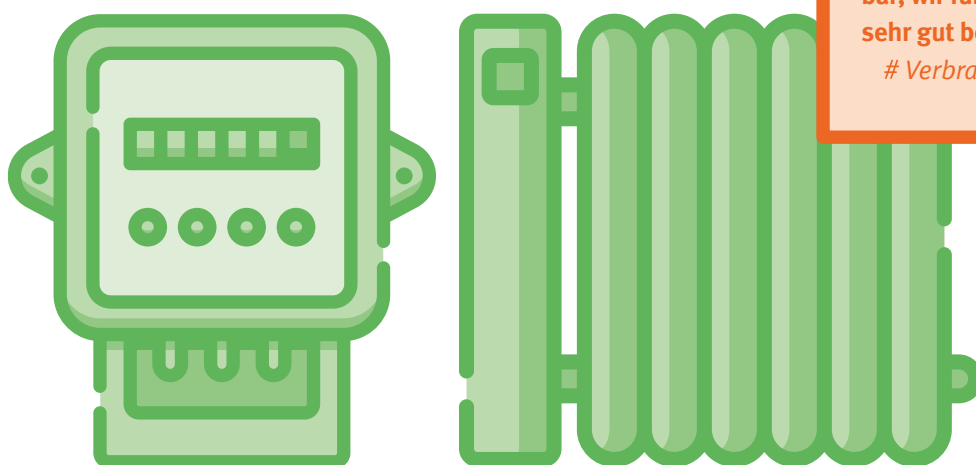
Nicht nur bei Ärger mit Anbietern und vertraglichen Fragen können sich die Brandenburger:innen an die VZB wenden. Auch beim Energiesparen bot sie weiterhin ein breites Angebot. Die Menschen hatten in der Pandemie vielfach mehr Zeit, sich mit dem eigenen Energieverbrauch auseinanderzusetzen, so blieb die Nachfrage nach Beratungen hoch. Auch ein im Juni 2020 eingeführtes Angebot kam gut an: Der neue „Eignungs-Check-

Heizung“ wird neben Energie-Checks zu Fördermitteln und Photovoltaik besonders nachgefragt. Pandemiebedingt wurden die Checks möglichst im Garten von Häusern und weniger in Wohnungen durchgeführt. Hierdurch stieg der Anteil der Hauseigentümer:innen, die Checks in Anspruch nahmen, im Vergleich zu dem der Mieter:innen.

Waren die Energieberater:innen vor der Pandemie besonders häufig bei Umweltfesten, Baumessen und anderen öffentlichen Veranstaltungen vor Ort, um über Wege und Möglichkeiten der Energieeinsparung aufzuklären, boten sie im Berichtszeitraum insbesondere Online-Vorträge an. Das umfassende bundesweite Angebot im Energieprojekt ergänzte die VZB durch eigene Vorträge sowie Kooperationsveranstaltungen beispielsweise mit den Brandenburger Volkshochschulen. Thematisch reichte das Angebot von Fördermöglichkeiten, über Heizkostenabrechnung und Dämmung bis hin zum sinnvollen Einsatz Erneuerbarer Energien. Das Energiesparprojekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

**„Der Vermittlung der Verbraucherzentrale sind wir auch sehr dankbar, wir fühlten uns verstanden und sehr gut beraten.“**

*# Verbraucher:innen sagen danke*



# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

**Immer wieder produziert die Lebensmittelwirtschaft Produkte speziell für Kinder. Und die sind oft: zu süß, nährstoffarm und manchmal sogar schädlich. Ebenfalls weiterhin ein Thema: die Kennzeichnung von Fleischprodukten. Hier ist noch viel zu tun, bevor Verbraucher:innen wissen, wieviel Tierwohl in ihrem Einkauf steckt.**

In Stichproben bei Kinderprodukten ist immer wieder aufgefallen, dass der Handel regelmäßig neue Produkte anbietet, die durch ihre bunte Aufmachung vor allem Kinder ansprechen und so Eltern zum Kauf verleiten sollen: vom Babywasser, über Zahnpflege-Lollis bis zum rosa eingefärbten Senf. In einem im September 2020 veröffentlichten Marktcheck hat das Brandenburger Projektteam diese Produkte bewertet und beurteilte die Produkte als quietschbunt, zuckrig, teuer und mit unnötigem Verpackungsmüll. Klare Empfehlung der VZB: Finger weg. Ebenso negativ fällt das Ergebnis des Marktchecks Energydrinks aus, veröffentlicht im März 2021. Während jedes fünfte Schulkind im Alter zwischen zehn und 17 Jahren regelmäßig bunt verpackte Energy Drinks trinkt, ist Kindern und Eltern über die Inhaltsstoffe und gesundheitlichen Folgen wenig bekannt. Im Marktcheck zeigte sich: Warnhinweise zum erhöhten Koffeingehalt der Produkte stehen nur auf der Rückseite der Dosen und sind oft schlecht lesbar. Hinweise zu gesundheitlichen Risiken für Kinder fehlen gänzlich.

„Mangelware: Fleisch aus tiergerechter Haltung“ titelte die VZB im Dezember 2020 aufgrund eines mit allen Verbraucherzentralen durchgeführten Marktchecks. Anderthalb Jahre zuvor hatten acht Supermarkt- und Discounterketten freiwillig das „Haltungsform-Label“ eingeführt. Getan hat sich seitdem wenig. Im Marktcheck fanden die Verbraucherschützer:innen immer noch kaum Fleisch aus besseren Haltungsstandards. Nicht nur die Auswahl war beschränkt, auch eignet sich das „Haltungsform-Label“ nicht als Tierwohllabel. Für mehr Tierwohl sind eine aussagekräftigere staatliche Tierwohlkennzeichnung und der ambitionierte Umbau der gesamten Nutztierhaltung notwendig. Gegen eine Irreführung der Kund:innen des Netto Marken Discount hatte die VZB bereits im Januar 2020 ein wegweisendes Urteil errungen. Das Gericht verbot dem Discounter, auf einer Fleisch-Verpackung mit Haltungsstufe 1 eine grüne Weide mit glücklichen Schweinen abzubilden. Tiere in Haltungsstufe 1 erhalten im Laufe ihres Lebens keinen Freilandausgang, ebenso wie ihre in Haltungsstufe 2 gehaltenen Artgenoss:innen.

Auch Corona beeinflusste die Arbeit des Projektteams Lebensmittel/Ernährung. Fand im ersten Quartal 2020 die Internationale Grüne Woche noch vor Ort in Berlin mit umfangreichen Informationsangeboten der Verbraucherzentralen für die zahlreichen Messebesucher:innen statt, boten die Verbraucherzentralen im Januar 2021 erstmals eine digitale Verbraucherinformationswoche. Eine Landingpage lotste die Verbraucher:innen zu vielen interaktiven Angeboten wie Online-Vorträgen, Workshops für Schulklassen, Podcasts zum Nachhören und Quiz-Formaten. Die VZB beteiligte sich an den Aktionen mit zwei Web-Seminaren zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung sowie dem Aufspüren von Zuckerverstecken in Lebensmitteln und einem Schüler:innen-Workshop im Home-Schooling.

Weitere digitale Angebote, die im Berichtszeitraum live gingen, waren ein Portal speziell für ältere Brandenburger:innen mit über 40 Fachartikeln zur richtigen Ernährung, rund um Einkauf und Lebensmittelauswahl: **[verbraucherzentrale-brandenburg.de/genussvoll-aelter-werden](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/genussvoll-aelter-werden)**. Außerdem neu ist das bundesweite lebensmittel-forum.de, in dem Verbraucher:innen seit April 2021 ihre Fragen stellen können. Anfragen aus Brandenburg beantwortet dort die VZB, beispielsweise zur Kennzeichnung, Herkunft, Lagerung oder Warenkunde.

Im Berichtszeitraum fanden Veranstaltungen für Verbraucher:innen sowie Multiplikator:innen überwiegend online statt. Im Jahr 2020 wurden im Kontext Lebensmittel und Ernährung insgesamt über 1.200 Verbraucher:innen und Multiplikator:innen in 52 Workshops, Seminaren, Gruppenvorträgen und Schulungen erreicht. Hinzu kamen mehr als 230 Einzelberatungen für Verbraucher:innen per Video-Chat, Telefon oder E-Mail. Darüber hinaus informierte die VZB weiterhin in den Medien, sowohl zu eigenen Marktcheck-Ergebnissen, als auch zu aktuellen Trends und Abzockmaschen.

Die Arbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung wird gefördert durch das MSGIV (Landesprojekt) sowie das BMEL (Bundesprojekt).

# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

**Individueller Rechtsrat via Legal Tech, das ist der Schwerpunkt des Brandenburger Projektteams im Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Im Berichtszeitraum hat die VZB gleich zwei umfangreiche Online-Tools zur Veröffentlichung geführt: eines zum Dauerbrenner Garantie und Gewährleistung sowie eines mit aktuellen Informationen rund um wegen Corona ausgefallenen Veranstaltungen oder geschlossenen Fitnessstudios.**

Gerade in Krisenzeiten sind verlässliche rechtliche Informationen gefragter denn je. So änderten sich Regelungen rund um Erstattungsansprüche und Gutscheine im Jahr 2020 insbesondere zu Beginn der Corona-Pandemie häufig und kurzfristig. Gemeinsam mit den Kolleg:innen der Verbraucherzentrale Bayern entwickelte die VZB deshalb binnen weniger Wochen den **corona-vertrags-check.de**, den sie entsprechend der Rechtslage ständig aktualisierte: ein Hilfsangebot zu Fragen rund um ausgefallene Veranstaltungen, geschlossene Fitnessstudios, abgesagte Kurse und mehr. Betroffene erhielten auf der interaktiven Webseite nach Angabe einiger Informationen zu ihrer Frage eine kostenlose rechtliche Ersteinschätzung sowie nach Bedarf entweder Links zu weiteren Informationen oder den Verweis auf eine persönliche Beratung. Die schnelle Hilfe kam gut an. Fast 70.000 Personen nutzten das Angebot im Jahr 2020 bundesweit.

## Fast 70.000 Nutzer:innen beim corona-vertrags-check.de



Ein weiteres Legal Tech aus der VZB adressierte ein grundlegendes und immerwährendes Problem: Egal, ob es um eine drei Wochen zuvor online bestellte Jogginghose oder um eine zwei Jahre alte, im stationären Handel gekaufte Waschmaschine geht – Fragen rund um Rückgabe, Garantie und Gewährleistung begegnen fast allen Verbraucher:innen im Alltag. Gleichzeitig herrscht Unsicherheit über die eigenen Rechte, so eine repräsentative Umfrage im Auftrag der Verbrau-

cherzentralen. Dies nutzen Unternehmen aus, wie die Vielfalt an Beschwerden von Verbraucher:innen zeigt. Mal sei der Mangel selbst verschuldet, mal sei man als Verkäufer:in gar nicht zuständig und verweist an den Hersteller. Der **umtausch-check.de**, den die Verbraucherzentralen im Jahr 2020 unter Federführung der VZB und der Verbraucherzentrale Niedersachsen erarbeitet haben, stärkt Verbraucher:innen den Rücken zur Durchsetzung ihrer Rechte. Das Tool generiert eine rechtliche Ersteinschätzung zum individuellen Fall sowie bei Bedarf einen Musterbrief, um eigene Rechte unkompliziert gegenüber Unternehmen geltend zu machen.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird durch das BMJV gefördert und mit institutionellen Mitteln durch das MSGIV kofinanziert.

„(...) mit ihren Hinweisen, haben wir erneut Kontakt zur Bahn aufgenommen und tatsächlich haben wir die Tickets nun als Gutschein umgewandelt bekommen. Also vielen Dank für Ihre gute Beratung.“

*# Verbraucher:innen sagen danke*

„(...) Sie können sich nicht vorstellen, wie dankbar ich Ihnen bin. (...) 1u1 hat nach Ihrem Agieren umgehend die Verträge so geändert, so wie Sie es verhandelt haben und die Gutschriften zum LTS Vertrag sind im System eingestellt. (...) Habe jetzt wieder 2 Jahre Ruhe.“

*# Verbraucher:innen sagen danke*

## GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ

Seit Jahren berät die VZB in ihrem Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum zu grenzüberschreitendem Verbraucherrecht. Dabei versteht sie sich mit ihren zweisprachigen, in beiden Rechtssystemen ausgebildeten Beraterinnen, auch als Brückenbauerin zwischen den Nachbarländern. So war die Corona-bedingte Grenzschließung auch für die VZB eine besondere Herausforderung.

Die Grenzschließung im Frühjahr 2020 brachte die Menschen im Grenzgebiet vorübergehend auseinander und führte zu großer Unsicherheit. Denn die Menschen wohnen zwar auf einer Seite, gleichzeitig arbeiten oder verbringen sie ihre Freizeit mit Kino-, Friseur- oder Zahnarztbesuch sowie dem Einkaufen auf der anderen Seite. Sie tanken dort und besuchen das Fitnesscenter hier. So war die Grenzschließung nicht nur eine einschneidende Erfahrung, weil sie zeigte, wie weit beide Länder in ihrem Grenzgebiet bereits zusammengewachsen sind, sie sorgte auch für allerlei Beratungsbedarf beim Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum (VIZ).

So informierte das VIZ beispielsweise zu Handwerksdienstleistungen: Wenn vereinbarte Lieferfristen wegen der Grenzschließung nicht eingehalten werden konnten, dürfen Betroffene natürlich keine Vertragsstrafen oder Entschädigungen verlangen. Auch das Online-Shopping, Probleme mit Widerruf oder Reklamation der Waren, führten vermehrt zu Anfragen der Menschen beiderseits der Oder.

Weitere Schwerpunkte bei der Beratung und Rechtsvertretung auf Polnisch und Deutsch im Berichtszeitraum waren vor allem Fragen rund um Pauschal- und Kurreisen nach Polen sowie Stornierung von Hotelbuchungen aufgrund der Pandemie. So informierte das VIZ über besondere Regelungen in Polen, die unter anderem Erstattungen bei Hotelübernachtungen regeln. Für viele Betroffene konnten die Beraterinnen erfolgreich eine Rückerstattung erwirken.

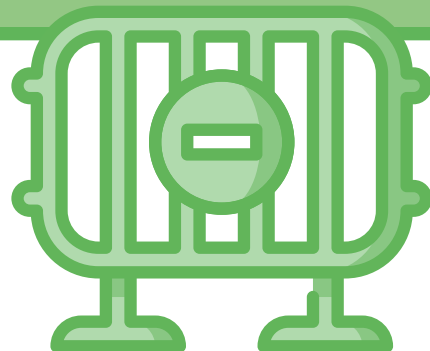
Im Frühjahr 2021 verfolgte das VIZ-Team die sich ständig ändernden Einreisebestimmungen sowohl auf deutscher als auch auf polnischer Seite und informierte Verbraucher:innen darüber, was sie beim Grenzübertritt beachten müssen und welche Corona-bedingten Einschränkungen in Polen aktuell gelten.



### AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON...

**Katarzyna Guzenda,**  
Leiterin des Deutsch-Polnischen Verbraucher-  
informationszentrums

„Während eines Urlaubs in Polen musste ein Verbraucher aus Deutschland unerwartet sein Auto in die Werkstatt bringen – Motorschaden! In der Werkstatt ließ er einen Ersatzmotor einbauen, doch das Glück währte nicht lange. Auf dem Weg nach Hause blieb das Auto wieder stehen: Auch der neue Motor war defekt. So suchte er notgedrungen eine weitere Werkstatt auf. Die Kosten für die Reparatur machte der Verbraucher bei der ersten Werkstatt geltend, doch der Anbieter wollte nur einen Teil der Kosten ersetzen. Erst nachdem wir uns einschalteten und mit der polnischen Werkstatt Kontakt aufnahmen, bekam der Urlauber die Reparaturkosten vollständig erstattet.“



## MIGRANT:INNEN

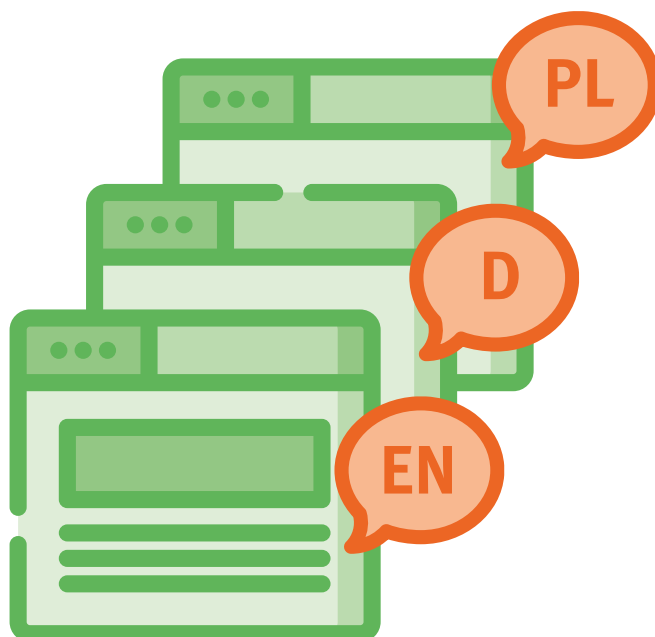
Als Verbraucherschutzorganisation ist die VZB für alle Brandenburger:innen da, ungeachtet beispielsweise der Herkunft. Eine dreisprachige Online-Infothek, Vortragsangebote und Beratung mit Dolmetscher:innen unterstützen speziell Menschen aus Einwandererfamilien.

Mit dem Projekt „Verbraucherschutz für Migrant:innen“ setzte die VZB ihre erfolgreiche Verbraucherschutzarbeit für Menschen mit Migrationshintergrund fort. Den Fokus setzte sie dabei auf mehrsprachige niedrigschwellige (Online-)Angebote, mit denen sie selbständige und informierte Entscheidungen im Konsumalltag ermöglichte.

So erweiterte die VZB ihre Infothek, das digitale Informationsportal zu grundlegenden Verbraucherfragen, im Berichtszeitraum um ein umfassendes Info-Angebot auf Englisch: [verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek-english](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek-english). Auch die Infothek auf Deutsch ([verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/infothek)) und Polnisch ([verbraucherzentrale-brandenburg.de/infoteka](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/infoteka)) ergänzte sie stetig um neue Themen von Fake-Shops, Kündigung von Fitnessstudioverträgen bis zu gesunder Kinderernährung. Im Juli veröffentlichte die VZB hier die erste in drei Sprachen verfügbare interaktive Infografik zum wichtigen Thema: „So funktioniert ein Mahnverfahren“. Das Thema war bewusst gewählt, kann doch der falsche Umgang mit Mahnbescheiden zu großen Problemen führen. Der wichtigste Rat ist, sich unbedingt zu kümmern, sollte man einen solchen Bescheid erhalten. Denn egal ob die Forderung berechtigt ist oder nicht – wenn Betroffene auf den Erhalt eines Mahnbescheids nicht reagieren, finden sie sich schnell vor Gericht wieder. Dies können Betroffene umgehen, indem sie Widerspruch einlegen oder die Forderung bezahlen, sofern sie berechtigt und angemessen ist. Die VZB unterstützte Migrant:innen auch mit persönlicher Beratung. Diese war durch den Einsatz von Telefondolmetscher:innen weiterhin in 20 Sprachen möglich. Mit der Corona-bedingten Umstellung auf telefonische Rückrufberatung musste die VZB die technische Zuschaltung zum Beratungsgespräch neu aufsetzen und testen. Dies gelang, so dass ab Ende Mai die mehrsprachige telefonische Beratung wieder möglich war. In der gesamten Projektlaufzeit kam sie 84-mal zum Einsatz.

Neben den Online-Angeboten zur Selbstinformation sowie der persönlichen Beratung waren auch Schulungen für Multiplikator:innen und Verbraucher:innen Inhalt des Projektes. Die hohe Nachfrage führte dazu, dass zu Beginn des Projektes Anfang 2020 bereits zahlreiche Vor-Ort-Termine geplant wurden, die Corona-bedingt zunächst abgesagt werden mussten. Kurzerhand verlegte das Projektteam das Angebot in den digitalen Raum. Nach einer Konzeptionsphase konnte im September die erste Online-Schulung für Multiplikator:innen in der Migrationsarbeit stattfinden. Themen der Fortbildungen, an denen im Projektzeitraum über 100 zufriedene Multiplikator:innen teilnahmen, waren Inkasso & Mahnverfahren, Telefon & Internet sowie Verträge & Kostenfallen.

Das Projekt wurde vom 1.1.2020 bis 28.2.2021 durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz gefördert. Die VZB plant, die aufgebauten Netzwerke, Inhalte und Angebote im Rahmen eines künftigen Projektes, das bereits beantragt wurde, weiterzuentwickeln, um Migrant:innen in Brandenburg weiterhin zu stärken.



# AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN

Die eigenen Finanzen im Griff zu behalten und einen Haushalt zu führen, sind wichtige Alltagskompetenzen. Im Mittelpunkt des Projektes: Menschen in prekären Verhältnissen zu unterstützen und ihre Verbraucherkompetenz zu stärken. Um noch mehr Familien zu erreichen, schult die VZB seit 2021 Multiplikator:innen.

Das Angebot „Auskommen mit dem Einkommen“ umfasste bis Ende 2020 eine Vortragsreihe von unabhängigen Expert:innen der Verbraucherzentrale, die Beispiele für bedarfsgerechte Verträge gaben, auf Daten- und Kostenfallen im Internet hinwiesen und Konsum- und Ernährungsgewohnheiten beleuchteten. Damit und mit der umfangreichen Begleitbroschüre trainierten sie die Finanzkompetenz und ein bewusstes Konsumverhalten der Menschen im Land. Gleichzeitig zeigten sie Wege auf, Überschuldungen zu vermeiden. Nach dem Auftakt Anfang März 2020 musste die Kursreihe Corona-bedingt zwischen März und Juni pausieren. Nichtsdestotrotz konnte die VZB im Projektzeitraum 30 von 45 geplanten Vorträgen unter Einhaltung der Hygiene-Regeln durchführen.

Um noch mehr Menschen zu erreichen und die Finanzkompetenz im Alltag zu steigern, überarbeitete die VZB im Herbst 2020 gemeinsam mit dem fördernden Brandenburger Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz das Konzept. Neben einer stärkeren Digitalisierung sieht der neue Ansatz vor, Multiplikator:innen zu schulen, die professionell vor Ort in den Partnereinrichtungen tätig sind. Geschulte Multiplikator:innen können so kontinuierlich die bedarfsgerechte Verbreitung von Wissen und Informationen sicherstellen.

Mit dieser neuen Projektperspektive startete die VZB in das Jahr 2021. In Kooperation mit der Volkshochschule führten die Expert:innen der VZB bereits erste Online-Vorträge innerhalb der VHS-Cloud durch. Diese Kooperation bietet den teilnehmenden Multiplikator:innen auch über die Online-Seminare hinaus eine Plattform, um Erfahrungen und Wissen landesweit zu teilen.

„Bleiben Sie gesund. Wir werden Sie wärmstens weiterempfehlen.“  
# Verbraucher:innen sagen danke

„Vielen Dank für die vielen Informationen und Antworten. Die nächsten Seminare klingen ja sehr spannend.“  
# Verbraucher:innen sagen danke



**Zwei Drittel  
aller geplanten  
Vorträge**  
im Projekt  
trotz Corona  
durchgeführt.

# VERBRAUCHER:INNEN STÄRKEN IM QUARTIER

**Egal ob Abzockmaschine, (zu) hohe Telefonrechnung oder Inkassoschreiben – mit diesem Projekt bietet die Verbraucherzentrale in Cottbus-Sandow eine schnelle Anlaufstelle für Verbraucher:innen vor Ort.**

Cottbus-Sandow ist eines von bundesweit 11 Modell-Quartieren, in denen die Verbraucherzentralen mit Sozialarbeitenden vor Ort sind. So stand die VZB mit Rat und Tat bei Fragen zur Seite und unterstützte die Menschen dabei, die richtige Hilfe für das eigene Problem zu erhalten.

Mehrere Kooperationen mit regionalen Initiativen brachten ganz neue Möglichkeiten der Verbraucherinformation. Gemeinsam mit dem Projekt „Begegnungen im Stadtteil“ bot die Verbraucherzentrale in Sandow ein regelmäßiges Online-Frühstück an, das gemeinsame Zeit und Möglichkeit zum Austausch bot. Zudem kooperierte das Quartier mit „Hey Alter – Zusammenbringen, was zusammengehört“ in Cottbus. An dieses Projekt gespendete Rechner und Laptops werden für das Homeschooling fit gemacht und an Kinder und Jugendliche ausgegeben. Die VZB unterstützte dieses engagierte Projekt mit Medienkompetenzpaketen, damit der Start in die digitale Welt keine bösen Überraschungen bringt.

Offene Sprechstunden fanden einmal pro Woche im Stadteilladen Sandow, einmal wöchentlich im Kontaktladen der Quartiersläufer sowie zweimal monatlich in der Theodor-Fontane-Gesamtschule statt. Kostenlose Informationen vor Ort gab es nicht nur auf die klassische Art: Telefonisch, per E-Mail und auch über Videochat erreichen die Sandower Bürger:innen die Quartiersmitarbeiter:innen der VZB für erste Informationen zu Themen wie Abzock-Maschen im Internet und am Telefon, Energiesparen, Verträge und vieles mehr. Bei Bedarf vermitteln sie einen telefonischen Beratungstermin bei der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale. Dazu gehörte im Einzelfall auch, die Ratsuchenden individuell auf den Termin bei der Verbraucherzentrale vorzubereiten, das Problem zu definieren, Unterlagen zu sortieren und an die spezialisierten Berater:innen zu übersenden.

„Verbraucher stärken im Quartier“ ist ein gemeinsames Projekt vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat und dem Bundesministerium für Justiz und für

Verbraucherschutz, dem Verbraucherzentralen Bundesverband und den Verbraucherzentralen aller Länder.



## AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...

**Anett Fajerski, Beraterin für Finanzen und Versicherungen in Cottbus**

„Sehr häufig haben wir Beratungen zu Abzocke mit Kreditkarten. Die Masche funktioniert immer ähnlich: Menschen suchen online nach einer kostenfreien Kreditkarte oder einem schufafreien Kredit. Man wird schnell fündig, gibt seine Daten in die Anfragemaske für die Bestellung der Kreditkarte ein. Doch dann nimmt das Drama seinen Lauf: Die Verbraucher:innen erhalten einen Anruf, in dem die Zusendung von Informationsmaterial vereinbart wird. Dieses erhalten Betroffene per Nachnahme, das heißt, sie müssen zunächst Geld bezahlen. In all meinen Fällen waren es knapp 100 Euro Nachnahmegebühr. Dabei enthält der Brief nicht die gewünschten Informationen, sondern lediglich Voucher, mit denen man auf anderen Webseiten zum Abschluss weiterer Verträge gelockt werden soll. Kurze Zeit nach der Sendung kommen Mahnungen und Inkasso-Schreiben von verschiedenen Firmen. In der Beratung kann ich Betroffenen helfen, den unberechtigten Forderungen zu widersprechen, um weiteren finanziellen Schaden zu verhindern.“

# VERBRAUCHERSCHUTZ BEI PFLEGEVERTRÄGEN

Wo Menschen gepflegt werden, schließen Angehörige Verträge – mit ambulanten oder stationären Pflegeeinrichtungen, mit Entsendeagenturen aus dem Ausland, mit Vermittlungsagenturen, mit einzelnen Pflegekräften oder Haushaltshilfen. Ein zentrales Problem: das besondere Abhängigkeitsverhältnis gepaart mit einem hohen Konfliktpotenzial. Im Mittelpunkt des Pflegeprojektes stand der „Graue Pflegemarkt“.

Zuletzt hat die VZB im Rahmen des durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bis Ende 2020 geförderten Projekts „Verbraucherschutz im Grauen Pflegemarkt stärken“ in rund anderthalb Jahren über 1.700 Menschen telefonisch zur so genannten 24-Stunden-Betreuung informiert.

**Über 1.700 Menschen**  
telefonisch zu Problemen der  
„24-Stunden-Pflege“  
informiert



Die Verbraucherschützer:innen aus Brandenburg sorgten im Projekt mit einer Hotline, einer Onlinepräsenz sowie verschiedenen Veranstaltungen für bessere Aufklärung der Angehörigen, die eine Betreuungskraft für zu Hause zur Entlastung bei der Pflege suchten oder bereits beschäftigten. Denn es besteht große Unsicherheit, wie Verbraucher:innen die meist osteuropäischen Betreuungskräfte legal und fair beschäftigen können. Vermittlungsagenturen nutzen die Abhängigkeit der Pflegebedürftigen und der Betreuungskräfte aus und verdienen gut am Grauen Pflegemarkt.

Das rechtliche Wissen ist existenziell und der erste Schritt, damit Betroffene informierte Entscheidungen treffen und gegen die im Projekt vielfach vorgefundenen rechtswidrigen Vertragsklauseln oder Probleme mit Sozialversicherung und Entsendebescheinigung der Betreuungskraft vorgehen können.

Nicht nur auf dem Grauen Pflegemarkt ist dieses Wissensgefälle ein zentrales Problem. Auch im Bereich der

ambulanten oder stationären Pflege gibt es ungerechtfertigte Preiserhöhungen, fehlerhafte Abrechnungen und rechtswidrige Klauseln, wie die VZB anhand umfangreicher Untersuchungen in ebenfalls zeitlich begrenzten Projekten in den vergangenen Jahren belegen konnte. Dies gefährdet das Pflegesystem in Brandenburg, wird der Stellenwert perspektivisch doch eher zunehmen: So waren laut einer Repräsentativbefragung aus dem Jahr 2019 58 Prozent der Brandenburger:innen schon einmal in der Situation, dass sie selbst, ein Familienmitglied oder eine Person aus dem Freundes- bzw. Bekanntenkreis Pflege benötigte. 2013 lag dieser Wert noch bei 51 Prozent. Dabei ist durch die demografische Entwicklung in Brandenburg eine Zunahme der Pflegebedürftigen mit Pflegegrad 2 bis 5 von etwa 143.500 im Jahr 2019 auf mehr als 168.000 im Jahr 2030 zu erwarten.

Die VZB setzt sich daher dafür ein, den Verbraucherschutz im Pflegesystem durch ein permanentes Beratungsangebot für Betroffene nachhaltig zu stärken sowie durch gezielte Marktbeobachtung über Fehlentwicklungen oder Missstände zu informieren. Diese Forderung steht in Einklang mit der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg, die im Zusammenhang mit pflegebedürftigen Menschen vorsieht, die Verbraucherkompetenz zu erhöhen. Derzeit kann die VZB aufgrund des Ende 2020 ausgelaufenen Projektes keinerlei Unterstützung für Gepflegte oder ihre Angehörigen bieten.

**„Hiermit möchte ich mich für die gute Beratung in Bezug auf ein Problem mit einem Onlinespielanbieter herzlichst bedanken. Wir haben mit den hilfreichen Anregungen das Problem lösen können und unser Geld zurück erhalten. Schön, dass man sich auf die Verbraucherzentrale verlassen kann.“**

*# Verbraucher:innen sagen danke*



# ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

**Parship, Schauinsland-Reisen, Shop-Apotheke – allen dreien ist gemein, dass sie nach Ansicht der VZB unzulässige Regelungen zum Nachteil ihrer Kund:innen verwendeten. Die Verbraucherzentrale ging dagegen mit Abmahnungen und Klagen vor, um Rechtssicherheit für alle Verbraucher:innen zu schaffen.**

In der Arbeit der VZB spielt die Rechtsdurchsetzung eine zentrale Rolle. Von den erfolgreichen Abmahnungen und Klagen der Verbraucherschutzorganisation profitieren nicht nur die unmittelbar Betroffenen – auch die künftige Kundschaft eines Unternehmens gewinnt, darf doch nach erfolgreicher Abmahnung die strittige Regelung nicht mehr verwendet werden.

Im Berichtszeitraum hatten die meisten Fallkonstellationen, in denen die VZB Anbieter abmahnte, einen Corona-Bezug. So ging sie kollektivrechtlich beispielsweise gegen mehrere Reiseunternehmen vor, die auf die eine oder andere Weise versucht hatten, ihrer Kundschaft allfällige Rückzahlungen für wegen Corona ausgefallene Reisen vorzuenthalten (vgl. Kapitel Verbraucherrecht). Ebenfalls mahnten die Verbraucherschützer:innen weitere Anbieter:innen zu unrechtmäßigen Regelungen bei Ticketrückgabe und Erstattung für ausgefallene Veranstaltungen ab. Diese Unternehmen gaben eine Unterlassungserklärung ab. Eine weitere erfolgreiche Abmahnung erzielte die VZB gegen eine große Online-Apotheke, die das Widerrufsrecht für Medikamente zu Unrecht pauschal ausgeschlossen hatte.

Falls abgemahnte Anbieter ihre fragwürdigen Praktiken nicht unterlassen und keine Unterlassungserklärung unterzeichnen, zieht die Verbraucherzentrale vor Gericht. So erwirkte die VZB bereits im Januar 2020 ein wegweisendes Urteil gegen den Netto Marken Discount, der auf Fleischverpackungen aus der niedrigsten Haltungsstufe glückliche Tiere auf grünen Wiesen abgebildet hatte.

Einen Etappensieg vor Gericht errang die Verbraucherzentrale Brandenburg im Streit mit der PE Digital GmbH, der Plattformbetreiberin der Online-Partnerbörse Parship. Die VZB hatte gegen die Regelung geklagt, dass Kund:innen eine automatische zwölfmonatige Vertragsverlängerung erwartete, wenn sie nicht drei Monate vor Vertragsende kündigten. Denn die Plattform wirbt auf ihrer Webseite eindeutig mit dem Erfolg, eine dauerhafte Partnerschaft zu finden. Findet man diese, benötigt

man entsprechend die Parship-Leistungen nicht mehr. Die Betreiberfirma argumentierte hingegen, auf Parship werde doch eher ein Lebensabschnittspartner oder ein sonstiges befristetes Verhältnis gesucht. Selbst, wer einen Partner gefunden habe, schaue sich vernünftigerweise noch weiter um, ob sich nicht jemand Besseres finden ließe. Das Gericht überzeugte das nicht. Das Unternehmen müsse sich an seiner eigenen Werbung messen lassen. Noch ist das Urteil nicht rechtskräftig. Denn die Beklagte hat Berufung eingelegt, so dass sich in nächster Instanz ein Oberlandesgericht mit den Regelungen zur Kündigung und automatischen Vertragsverlängerung befassen wird.

Ein weiteres noch nicht abgeschlossenes Klageverfahren betrifft die PayPlus GmbH, die im Zuge von Online-Kreditfragen Verbraucher:innen aus Sicht der VZB undurchsichtige Dienstleistungen unterschob. Auf eine entsprechende Abmahnung im September 2020 hat der Anbieter nicht reagiert. Die VZB hat daher im Januar 2021 Klage erhoben.

Neue Wege geht die VZB bezüglich der massiven Zinsfalschberechnungen und Prämiensparkkündigungen mehrerer Brandenburger Sparkassen. So ruft sie derzeit dazu auf, dass sich betroffene Kund:innen der Sparkasse Barnim an einer Musterfeststellungsklage gegen die fehlerhaften Zinsklauseln anschließen (vgl. Kapitel Finanzen und Versicherung). Nach Ansicht der Verbraucherzentrale stellt die Musterklage ein wirkungsvolles Instrument dar, um die Interessen vieler Geschädigter gleichzeitig zu vertreten. Über den Fortgang der Abmahnungen und Klagen gegen rechtsbrüchige Sparkassen informiert die VZB laufend auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de/sparkassen](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/sparkassen).

## VERBRAUCHERPOLITIK

Als Interessenvertreterin der Brandenburger Verbraucher:innen setzt sich die VZB für deren Rechte ein und stärkt den Verbraucherschutz im Land.

Anlässlich 30 Jahre Verbraucherschutz in Brandenburg verabschiedete der Landtag am 15. Mai 2020 einen Antrag, der die Relevanz einer starken Verbraucherpolitik unterstreicht. Konkret fordern die Volksvertreter:innen der Regierungskoalition aus SPD, CDU und GRÜNEN darin, die Förderung der Verbraucherzentrale Brandenburg auszubauen sowie ein zweites Digimobil zu ermöglichen. Das Fahrzeug für besseren Zugang zu Verbraucherschutz im ländlichen Raum ist bereits in Planung und soll ab Ende 2021 im Süden Brandenburgs fahren. Außerdem fordert das Papier die Stärkung des grenzüberschreitenden Angebots der VZB, der Verbraucherbildung sowie besonders in der Corona-Pandemie die Verbraucherrechte in Brandenburg durchzusetzen. Alle diese Anliegen vertritt die VZB, und so bestätigt der verabschiedete Antrag ihre (politische) Arbeit.

Der evidenzbasierte, landespolitische Forderungskatalog der VZB, nachzulesen unter [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/wahl-2019), steckt den Rahmen für ihre politische Arbeit. Um ihre Positionen zu verdeutlichen, lud die VZB eine Reihe von Fachpolitiker:innen zu Gesprächen ein (Details vgl. auch Verbraucherschutzkalender). Und sie stand Anfang Dezember 2020 Landtagsabgeordneten im Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz Rede und Antwort. Im Berichtszeitraum konnten bereits zwei Forderungen weitgehend umgesetzt werden. So sagte das MSGIV eine Förderung des zweiten Digimobil für Süd-Brandenburg sowie eine Institutionalisierung des Digimobil I im Norden zu (vgl. Forderung 10) und unterstützt einen Projektantrag, der das kollektivrechtliche Arbeiten der VZB stärkt und den Weg kapazitiv ebnet für den Einsatz des neuen Instruments Musterfeststellungsklage in Brandenburg (vgl. Forderung 11).

Des Weiteren konzentrierte die VZB ihre verbraucherpolitische Arbeit auf die Komplexe „Banken und Sparkassen“ (Forderung 2), „Gesundheit“ (Forderung 6) sowie „Pflegevertragsrecht“ (Forderung 7).

So hinterfragt die VZB kritisch die Rolle der (kommunalen) Verwaltungsräte der Brandenburger Sparkassen

und ihre Rolle bei den massenhaften Kündigungen von Prämiensparverträgen sowie insbesondere bei unrechtmäßigen Zinsanpassungsklauseln. Neben den einzelnen Instituten hat die VZB auch den Ostdeutschen Sparkassenverband (OSV) ins Visier genommen, gegen den sie im Juli 2020 Klage auf Akteneinsicht eingereicht hat. Als Körperschaft öffentlichen Rechts war er nicht bereit, Auskunft über seine Rolle und seine konkreten Aussagen bei der Zinsanpassungspolitik seiner Mitglieds-Sparkassen zu geben. Hier steht eine Entscheidung des zuständigen Verwaltungsgerichts noch aus.

Während die Anzahl der Pflegebedürftigen weiter steigen wird, gibt es derzeit keine Unterstützung für Brandenburger:innen im Bereich des Pflegevertragsrechts. Dies ist aber von besonderer Relevanz – stehen Pflegebedürftige und deren Angehörige doch nicht nur in einem vertraglichen, sondern auch in einem besonderen Abhängigkeitsverhältnis zu stationären Einrichtungen, ambulanten Pflegediensten oder Vermittlungsagenturen für Haushaltshilfen. Im Kontext des Paktes für Pflege in Brandenburg bietet die VZB dem Land daher konkrete Unterstützung bei der Einführung eines landesweiten Beratungsangebotes zu privatrechtlichen Pflegeverträge beispielsweise über die Pflegestützpunkte an.

Die Corona-Pandemie verstärkte bestehende Schief-lagen im Markt deutlich, und so wurde wieder einmal deutlich, dass die Vorkasse-Praxis bei Reisen dringend abgeschafft gehört. Mit ihrem Bundesverband und den Verbraucherzentralen der anderen Länder setzte sie das Thema daher auf die politische Agenda beim Weltverbrauchertag am 15. März 2021. Gemeinsam pranger-ten sie an, dass Verbraucher:innen per Vorkasse unfreiwillige Kreditgeber:innen der Reisebranche bleiben und sich – wie in der Corona-Pandemie vielfach geschehen – langwierig mit den Anbietern im Rückzahlung streiten müssen. Schon zuvor war ein mangelnder Schutz der Verbraucher:innen bei den Insolvenzen von Thomas Cook oder AirBerlin deutlich geworden.

# VERBRAUCHERBILDUNG

**Verbraucherbildung heißt fürs Leben lernen. In dieser Hinsicht herausragend sind derzeit fünf Brandenburger Schulen. Die VZB unterstützt alle Schulen im Land mit Materialien und Weiterbildung dabei, zentrale Inhalte zu vermitteln. Seit 2020 neu ist das Web-Seminar-Angebot der VZB, mit dem sie auch Verbraucherbildung für alle ermöglicht.**

Verbraucherbildung macht Schule: Im bundesweiten Wettbewerb „Verbraucherschule“, in dem sich Schulen bewerben können, die einen besonderen Fokus auf die Verbraucherbildung legen, machten die Brandenburger Schulen im Berichtszeitraum eine gute Figur. Nachdem 2020 zwei Brandenburger Schulen in Gold und eine in Silber ausgezeichnet wurden, kamen 2021 zwei Silber- und eine Goldauszeichnung hinzu. Da die besonders nachhaltige Engagement belohnenden Goldauszeichnungen für zwei Jahre vergeben werden, gibt es derzeit fünf amtierende Verbraucherschulen im Land : die Oberschule „Johann Heinrich August Ducker“ in Rathenow, die Oberschule Beelitz, das Christa-und-Peter-Scherpf-Gymnasium in Prenzlau (alle Gold), das Konrad-Wachsmann-Oberstufenzentrum in Frankfurt (Oder) und das Grundschulzentrum Robert Reiss in Bad Liebenwerda (beide Silber). Damit liegt Land Brandenburg über dem Bundesdurchschnitt.

Um auch weitere Schulen zu unterstützen, entwickelte die VZB praxisbezogene Materialien für den Unterricht und die Projektarbeit mit methodisch-didaktischen Hinweisen und Zuordnung zum schulischen Lehrplan. Im Berichtszeitraum hinzu kamen neue Angebote zu den Themen Verbraucherrechte im Alltag, Werbung in sozialen Medien, Durch Kauf helfen? (Armutsbekämpfung) sowie Qualitätskriterien für Lebensmittel/Verpackungskennzeichnung hinzu. Zum Einsatz dieser Unterrichtsmaterialien werden künftig auch handlungsorientierte Online-Workshops für Lehrkräfte angeboten.

Immer mit aktuellen Informationsangeboten, Verbraucherbildungsinhalten und Weiterbildungsmöglichkeiten versorgt sind Abonnent:innen des neuen Verbraucherbildungs-Newsletters, den die VZB erstmals im November 2020 online verschickte. Damit setzte die VZB eine der zentralen Maßnahmen aus dem im Jahr 2019 durch das Bildungs- sowie das Verbraucherschutzministerium des Landes verabschiedeten „Maßnahmenkatalog zur Unterstützung der Schulen bei der Umsetzung der curricularen Anforderungen von Verbraucherbildung“

um. Den hatte die VZB gemeinsam mit Vertreter:innen beider Ministerien, dem Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM), der Landesbeauftragten für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht Brandenburg, der Universität Potsdam sowie der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg erarbeitet.

Neben neuen Formaten in der schulischen Verbraucherbildung schuf die VZB im Berichtszeitraum auch ein umfangreiches Angebot an Web-Seminaren. Vor der Corona-Zeit fanden Vorträge für Erwachsene hauptsächlich dezentral an verschiedenen Orten in Brandenburg statt. Mit dem neuen kostenfreien Angebot, das Interessierte auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online](https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online) finden, können alle Brandenburger:innen bequem vom heimischen PC aus teilnehmen. Das Angebot wurde gleich sehr gut angenommen, so bot die VZB zum Start im zweiten Halbjahr 2020 insgesamt 16 Web-Seminare an, an denen insgesamt mehr als 550 Menschen teilnahmen.

**Alleine im zweiten Halbjahr 2020  
über 550 Menschen  
in 16 Web-Seminaren**



Thematisch reichten die Veranstaltungen von Ernährung („Was braucht mein Kind wirklich? Die richtige Ernährung für Kleinkinder“), Reise („Reisen in Corona-Zeiten: Meine Rechte als Verbraucher:in“), Energie („Photovoltaik und Solarthermie: Die Kraft der Sonne nutzen“) und Finanzen („Sparen für Kinder und Enkel“) bis zur Vorsorge („Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung“). Die VZB will das Angebot auch über die Corona-Zeit hinweg beibehalten.

# „Von Tierwohl kann hier keine Rede sein“

Verbraucherschützer: Kaum Angebote für Festtagsbraten aus besonders tiergerechter Haltung

Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) bietet Musterbrief an

## Gegen Zwangsgutscheine in der Corona-Krise

### Verbraucherzentrale stellt Inforad in Sandow auf

Cottbus. Jörn Körner ist Quartiersmitarbeiter der Verbraucherzentrale Brandenburg und mit einer Kollegin für den Cottbuser Ortsteil Sandow zuständig. Quar...



Jörn Körner, Quartiersmitarbeiter der Verbraucherzentrale Brandenburg, im Cottbuser Ortsteil Sandow. Schritte vom Rewe am Do...



Das ist ein großes Problem, weil die unseriösen Seiten immer besser aussehen.

Stefanie Kahnert, Verbraucherzentrale Brandenburg

### Beratung für Verbraucher im Digimobil

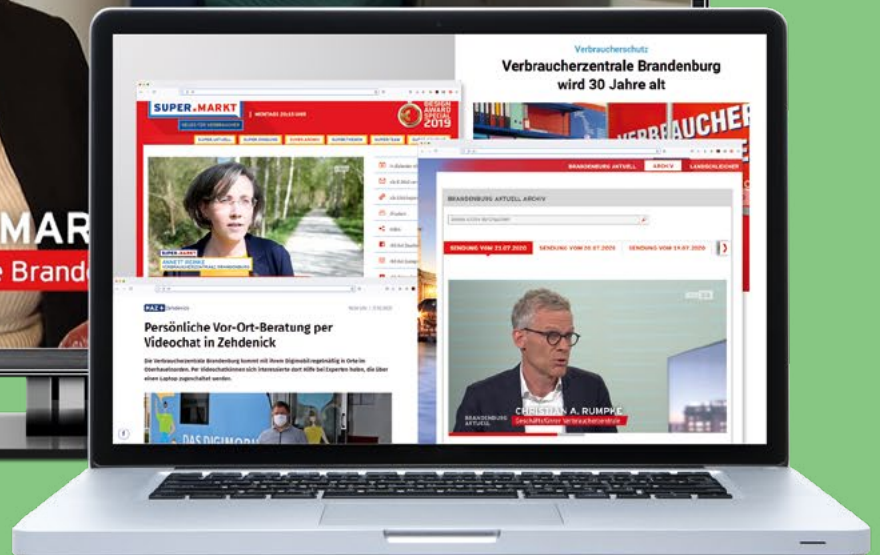
Verbraucherzentrale: Bürger können sich per Videochat wichtige Informationen zu ihren

#### Frage des Tages

## Sind Apotheken im Netz seriös?



Katarzyna Guzenda, Rechtsreferentin der Verbraucherzentrale Brandenburg. Foto: Karla Fritze



# PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Verbraucherzentrale ist bekannt und punktet mit unabhängiger Expertise. Mit ihrer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit macht sie ihre Angebote für die Menschen publik, warnt aktuell vor Abzock-Maschen und klärt umfassend über Schwerpunktthemen auf.

Die Verbraucherzentrale ist als Institution sehr bekannt, so gaben laut einer aktuellen repräsentativen Befragung im Auftrag der Verbraucherzentralen neun von zehn Verbraucher:innen an, sie zu kennen (Quelle Forsa, Nov. 2020, unveröffentlicht). Eine aktuelle Repräsentativbefragung von Infratest Dimap<sup>1</sup> zum Institutionenvertrauen zeigt darüber hinaus, dass die Verbraucherzentrale in der Bevölkerung großes Vertrauen genießt. Mit 79 Prozent hat die Verbraucherzentrale von 2019 zu 2020 vier Prozent zugelegt und liegt nur hinter dem Bundesverfassungsgericht (80 Prozent) und der Polizei (84 Prozent). Medien, Wirtschaft und Politik haben alle deutlich geringere Vertrauenswerte.

Diese Bekanntheit und Beliebtheit pflegte die VZB im Berichtszeitraum: 100 Pressemitteilungen – im Schnitt zwei pro Woche – versandte die VZB im Jahr 2020. Darunter insbesondere zu Anfang der Corona-Zeit aktuelle Warnungen vor Abzockmaschinen wie angeblich heilsbringenden Globuli, sowie Informationen zu Gesetzesänderungen oder höchstrichterlichen Entscheidungen im Verbraucherrecht und Stellungnahmen zu aktuellen politischen Entwicklungen. Die Expert:innen der VZB waren für Interviews weiterhin sehr gefragt und umfangreich in den Medien vertreten. So erreichte die VZB durch ihre Pressemitteilungen sowie ergänzende Anfragen mehr als 2.550 Veröffentlichungen in regionalen und überregionalen Printmedien in einer Gesamtauflage von über 55,2 Millionen Zeitungen und Zeitschriften, darunter in der Märkischen Allgemeinen, der Märkischen Oderzeitung und der Lausitzer Rundschau, sowie der Süddeutschen, dem Tagesspiegel oder der BILD. Hinzu kamen 50 TV-Auftritte, unter anderem bei diversen RBB-Formaten, ZDF WISO und Morgenmagazin sowie Pro Sieben Galileo. 70 Radiointerviews gaben die Expert:innen zum Beispiel bei Antenne Brandenburg, dem RBB Inforadio oder Deutschlandfunk. Hinzu kam 1.500 Nennungen in Onlinepublikationen, darunter Zeit Online und stern.de.

Auch auf digitalen Wegen kommunizierte die VZB umfassend. So informierte sie auf verbraucherzentrale-brandenburg.de speziell rund um Brandenburger Verbraucherschutzthemen und Angebote: von Beratung, über Projekte bis hin zu (Web-)Veranstaltungen und Bildungsangebote. Das Landesportal verzeichnete im Jahr 2020 über 294.000 Besuche, was einer Steigerung von 18 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht.

Zusätzlich überarbeitete die VZB im Jahr 2020 ihren Online-Newsletter, so dass Interessierte die wichtigsten Neuigkeiten aus dem Verbraucherschutz in Brandenburg etwa einmal monatlich direkt in die Mailbox erhalten. Eine Anmeldung zu dem Serviceangebot, das beispielsweise auch die Themen und Termine der aktuellen Web-Seminare (auch neu) enthält, ist einfach möglich via [verbraucherzentrale-brandenburg.de/newsletter-bb](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/newsletter-bb).

Wer über die Beschwerde-Box ([verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box](https://verbraucherzentrale-brandenburg.de/beschwerde-box)) eine Anfrage an die VZB richtete, erhielt eine persönliche Antwort durch das Kommunikations-Team, das Beschwerden über Unternehmen für mögliche Abmahnungen vorsortierte, den Verbraucher:innen Artikel zum angefragten Thema empfahl oder sie zum richtigen Beratungsangebot weiterleitete. Gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt die Verbraucherzentrale Brandenburg außerdem das reichweitenstarke Portal [verbraucherzentrale.de](https://verbraucherzentrale.de) (33.268.000 Besuche, Steigerung zum Vorjahr + 114 Prozent).

**2.550 Nennungen  
in Printmedien,  
1.500 in Onlinepublikationen,  
70 Radiointerviews und  
50 TV-Auftritte  
im Jahr 2020**



<sup>1</sup> vgl. [www.infratest-dimap.de/umfragen-analysen/bundesweit/umfragen/aktuell/glaubwuerdigkeit-der-medien-2020/](https://www.infratest-dimap.de/umfragen-analysen/bundesweit/umfragen/aktuell/glaubwuerdigkeit-der-medien-2020/)

## KOOPERATIONEN SOWIE GREMIENARBEIT

**Im Energie(spar)projekt stärkte die VZB bestehende Kooperationen und initiierte ein landesweites Netzwerk. Mit anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband arbeitete sie projekt- und themenbezogen eng zusammen.**

Der im Jahr 2018 überarbeitete Maßnahmenkatalog der Energiestrategie 2030 des Landes Brandenburg enthält eine verbraucher:innenbezogene Maßnahme: den Aufbau eines Netzwerks „Energiewende für private Haushalte“ in Brandenburg mit dem Ziel, die Energieberatungszahlen in Brandenburg zu steigern und damit die CO<sub>2</sub>-Emissionen der Verbraucher:innen zu reduzieren. Die VZB organisierte im Berichtszeitraum die ersten Treffen, teilnahmen Anbieter:innen von Energiesparberatung, potenzielle Multiplikator:innen sowie drei fachlich beteiligte Ministerien (MWAE, MSGIV, MIL). Das Netzwerk hat sich auf die Erarbeitung eines gemeinsamen Bündnispapiers sowie gemeinsame Veranstaltungen und weitere Kommunikationsmaßnahmen verständigt.

Die Einzel-Kooperationen im Kontext Energie führte die VZB fort. Teilweise mussten analog geplante Formate Corona-bedingt ins Digitale verschoben werden. So gab es einen Online-Vortrag zu Photovoltaik mit den Stadtwerken Frankfurt (Oder), einen Online-Vortrag in Kooperation mit dem Projekt ZENAPA (Zero Emission Nature Protected Areas) mit dem Naturpark Barnim und dem UNESCO Biosphärenreservat Schorfheide-Chorin, sowie bereits drei Web-Seminare mit der Klimainitiative Schwielowsee. Mit anderen Partner:innen setzte die VZB Gutscheinkarten für Energieberatungsangebote um. Zudem berief die Stadt Frankfurt (Oder) die Verbraucherzentrale Brandenburg in ihren Klimarat. Das Kooperationsmanagement ist Teil des Energiesparprojektes und wird gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

In Zusammenarbeit mit ihrem Mitglied Volkshochschulverband Land Brandenburg bot die VZB landesweit weiterhin Vorträge an. Im März des Jahres 2021 startete die digitale Kursreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ in überarbeiteter Form. Sie richtet sich ab sofort an Multiplikator:innen und nutzt die VHS-Cloud-Umgebung für Blended Learning.

Besonders eng arbeitete die VZB weiterhin mit den Verbraucherzentralen der Länder und dem Verbraucherzentrale Bundesverband zusammen. Ein Kernprojekt ist der Internet-Gemeinschaftsauftritt von bundesweit 14 Ver-

braucherzentralen der Länder. Zudem meldet die VZB im Rahmen der bundesweiten Marktbeobachtung auffällige Verbraucher:innenfälle in ein Frühwarnnetzwerk. Ziel ist es, Schieflagen im Markt durch eine bundesweite Auswertung der Statistik früh zu erkennen und politisch, rechtlich sowie durch Warnungen gegenzusteuern.

Die VZB entsandte auch 2020 und 2021 wieder Mitarbeiter:innen in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Telekommunikation, Kollektive Rechtsdurchsetzung, Mobilität, Markenkommunikation und Verbraucherbildung. Kernaufgaben dieser Gruppen sind die Erstellung und Implementierung bundesweiter Strategiekonzepte, Hintergrundinformationen für Berater:innen, Qualitätsstandards sowie politische Positionen.

Auch mit einzelnen Verbraucherzentralen führte die VZB im Berichtszeitraum gemeinsame Projekte durch: so zum Beispiel mit den Verbraucherzentralen Berlin und Nordrhein-Westfalen das Projekt „Verbraucherschutz im grauen Pflegemarkt stärken“, das im Jahr 2020 endete. Im Kontext des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes erstellte die VZB gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Bayern sowie Niedersachsen Legal-Tech-Tools für die ganze Familie der Verbraucherzentralen. In einem neuen Projekt „AGB-Roboter“ arbeitet die VZB mit der Verbraucherzentrale Hamburg zusammen. Und auch das Quartiersprojekt (in Cottbus-Sandow) ist Ergebnis bundesweiter Zusammenarbeit.

Dagegen beendete die VZB die gemeinsame telefonische Rechtsberatung mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen über eine kostenpflichtige 0900-Nummer, da sie in der Corona-Zeit ein neues Rückruf-Beratungsangebot etablierte. Das Digimobil wurde bis Ende des Jahres 2020 in Mecklenburg-Vorpommern an zwei Haltepunkten in Zusammenarbeit mit der dortigen Verbraucherzentrale betrieben.

# DIGITALISIERUNG, QUALITÄTSSICHERUNG UND FORTBILDUNG

**Bedingt durch die Corona-Pandemie war es innerhalb kürzester Zeit notwendig, eine technische Infrastruktur zu schaffen und Arbeitsabläufe so zu organisieren, dass im Sinne eines umfassenden Gesundheitsschutzes die Arbeit ohne Einschränkungen auch von zu Hause möglich war.**

Hier kam der VZB zugute, dass sie bereits zuvor die Notwendigkeit einer zukunftsfähigen IT und Telefonie erkannt hatte und mit der Transformation bereits substanziell begonnen hatte. Mit ihrer Cloud-only-Strategie sind Daten auf durch die VZB administrierten Geräten räumlich unabhängig abrufbar, gleichzeitig sorgt Microsoft-Teams für unbegrenzte digitale Treffen mit Internen sowie Externen. So mussten zu Beginn der Pandemie nur noch wenige Notebooks nachbeschafft werden, um den Mitarbeitenden entsprechend ihrer Aufgaben Erreichbarkeit und eine umfängliche Arbeit von zu Hause aus zu ermöglichen. Die Arbeit in den Teams sowie in der gesamten VZB wurde verstärkt über digitale Austauschformate organisiert, neu hinzu kam ein internes Videochat-Format „30-Minuten-für-alle“. Auch die letzten Mitgliederversammlungen fanden rein per Videokonferenz statt. Zur weiteren Unterstützung der Digitalisierung veranstaltete die VZB ein internes Seminar zur Netiquette.

Um im Anschluss an die Pandemie-Zeit weiterhin eine flexible Gestaltung der Arbeit zu ermöglichen, erarbeitete und verabschiedete die VZB eine Betriebsvereinbarung zum Mobilien Arbeiten. Damit der künftige gelegentliche Wechsel zwischen Büroplatz und mobilem Office bestmöglich gelingt, schaffte die VZB für jeden Büro-Arbeitsplatz Docking-Stations an. So können alle Mitarbeiter:innen mit ihrem persönlichen Dienst-Laptop von jedem Schreibtisch der VZB landesweit ihre individuelle Arbeitsumgebung aufrufen.

**Die VZB ermöglichte weiterhin eine bedarfsgenaue Fortbildung ihrer Mitarbeiter, sowohl intern als auch durch externe Anbieter.** Dazu wurden Fortbildungswünsche und Entwicklungspotentiale weiterhin in den jährlich stattfindenden Mitarbeiterjahresgesprächen festgelegt. Die VZB nutzte die bundesgeförderten Angebote des durch den Verbraucherzentrale Bundesverband organisierten Fortbildungskatalogs, ergänzt durch Schulungen externer Anbieter. Darüber hinaus

bot die Verbraucherzentrale wieder hausinterne Fortbildungstage an. Der Lage angemessen fanden die meisten Angebote digital statt, nur wenige fielen aus.

Für die VZB sind Transparenz und Vertrauen zwei zentrale Werte. Daher veröffentlicht sie ihre Jahresberichte frei zugänglich auf [verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte](http://verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte). Zudem ist sie seit einigen Jahren Mitglied der Initiative Transparente Zivilgesellschaft ([verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz](http://verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz)).

## Prüfungen in 2020

Auch die regelmäßige Prüfung der ordnungsgemäßen Mittelverwendung fördert Transparenz und Vertrauen. Folgende Prüfungen wurden im Jahr 2020 mit positivem Ergebnis durchgeführt:

Die Wirtschaftsprüfer wetreu Norddeutsche Treuhand- und Revisions-Gesellschaft Ostholstein, prüften den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2019, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung, außerdem die Verwendungsnachweise für die institutionelle Förderung des Landes und das landesgeförderte Projekt „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung“.

Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz prüfte die Verwendungsnachweise zum 31. Dezember 2019 für die institutionelle Förderung sowie die projektgeförderten Maßnahmen „Verbraucherschutz für Migrantinnen und Migranten“ und „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung“. Beide Prüfinstanzen hatten keine Einwendungen zur Ordnungsmäßigkeit der durch die VZB eingesetzten Mittel.

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

## ANHANG: DATEN UND FAKTEN

Stand: 30.06.2021

### UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e. V.
- Brandenburgischer Volkshochschulverband e. V.
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e. V.
- Federacja Konsumentów
- Förderverein Gesellschaft der Freunde und Förderer der Technischen Hochschule Wildau e. V. (bis 31.12.2020)
- Förderverein Verbraucherschutz Dahme-Spreewald e. V. (bis 31.12.2020)
- Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e. V.
- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e. V.
- Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald e. V. (bis 31.12.2020)
- Landesverband Brandenburg der Gartenfreunde e. V. (bis 31.12.2020)
- Landesverband Haus & Grund Brandenburg (seit 1.6.2021)
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Seniorenrat des Landes Brandenburg e. V. (seit 1.3.2021)

- Verband Wohneigentum e. V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

### VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

#### Drei ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

- Frank Beich, seit 14.9.2020 Vorsitzender
- Ilka Stolle für Deutscher Mieterbund Land Brandenburg, seit 22.2.2021, stellvertretende Vorsitzende
- Kerstin Klebsattel-Schröder für Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Potsdam, seit 23.7.2020, Schriftführerin
- Alexander Bredereck (bis 23.7.2020)
- Wolfgang Krüger für Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald (bis 23.7.2020)
- Jochen Resch (bis 15.11.2020)

#### Geschäftsführung

Dr. Christian A. Rumpke

### BERATUNG VOR ORT IN BRANDENBURG

#### Angermünde (Digimobil)

Markt, direkt am Rathaus  
16278 Angermünde

#### Beeskow (Energie)

Mauerstraße 28, Bibliothek  
15848 Beeskow

#### Bernau (Energie)

Hussitenstraße 1, Stadthalle  
16321 Bernau

#### Brandenburg

Kurstraße 7  
14776 Brandenburg an der Havel

#### NEU: Cottbus

Rosenstraße 1 (Zugang über Parkplatz Franz-Mehring-Straße)  
03046 Cottbus

#### Eberswalde

Puschkinstraße 13,  
Bürgerbildungszentrum „Amadeu Antonio“  
16225 Eberswalde

#### Eisenhüttenstadt (Energie)

Am Trockendock 1 A,  
Haus 2 der Stadtverwaltung  
15890 Eisenhüttenstadt

#### Elsterwerda (Energie)

Hauptstraße 12, Rathaus  
04910 Elsterwerda

#### Falkensee

Vor der Sparkasse am Busbahnhof (Digimobil)  
Poststraße 31, Bürgeramt (Energie)  
14612 Falkensee



**Finsterwalde (Energie)**

Markt 1, Rathaus  
03238 Finsterwalde

**Frankfurt (Oder) –  
mit Deutsch-Polnischem  
Verbraucherinformationszentrum**

Karl-Marx-Straße 179-180  
15230 Frankfurt (Oder)

**Fürstenberg (Digimobil)**

Markt 1, vor dem Rathaus  
16798 Fürstenberg/Havel

**Fürstenwalde (Energie)**

Mühlenstraße 25, Stadtteilbüro  
15517 Fürstenwalde/Spree

**Gransee (Digimobil)**

Kirchplatz, nahe Bushaltestelle  
16775 Gransee

**Kremmen (Digimobil)**

Am Markt 6, vor dem Drogerie-  
und Parfümerieladen  
16766 Kremmen

**Königs Wusterhausen**

Fontaneplatz 2, Bürgertreff  
15711 Königs Wusterhausen

**Kyritz**

Marktplatz 1 vor dem Rathaus,  
Zugang über Schulstraße  
(Digimobil)  
Am Markt 17, Bibliothek (Energie)  
16866 Kyritz

**Lübben (Energie)**

Reutergasse 12, Kreisverwaltung  
15907 Lübben

**Luckenwalde**

Am Nuthefließ 2, Kreisverwaltung  
14943 Luckenwalde

**Neuruppin (Digimobil)**

Schulplatz  
16816 Neuruppin

**Oranienburg**

Albert-Buchmann-Straße 17,  
Bürgerzentrum Mittelstadt  
16515 Oranienburg

**Perleberg (Digimobil)**

Kirchplatz zwischen Rathaus,  
Kirche und Krämerstraße  
19348 Perleberg

**Potsdam**

Babelsberger Str. 18  
14473 Potsdam

**Prenzlau**

Friedrichstraße 21,  
vor dem Kino (Digimobil)  
Marktberg 2,  
Stadtteilbüro (Energie)  
17291 Prenzlau

**Pritzwalk (Digimobil)**

Marktstraße 39, direkt am Rathaus  
16928 Pritzwalk

**Rathenow**

Berliner Straße 15,  
Stadtverwaltung  
14712 Rathenow

**Rheinsberg (Digimobil)**

Kirchplatz/Kirchstraße  
16831 Rheinsberg

**Schwedt (Digimobil)**

Platz der Befreiung  
16303 Schwedt/Oder

**Senftenberg**

Markt 1  
01968 Senftenberg

**Strausberg (Energie)**

Hegermühlenstraße 58,  
Stadtverwaltung  
15344 Strausberg

**Teltow (Energie)**

Neue Straße 3  
14513 Teltow

**Templin**

Am Markt 19  
Vor dem Rathaus (Digimobil)  
Prenzlauer Allee 7,  
Stadtverwaltung (Energie)  
17268 Templin

**Wittstock (Digimobil)**

Markt, direkt vor dem Rathaus  
16909 Wittstock/Dosse

**Wittenberge**

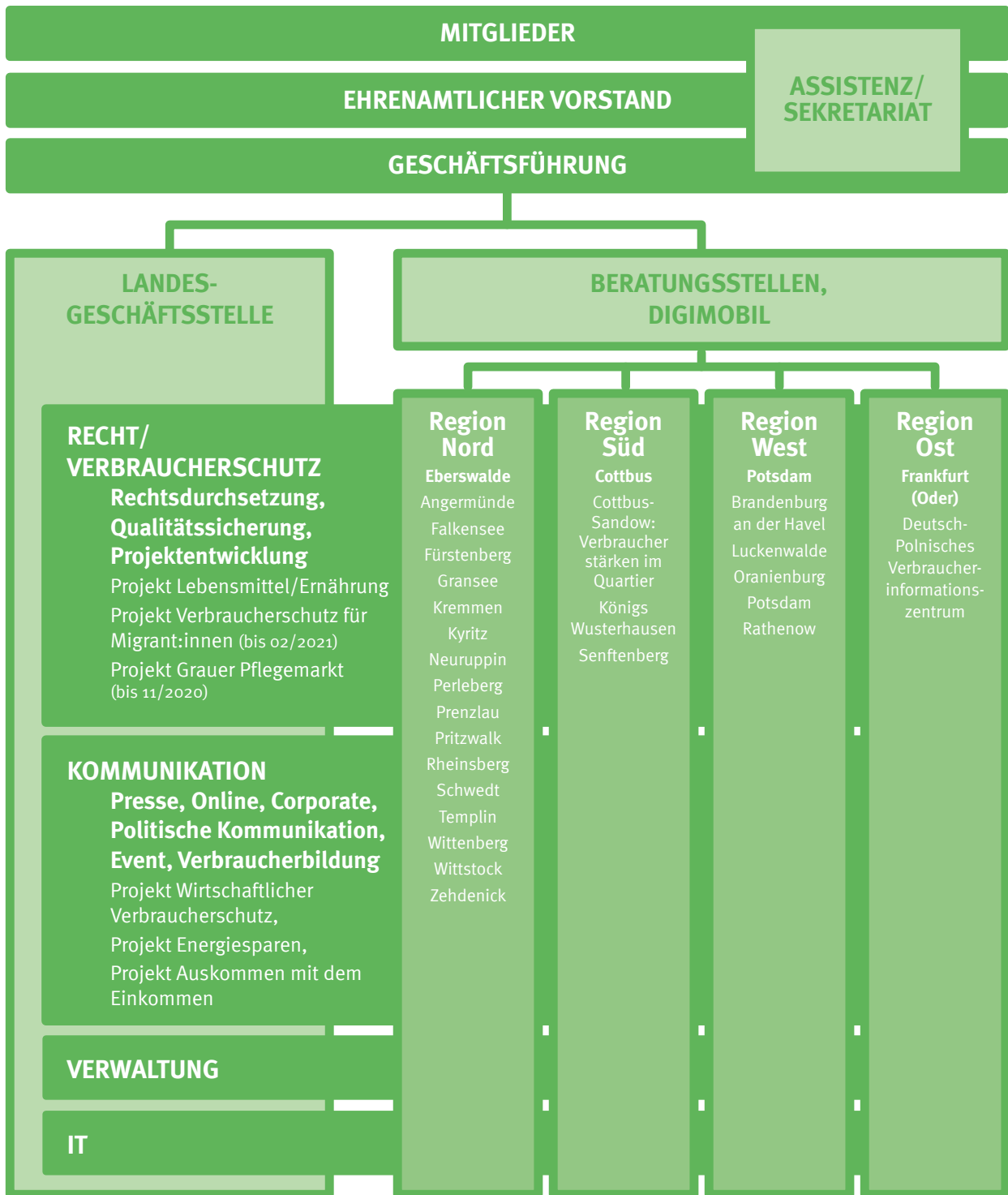
Paul-Lincke-Platz 1,  
vor dem Kultur- und Festspielhaus  
(Digimobil)  
Bürgermeister-Jahnstraße 21,  
Bürgerzentrum (Energie)  
19322 Wittenberge

**Zehdenick (Digimobil)**

Am Markt 11, direkt am Rathaus  
16792 Zehdenick

... ORGANIGRAMM/STELLEN

Die VZB besetzte 2020 insgesamt 42 Vollzeitstellen über das gesamte Jahr verteilt auf 58 Mitarbeiter:innen. Zusätzlich verstärkten 16 Honorarkräfte das Personal.




**FINANZEN 2020**

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

endgültiger Stand 30.11.2021

<b>UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE</b>		<b>2020 EUR</b>
<b>LAND</b>	Institutionelle Förderung	<b>1.981.537</b>
	Projektförderung	<b>352.204</b>
<b>BUND</b>	Projektförderung	<b>897.691</b>
<b>KOMMUNEN</b>	Städte	<b>61.000</b>
	Kreise	<b>48.300</b>
<b>SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL</b>		<b>63.444</b>
<b>ANDERE ERTRÄGE</b>	Entgelte	<b>106.027</b>
	Sonstiges	<b>21.928</b>

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



## Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2020 – 31.12.2020, endgültiger Stand 30.11.2021

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.606.012,86	3.771.364,56
2. Erträge aus der Auflösung von Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen	77.606,87	96.334,24
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-56.361,42	-87.619,21
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-42.958,55	-62.519,86
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	-2.224.084,48	-2.373.893,47
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	-426.733,70	-440.193,44
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-69.607,54	-88.183,10
b) auf Vermögensgegenstände des Umlaufvermögens, soweit diese die üblichen Abschreibungen überschreitet	0,00	-1.051,37
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	-824.740,80	-1.047.597,08
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	0,00	247,68
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-1.045,66	-12.757,92
<b>9. ERGEBNIS NACH STEUERN</b>	38.087,58	-245.868,97
10. sonstige Steuern	<u>27.364,16</u>	<u>30.654,78</u>
<b>11. JAHRESÜBERSCHUSS/JAHRESFEHLBETRAG</b>	<u>65.451,74</u>	<u>-215.214,19</u>
12. Mittelvortrag aus dem Vorjahr	46.348,34	261.562,53
<b>13. MITTELVORTRAG</b>	<b><u>111.800,08</u></b>	<b><u>46.348,34</u></b>

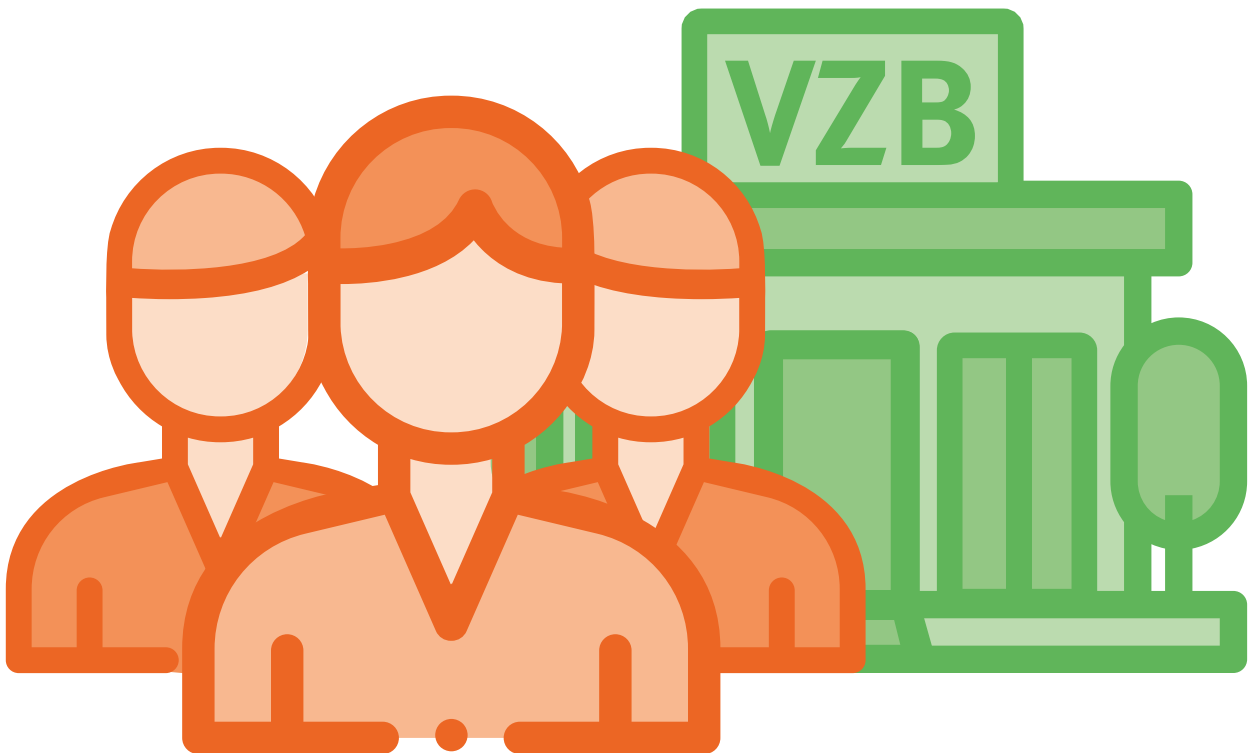
### ••• ÜBER DIE VZB

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucher:innen. Ihre Kernleistungen 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 außergerichtliche Rechtsvertretungen der Verbraucher:innen gegenüber Anbieter:innen. Komplettiert wird das individuelle Beratungsangebot für Verbraucher:innen durch telefonische, E-Mail- und schriftliche Beratung sowie durch Videochat-Beratung im Digimobil.

Zusätzliche Informationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de) sowie [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de), zahlreiche kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messeteilnahmen, Vorträge und Aktionen.

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

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.





## Gefördert durch



STADT COTTBUS  
CHÓŠEBUZ



verbraucherzentrale  
Brandenburg

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.  
Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam  
[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

**V.i.S.d.P.:** Lisa Högden

**Gestaltung:** Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

**Barrierefreies PDF:** Jana Eger

**Stand:** Dezember 2021

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