



**Verbraucherzentrale**  
Berlin

# Tätigkeitsbericht 2024





# Inhalt

<b>Die Verbraucherzentrale Berlin e. V.</b> .....	<b>2</b>
<b>Editorial</b> .....	<b>4</b>
<b>Grußwort</b> .....	<b>6</b>
<b>Im Gespräch mit Markus Kamrad, Dörte Elß und Wibke Werner</b> .....	<b>8</b>
<b>Gut beraten durch den Verbraucheralltag</b> .....	<b>16</b>
Allgemeine Rechtsberatung .....	17
Rundfunkbeitragsberatung .....	19
Pflegerechtsberatung .....	20
<b>Zusammen in eine lichte Zukunft</b> .....	<b>22</b>
Energierichtsberatung .....	23
Energiebudget .....	25
Energieberatung .....	26
Energieschuldenberatung .....	27
Fachforum Energiearmut .....	29
ZuHaus in Berlin .....	30
BAUinfo Berlin .....	31
<b>Gut informieren, richtig entscheiden</b> .....	<b>32</b>
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz .....	33
<b>Mit Mut und Geduld zum Erfolg</b> .....	<b>34</b>
Verbandsklage .....	35
<b>Richtig einkaufen und ernähren</b> .....	<b>36</b>
Lebensmittel und Ernährung .....	37
Ausgabekräfte-schulung .....	38
Berlin is(s)t klimafreundlich .....	40
<b>Verbraucherzentrale digital</b> .....	<b>42</b>
Smart fürs Klima .....	43
<b>Versicherte Erkenntnisse</b> .....	<b>44</b>
Finanzdienstleistungen .....	45
<b>Sendungsbewusst</b> .....	<b>46</b>
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit .....	47
Expert*innen der Verbraucherzentrale in den Medien .....	48
<b>Das Jahr 2024 in Zahlen</b> .....	<b>50</b>
<b>Gewinn- und Verlustrechnung 2024</b> .....	<b>52</b>
<b>Bilanz zum 31.12.2024</b> .....	<b>53</b>
<b>Organisation</b> .....	<b>54</b>

**Die Verbraucherzentrale Berlin e.V.**

## **Breites Serviceangebot über vielfältige Kanäle**

**Die Verbraucherzentrale Berlin nutzt verschiedene Kanäle, um mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten. Ob Podcast, Web-Seminar oder klassische Veranstaltung vor Ort – wie informieren Sie sich am liebsten?**





## **Beratung**

[vz-bln.de/beratung-be](https://vz-bln.de/beratung-be)



## **Veranstaltungen**

[vz-bln.de/veranstaltungen](https://vz-bln.de/veranstaltungen)



## **Buchbare Vorträge**

[vz-bln.de/buchbare-vortraege](https://vz-bln.de/buchbare-vortraege)



## **Podcasts**

[vz-bln.de/dddpodcast](https://vz-bln.de/dddpodcast)  
[vz-bln.de/nachgehakt](https://vz-bln.de/nachgehakt)



## **Musterbriefe**

[vz-bln.de/musterbriefe](https://vz-bln.de/musterbriefe)



## **Web-Seminare**

[vz-bln.de/web-seminare](https://vz-bln.de/web-seminare)



## **Online-Tools**

[vz-bln.de/online-tools](https://vz-bln.de/online-tools)



---

• **Markus Kamrad**  
Vorstand

**»Berlin kann darauf vertrauen, dass wir den Verbraucherschutz in der Stadt voranbringen.«**

## Editorial

# Liebe Leser\*innen,

ich bin der Neue. Zu Beginn des Jahres 2025 hat mir Dörte Elß ihr bisheriges Amt als Vorstand anvertraut und ich freue mich sehr darüber, mich Ihnen in diesem Rahmen vorzustellen. Meiner Vorgängerin danke ich ganz herzlich für ihren engagierten Einsatz und die überaus erfolgreiche Arbeit für die Verbraucherzentrale. Ich kann sagen, dass ich schwer beeindruckt bin angesichts der Highlights des vergangenen Jahres.

Zum 70-jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale nahm Senatorin Felor Badenberg unsere Festschrift entgegen und der Regierende Bürgermeister Kai Wegner informierte sich vor Ort in Tempelhof über das, was die Mitarbeiter\*innen der Verbraucherzentrale tagtäglich leisten, um den Berliner\*innen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Sei es das Rentnerpaar aus Lichtenrade, das nicht weiß, wie es sein Häuschen energetisch modernisiert kriegen soll, der Mann aus Hohenschönhausen, dessen Bruder in einer nicht ganz seriösen Pflege gelandet ist, oder der Mitte-Hipster, der Stress mit dem Carsharing-Anbieter hat. Bei uns trifft sich Berlin. An die vielfältigen Themen, die in diesem Rahmen zur Sprache kamen, konnte ich bei meinem Antrittsbesuch bei ihm im Roten Rathaus gleich anknüpfen. Staatssekretärin Esther Uleer bereicherte die Eröffnung der mittlerweile zehnten Berliner Station zum Teilen von überschüssigen Lebensmitteln im Stadtteilzentrum Pankow.

Besonders freut es mich, dass die Verbraucherzentrale im Jahr 2024 ein Verfahren gegen das Unternehmen METABO gewinnen konnte. Werben mit „Made in Nürtingen“, produzieren in China – gegen diese Irreführung gingen wir vor. Für mich gehören solche Verfahren zum Kern

unserer Arbeit. Sollte Ihnen unredliches und rechtswidriges Anbieterverhalten in Ihrem eigenen Umfeld auffallen oder zugetragen werden, wenden Sie sich gern an uns, damit wir Verbraucher\*innen schützen können.

Liebe Zuwendungsgeber, Mitglieder und Kooperationspartner\*innen, auch im Namen von Dörte Elß möchte ich mich für das starke Netzwerk bedanken, das Sie für die Verbraucherzentrale geknüpft haben. Es trägt uns und schafft Sicherheit für den Verbraucherschutz in Berlin. Viele Menschen aus diesem Netzwerk kenne ich schon, auf weitere freue ich mich.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen unseres Tätigkeitsberichtes, denn wie Sie sicherlich schon bemerkt haben – nicht nur ich bin neu, sondern auch der Markenauftritt der Verbraucherzentrale. Blättern Sie gern gleich einmal durch. Meiner Ansicht nach veranschaulicht unser Bericht: Berlin kann darauf vertrauen, dass wir den Verbraucherschutz in der Stadt voranbringen. Und apropos Vertrauen: Eine Umfrage von Infratest Dimap im Auftrag des WDR zeigt die Verbraucherzentrale auf Platz drei der vertrauenswürdigsten Institutionen Deutschlands. Ein besonderer Gruß an dieser Stelle an die Kolleg\*innen in den anderen Bundesländern. Das haben wir zusammen geschafft!



**Markus Kamrad**

Vorstand

## Grußwort

# Liebe Leserinnen und Leser,

Verbraucherschutz ist in Zeiten großer Veränderungen wichtiger denn je. Ob Inflation, Energiekrise, digitale Betrugsmaschen oder unsichere Altersvorsorge – viele Berlinerinnen und Berliner stehen im Alltag vor großen Herausforderungen. Die Verbraucherzentrale Berlin ist dabei eine verlässliche, unabhängige Partnerin. Durch persönliche Beratung, digitale Angebote und praxisnahe Bildungsformate schafft sie Orientierung und Vertrauen – Vertrauen, das sie sich über viele Jahre hinweg erarbeitet hat und das in der Bevölkerung besonders hoch ist.

Besonders hervorzuheben ist das Engagement im digitalen Raum. Der Schutz vor betrügerischen Angeboten im Internet ist eine zentrale Aufgabe moderner Verbraucherpolitik. Die Verbraucherzentrale Berlin leistet hier wertvolle Aufklärungsarbeit – unter anderem mit dem Fakeshopfinder, einem niedrigschwelligen und alltagstauglichen Instrument, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher unseriöse Anbieter schnell erkennen können. Auch für meine Senatsverwaltung ist die Sicherheit im digitalen Raum ein zentrales Thema: Wir setzen uns dafür ein, dass Fakeshops schneller gesperrt und Online-Vermittlungsdienste stärker in die Verantwortung genommen werden. Die Verbraucherzentrale ist dabei eine starke und verlässliche Partnerin.

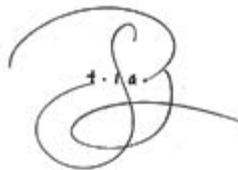
Auch im Einsatz gegen Lebensmittelverschwendung hat die Verbraucherzentrale wichtige Impulse gesetzt – mit Verteilstationen, Bildungsangeboten und ihrem Engagement am Runden Tisch. Sie steht damit für Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung. Angesichts hoher Lebensmittelpreise braucht es alltagstaugliche Lösungen. Dass gesunde Ernährung auch

bezahlbar sein kann, zeigt die Verbraucherzentrale mit vielen praxisnahen Angeboten. Politisch setzen wir uns dafür ein, gesunde Lebensmittel besser zu fördern und breiter zugänglich zu machen.

Darüber hinaus leistet die Verbraucherzentrale Berlin auch in vielen anderen Bereichen wertvolle Arbeit – von der Unterstützung bei Energieschulden über unabhängige Finanzbildung bis hin zur Beratung zu Versicherungen, Telekommunikation und Ernährung. Seit der Eröffnung des zweiten Standorts im Berliner Osten ist sie 2024 noch besser erreichbar – für alle Menschen in unserer Stadt.

Ich danke allen Mitarbeitenden herzlich für Ihren Einsatz im Sinne eines starken und verlässlichen Verbraucherschutzes.

Frau Dörte Elß danke ich besonders für ihre großartigen Verdienste und wünsche Herrn Markus Kamrad als neuem Vorstand viel Erfolg sowie eine glückliche Hand für die vor ihm liegenden Aufgaben.



**Dr. Felor Badenberg**

Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz



**Dr. Felor Badenberg**

Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz

---

**»Der Schutz vor betrügerischen Angeboten im Internet ist eine zentrale Aufgabe moderner Verbraucherpolitik.«**

**„Wir schaffen  
Sicherheit  
in einer ver-  
unsicherten  
Gesellschaft.“**

Markus Kamrad



## **Im Gespräch mit Markus Kamrad, Dörte Elß und Wibke Werner**

---

Ein Interview zwischen Abschied und Willkommen: Im Frühjahr trafen sich Dörte Elß, Wibke Werner und Markus Kamrad zu einem Gespräch über den Vorstandswechsel und die Verbraucherezentrale von morgen.



***Herr Kamrad, wie haben Sie sich in der Verbraucherzentrale eingelebt und was sind Ihre ersten Eindrücke?***

**Kamrad:** Gut, ich bin sehr freundlich aufgenommen worden und positiv beeindruckt, dass die Verbraucherzentrale von innen genauso hell leuchtet, wie sie es von außen tut. Die Menschen, die hier Rat suchen, sind wirklich ein Abbild der Berliner Stadtgesellschaft. Wenn man eine Wahlurne am Ausgang aufstellen würde, käme man wahrscheinlich immer ziemlich nah an die Realität dieser Stadt.

***Frau Elß und Frau Werner, Sie blicken auf ein Jahr der gemeinsamen Zusammenarbeit zurück. Worauf sind Sie besonders stolz und welche Entwicklungen bereiten Ihnen Sorgen? Was geben Sie Herrn Kamrad mit auf den Weg?***

**Elß:** Für mich war das letzte Jahr wirklich ein Wechselbad der Gefühle. Das Jahr begann im Prinzip mit einer großen Freude für mich, weil es uns wirklich möglich war, allen Kolleg\*innen Arbeitsverträge anzubieten. Alle Projekte sind weitergelaufen und wir konnten neue gewinnen. Im Kernhaushalt hatten wir einen Aufwuchs von 400.000 Euro in Aussicht. Dann wurden Kürzungen im Landshaushalt beschlossen. Es wurden dann sogar im Kernhaushalt 55.000 Euro eingespart. Ein Projekt konnte nicht weitergeführt werden und besonders hart war es, dass dann kurz vor Weihnachten tatsächlich noch Projekte, die für das Jahr 2025 schon einen Zuwendungsbescheid hatten, widerrufen worden sind. Auch der nächste Doppelhaushalt wird ein Sparhaushalt werden und das ist etwas, das mir große Sorge bereitet.

**K:** Ich spüre die Last der Verantwortung an dieser Stelle, zumal die Ankündigungen für die nächsten Haushalte nicht besser sind. Was mir Vertrauen gibt, ist das Vertrauen, das die Verbraucherzentrale genießt und das von den Menschen in sie gesetzt wird. Mein Bild ist immer: Die See ist gerade sehr stürmisch, aber die Verbraucherzentrale ist auch ein sehr stabiles Schiff. Nichtsdestotrotz ist es auch für uns eine sehr ernste Lage, in der man einfach mit allem rechnen muss.

**Werner:** Ich kann mich da nur Dörte Elß anschließen, dass man mit so einer hoffnungsvollen Zuversicht in das Jahr gestartet ist und im Verlauf des Jahres zusehen musste, wie das Geld schmilzt und eine Krisensitzung die andere jagte. Die Wichtigkeit der Verbraucherzentrale nach außen zu kommunizieren und den Berliner\*innen die Bedeutung noch einmal vor Augen zu führen, um damit auch um die Absicherung der Finanzierung zu kämpfen, das wird im nächsten Jahr die Baustelle sein, die uns beschäftigen wird.

**K:** Ja, natürlich. Wir sind als Verbraucherzentrale sehr sichtbar, das heißt aber nicht, dass wir nicht noch sichtbarer werden können und müssen – einerseits was unsere Präsenz in den sozialen Medien betrifft, andererseits auch mit vielfältigsten Maßnahmen in Sachen Sichtbarkeit. Was die Themen betrifft: Ich war ja mehrere Jahre für eine Sozialversicherung tätig, war Staatssekretär, bin aber vor allem Bankkaufmann und von Hause aus Ökonom. Mir liegt also die Finanzbildung sehr am Herzen. Das ist sicherlich ein Punkt, den ich inhaltlich sehr stark machen möchte. Ansonsten glaube ich, dass die Verbraucherzentrale Berlin die wirklich großen Themen, die diese Stadt bewegen, sehr gut in ihrem Portfolio hat. Ich würde mir wünschen – auch mit Unterstützung des Landes Berlin – dass wir in Sachen Verbraucher- und Finanzbildung noch ein paar Schritte gehen können.



## *Frau Elß, Sie verlassen die Verbraucherzentrale. Was werden Sie besonders vermissen und was nicht?*

**E:** Was ich auf jeden Fall vermissen werde, sind die Menschen, mit denen ich zusammenarbeite, angefangen von den Mitarbeiter\*innen hier im Haus, die sich so engagiert für den Verbraucherschutz einsetzen und ohne die das alles nicht möglich wäre. Was ich auch im Verlauf der Jahre immer mehr zu schätzen gelernt habe, ist die Zusammenarbeit mit den Kolleg\*innen bundesweit, mit den Verbraucherzentralen, dem Bundesverband und den Verbraucherschutzorganisationen im weitesten Sinne wie zum Beispiel die Stiftung Warentest, wo sich ein sehr gutes Miteinander ergeben hat. Bei dieser Entwicklung würde ich gern noch weiter dabei sein. Auch die Wertschätzung und Anerkennung aus der Politik und der Öffentlichkeit haben mir immer sehr viel gegeben. Was ich ganz sicher nicht vermissen werde, ist das Jahresende und die Frage: Wie geht es im nächsten Jahr weiter? Diese Ungewissheit hat mir immer sehr zu schaffen gemacht.



**Aufgabe der Verbraucherzentrale ist es, die gesamte Gesellschaft mit ihren Fragen widerzuspiegeln und ein vielseitiges und breites Beratungsangebot zu bieten.**

Wibke Werner

**W:** Du hast ja für die Verbraucherzentrale gelebt und ich habe auch bei Herrn Kamrad das Gefühl, dass er sich mit viel Herzblut an die Arbeit macht. Die Vorstandstätigkeit der Verbraucherzentrale ist nicht nur ein herkömmlicher Job, sondern fordert viel Einsatz. Da hilft es bestimmt, wenn man sich wie Sie beide mit dieser Aufgabe identifiziert.

**E. und K.:** (beide nicken)

**W:** Für dieses große Engagement möchte ich an dieser Stelle Ihnen beiden sowie den Kollegen und Kolleginnen herzlich danken. Sie alle haben die Verbraucherzentrale zu dem gemacht, was sie heute ist: eine breit aufgestellte beratende Rückendeckung für die Berliner Stadtgesell-

schaft. Nun geht es erstmal darum, dieses Merkmal und diese Ausrichtung finanziell zu sichern. Aber Visionen müssen erlaubt sein: Neue Beratungsbedarfe werden sich ergeben. Schön wäre, wenn die Verbraucherzentrale eines Tages wieder flexibel auf neue Beratungsbedarfe reagieren kann. Ein starker Fokus könnte dabei auf der Verbraucherbildung liegen. Ich möchte aber auch Herrn Kamrad beipflichten: Aufgabe der Verbraucherzentrale ist es, die gesamte Gesellschaft mit ihren Fragen widerzuspiegeln und ein vielseitiges und breites Beratungsangebot zu bieten.

**K:** Das Wichtigste gerade, und das haben Frau Elß und Frau Werner ja sehr klar intoniert, ist es, die finanzielle Situation im Griff zu behalten, und wie gesagt, die See ist gerade sehr stürmisch. Das ist auch für ein so stabiles Schiff wie die Verbraucherzentrale durchaus eine herausfordernde Situation. Ansonsten würden wir auch im räumlichen Sinne gerne wieder etwas näher an die Stadt heranrücken. Und mit einer Verwaltungsratsvorsitzenden, die den Berliner Mieterverein führt, wäre sicherlich die Fernwärme ein Thema, das wir zusammen auf die Agenda setzen werden. Was mich persönlich noch umtreibt: Wie alle Institutionen



müssen wir bei der Digitalisierung noch nachlegen und uns da besonders die Frage stellen, wie sich das Thema Künstliche Intelligenz auf die Beratung auswirkt.

**W:** Ich kann mir gut vorstellen, dass Mieterverein und Verbraucherzentrale zukünftig öfter kooperieren und gemeinsame Veranstaltungen zum Thema Heizkostenabrechnungen, Energieverbrauch oder Fernwärme durchführen.

**E:** Ich hatte schon bei meinem letzten Gespräch mit Senatorin Giffey gesagt, dass wir dazu in den Austausch kommen müssten, wenn es dann tatsächlich so ist, dass die Fernwärme wieder in Berliner Hand ist. Was Transparenz und Kundenfreundlichkeit angeht, sollte es da eine positive Entwicklung geben. Und man müsste das Thema Preise beobachten. Wo es nur einen Anbieter gibt, ist es natürlich schwierig mit der Preisgestaltung. Unsere Forderungen von der letzten Wahl kann man im Prinzip genauso wieder für das nächste Jahr nehmen und prüfen, ob sich da etwas getan hat.

### ***Sollen künftig junge Menschen noch stärker angesprochen werden?***

**K:** Zielgruppe der Verbraucherzentrale muss immer die Breite der Gesellschaft sein. Das ist herausfordernd, aber Zielgruppe müssen immer alle Menschen sein, die Verbraucher\*innen sind. Dass es besonders herausfordernd ist, junge Menschen anzusprechen, die man dann ja auch länger begleiten kann, das ist keine Frage. Da wird man sich auch immer fragen müssen: Ist unsere Ansprache und die Themensetzung die passende? Ich fange einfach später damit an, über meinen Energieverbrauch und meine Altersvorsorge nachzudenken. Andererseits: Konsumententscheidungen, zum Beispiel Buy now pay later, das ist etwas, das auch junge Menschen betrifft und wo viel Bedarf ist.

**E:** Als ich hier angefangen habe, sagte damals schon ein Kollege zu mir, unser Auftrag ist auch Verbraucherbildung, und ich merke immer wieder: Sie ist einfach wichtig. Wenn die

Menschen die Verbraucherzentrale in jungen Jahren kennenlernen, dann wissen sie auch später, wohin sie sich wenden können.

**W:** Viele Krisen und äußere Einflüsse führen derzeit zu großer Verunsicherung. Einige Akteure nutzen das aus, um unsere Gesellschaft zu spalten und in eine Richtung zu beeinflussen, die mit demokratischen Grundprinzipien nicht unbedingt in Einklang zu bringen ist. Es ist auch unsere Aufgabe, die Menschen in die Lage zu versetzen, Problembewusstsein zu entwickeln und Vorgänge kritisch zu hinterfragen. Nicht nur deshalb ist Verbraucherbildung so essentiell. Sie kann am Ende dazu beitragen, der Spaltung der Gesellschaft etwas entgegenzusetzen.

**K:** Und gerade im Hinblick auf neutrale Beratung braucht es die Verbraucherzentralen. Dieser Verantwortung müssen wir gerecht werden.

**E:** Ich würde noch einmal anknüpfen an das, was Markus Kamrad anfangs sagte über das Schiff und die stürmische See. Ja, wir sind ein wetterfestes Schiff, aber wir müssen auch sehen, dass wir es bleiben können.

**Wenn die Menschen die Verbraucherzentrale in jungen Jahren kennenlernen, dann wissen sie auch später, wohin sie sich wenden können.**

**W:** Es ist nicht selbstverständlich.

**E:** Genau. Wir können etwas dafür tun, aber man muss uns auch von außen unterstützen, damit wir unsere Aufgabe weiter gut erfüllen können. Als die Energiekrise kam, haben alle davon profitiert, dass wir im Hause Energie-rechts-, spar- und schuldenberatung haben. Alles rund um das Thema Energie konnten wir aus dem Stegreif bedienen und ein gutes Angebot vorhalten. Das ist aber nicht selbstver-

ständlich. Da muss man etwas für tun. Wir tun unseres, aber wir müssen die Wertschätzung behalten und finanzielle Unterstützung bekommen.

**K:** Mein Schiff ist eines, auf dem unsere hochqualifizierten Seeleute haargenau wissen, was sie tun. Ich sehe meine Rolle darauf weniger als herumkommandierender Kapitän, denn als Navigator. Wir schaffen Sicherheit in einer verunsicherten Gesellschaft.

Dörte Elß

Wenige Wochen nach diesem Interview verabschiedete Markus Kamrad gemeinsam mit dem Team der Verbraucherzentrale und zahlreichen Wegbegleiter\*innen Dörte Elß. Er und Wibke Werner würdigten ihre Arbeit sowie ihr jahrzehntelanges Engagement für den Verbraucherschutz in Berlin.



# Das Jahr 2024 auf einen Blick



## Grüne Woche

Zum Thema „*Unsere Ernährung für die Zukunft*“ präsentierte sich die Verbraucherzentrale nicht nur als Teil der Sonderschau des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft, sondern auch als Impulsgeber einer Podiumsdiskussion sowie an Informationsständen in verschiedenen Hallen.



## Verfahrensgewinn gegen Metabo

Werben mit „Made in Nürtingen“, produzieren in China – gegen diese Irreführung ging die Verbraucherzentrale erfolgreich vor.



## Dynamisches Duo

Beim Austausch zwischen Senatorin **Franziska Giffey** und Vorstand **Dörte Elß** kamen die wichtigsten Verbraucherthemen zur Sprache.



## Pass auf deine Mäuse auf

Mit einer bundesweiten Kampagne machten die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband gemeinsam auf Fallstricke beim Online-Shopping aufmerksam.



### Aufgedeckt

Der Marktcheck der Verbraucherzentrale brachte die traurige Wahrheit ans Licht: Die Mehrwegangebotspflicht wird offenbar kaum umgesetzt.



### 70 Jahre Verbraucherzentrale Berlin

Stolz auf das Erreichte: Vorstand **Dörte Elß** übergab Senatorin **Felox Badenber** die Festschrift zum 70-jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale Berlin.

### Verteilen statt verschwenden

Gemeinsam mit Staatssekretärin **Esther Uleer** eröffnete die Verbraucherzentrale die zehnte Berliner Station zum Teilen von überschüssigen Lebensmitteln im Stadtteilzentrum Pankow.



### Hoher Besuch

Der Regierende Bürgermeister **Kai Wegner** informierte sich vor Ort in Tempelhof über die Arbeit der Verbraucherzentrale.





# Gut beraten durch den Verbraucher- alltag

---

Gerade wenn es um Rechnungen und Verträge geht, sollten keine Fehler passieren. Gut, dass es die Verbraucherzentrale gibt.

## Allgemeine Rechtsberatung

# Verträge endlich verstehen

**Der anbieterunabhängige Rat der Verbraucherzentrale war auch im Jahr 2024 sehr gefragt, denn leider gab es nicht wenig Grund zur Klage.**

Im zweiten Quartal war vor allem die Insolvenz des Reiseveranstalters FTI ein großes Thema. Am 03. Juni hatte FTI einen Antrag auf Insolvenz beim Amtsgericht München eingereicht. Zunächst wurden alle Reisen bis Anfang Juli abgesagt, danach alle restlichen. Pauschalreisen sind aufgrund des Deutschen Reisesicherungsfonds (DRSF) abgesichert und werden damit voll erstattet, wohingegen Einzelleistungen wie bloße Hotel- oder Mietwagenbuchungen zur Insolvenztabelle angemeldet werden müssen. Die Insolvenztabelle wurde im September eröffnet.

### Ausfüllhilfen

Verbraucher\*innen erreichen häufig bei der Beantragung von Dokumenten und Leistungen wie Führungszeugnissen, dem Kindergeld oder der Schufa Drittanbieterseiten. Diese bieten ihre Dienste für 29,90 Euro aufsteigend an. Verbraucher\*innen sehen oftmals nicht, dass sie auf einer Drittanbieterseite sind und gehen daher davon aus, den Antrag direkt an der richtigen Adresse und damit auch kostenfrei zu stellen. Der Service der Drittanbieter besteht entweder in der Weiterleitung der Daten oder im bloßen Bereitstellen von Informationsmaterial. Die von der Beantragung umfassten Dienste sind bei den entsprechenden Behörden oder der Schufa grundsätzlich kostenfrei.

### Gut Beraten

*Ein Verbraucher bestellte sich online AirPods Pro zum Preis von 199 Euro. Als der Verbraucher das Paket öffnete, stellte er fest, dass zwar die Verpackung der AirPods vorhanden war, der Inhalt jedoch fehlte. Der Verbraucher zeigte dies sofort telefonisch und per E-Mail beim Unternehmen an. Er wurde aufgefordert, eine Strafanzeige zu erstatten, eine eidesstattliche Versicherung abzugeben und Fotos vom leeren Karton beizubringen. Obwohl er dies tat und damit dem Unternehmen bereits wesentlich mehr entgegenkam, als nötig gewesen wäre, wurde weder der Kaufpreis zurückerstattet noch eine erneute Zustellung des Produktes vorgenommen. Nachdem das Unternehmen über die Rechte des Verbrauchers sowie die zivilrechtliche Darlegungs- und Beweislast informiert wurde, kam es der Forderung aber vollumfänglich nach, sodass der Verbraucher den gesamten Kaufpreis zurückerstattet bekam.*



### • Gut Beraten

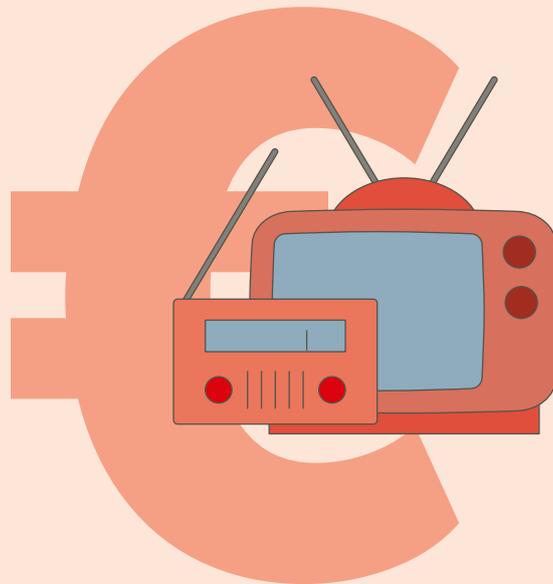
*Ein Verbraucher mietete ein Fahrzeug für etwa fünf Stunden an. Er sah sich das Fahrzeug vorher an und machte auch Fotos, da es bereits sehr viele Vorschäden hatte. Auf dem Mietvertrag waren bereits 84 davon vermerkt. Dazu zählten unter anderem auch zwei Schäden auf dem Dach. Er gab das Fahrzeug am Abend zurück und erhielt ein paar Tage später eine Schadensanzeige. Angeblich habe der Verbraucher Kratzer auf dem Dach verursacht, sodass er nun Schadensersatz in Höhe von 1.100,00 Euro zu zahlen habe. Die Verbraucherzentrale sandte einen Schriftsatz an das Unternehmen und forderten es auf, entsprechende Nachweise zuzusenden. Denn zum einen war auf den Bildern weder zu erkennen, ob es sich bei den Schäden nicht um die bereits aufgeführten Vorschäden handelte, noch war durch das Unternehmen nachgewiesen, dass die vermeintliche Beschädigung des Daches während der Mietzeit des Verbrauchers stattfand. Von der Forderung nahm das Unternehmen daraufhin sofort Abstand.*

In Fragen rund um den Rundfunkbeitrag erreichten zahlreiche Verbraucher\*innen irrtümlich die Webseite [www.service-rundfunkbeitrag.de](http://www.service-rundfunkbeitrag.de) der SSS-Software Special Service GmbH. Während alle Formulare auf der offiziellen Seite des Beitragsservice kostenfrei angeboten werden, berechnet der Drittanbieter ein Entgelt in Höhe von 29,99 Euro. Die Verbraucherzentralen bemängelten, dass auf die Kosten nicht deutlich genug hingewiesen wurde und die Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß erfolgte. Das Unternehmen wurde daraufhin von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt abgemahnt. Inzwischen hat der Anbieter jedoch etwas eingelenkt und akzeptiert Widerrufe von Verbraucher\*innen, die vor dem 27.06.2024 erfolgten. Das Unternehmen verweist laut eigenen Angaben nun eindeutiger darauf, dass die Nutzung der Dienste mit Kosten verbunden ist und hat die Widerrufsbelehrung angepasst.

### Wegfall Nebenkostenprivileg

Spätestens zum 01.07.2024 entfiel die Bezahlung des Kabelfernsehens über die Nebenkosten. Verbraucher\*innen konnten nun selbst Verträge mit TV-Anbietern schließen. Leider kam es in einigen Telekommunikations-Shops zu untergeschobenen Verträgen. In aller Regel waren ältere Verbraucher\*innen betroffen. Anstatt eines Kabelvertrags wurden auch Internet-, Festnetz- und Mobilfunkverträge sowie Versicherungen der „WERTGARANTIE“ unterzeichnet. Nach Rücksprache mit Vodafone und der „WERTGARANTIE“ konnten alle Verträge kostenfrei beendet werden.





## Rundfunkbeitragsberatung

# Einen Beitrag leisten

**Die Rundfunkbeitragsberatung wurde 2024 stark nachgefragt. Viele Fälle ergaben sich aufgrund der fehlenden beziehungsweise schlechten Kontaktmöglichkeiten zum Beitragsservice.**

Die Klärung war für Verbraucher\*innen selbst aufgrund der langen Bearbeitungszeiten durch den Beitragsservice fast unmöglich. Zeitdruck, Ratlosigkeit und fehlendes Verständnis waren die häufigsten Gründe, die Verbraucherzentrale aufzusuchen, aber auch selbstverschuldete Probleme gehörten dazu, da immer noch Fehler bei der An-, Ab- und Ummeldung sowie Befreiung gemacht werden. Registriert wurden zahlreiche Fälle mit Menschen, die erst seit kurzer Zeit in Deutschland leben und den Rundfunkbeitrag grundsätzlich nicht kennen. Trotz Sprachbarriere konnte die Verbraucherzentrale meist weiterhelfen. Zu verzeichnen war zudem ein hoher Anteil an Hilfesuchenden, die Sozialleistungen beziehen und sich daher befreien lassen wollen beziehungsweise mittellos sind und den Rundfunkbeitrag nicht zahlen können. Auffällig waren viele Fälle mit Bezug zum Finanzamt, also Vollstreckungsankündigungen oder bereits gescheiterte Vollstreckungsversuche.

### Gut Beraten

*Eine Verbraucherin wandte sich hilfesuchend an die Verbraucherzentrale, da der Beitragsservice Rundfunkbeiträge für ihre Wohnung in Rechnung stellte, obwohl diese für den Forderungszeitraum aufgrund einer Sanierung nicht bewohnbar war. Erst nachdem die Verbraucherzentrale sich einschaltete, akzeptierte der Beitragsservice die Mitteilung des Vermieters über die Unbewohnbarkeit der Wohnung und stellte die Verbraucherin für den Zeitraum frei.*



## Pflegerechtsberatung

# Vom Pflegen und Gepflegtwerden

**Es bestand weiterhin ein großes Beratungsbedürfnis im Zusammenhang mit zivilrechtlicher Beratung zu ambulanten Pflegeverträgen, Heimverträgen, Pflege-Wohngemeinschaften und zum betreuten Wohnen.**

Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen im Jahr 2024 bei Abrechnungen, Entgelterhöhungen, nicht erbrachten Leistungen sowie Vertragskündigungen. Sonstige Themen waren die Berechnung von unzulässigen (überhöhten) Pauschalen im Betreuten Wohnen und Abrechnungsmanipulation, vor allem beim Entlastungsbetrag.

### **Abmahnungen und außergerichtliche Rechtsvertretung**

Gemeinsam mit der Verbandsklageabteilung konnten mehrere Heimbetreiber erfolgreich abgemahnt und zur Abgabe einer Unterlassungserklärung verpflichtet werden, da sie ohne die erforderliche Zustimmung mehrerer Verbraucher\*innen erhöhte Heimentgelte in Rechnung gestellt hatten. Das Projekt übernahm auch die außergerichtliche Rechtsvertretung, um Verbraucherrechte gegenüber den Anbietern durchsetzen zu können. Dazu gehörten Rechnungskorrekturen, die Verschiebung von Entgelterhöhungen, die Rücknahme von Kündigungen beziehungsweise die Weiterführung von Heimverträgen und der Abschluss außergerichtlicher Vergleiche.

### **Veranstaltungen**

Neben der Durchführung der eigenen virtuellen Fachveranstaltung „Aktuelle Fragen des Pflegerechts: Erfahrungsaustausch“ mit

Multiplikator\*innen und Netzwerkpartnern waren die Projektmitarbeiter\*innen Teil des Veranstaltungsteams der Woche der pflegenden Angehörigen. Darüber hinaus wurden Seminare sowie Vorträge für Multiplikator\*innen, Pflegebedürftige und deren Angehörige in verschiedenen Seniorenfreizeitstätten und Beratungsstellen aus dem Netzwerk angeboten.

### **Kooperation**

Das Pflegeprojekt nahm eine Zusammenarbeit mit der Pflegebeauftragten des Landes Berlin auf. Am 26.07.2024 besuchte sie die Verbraucherzentrale gemeinsam mit ihrer Referentin, um sich bei den Projektverantwortlichen vorzustellen und die weitere Zusammenarbeit zu besprechen. Vereinbart wurde beispielsweise ein regelmäßiger Austausch über vertragsrechtliche Probleme Pflegebedürftiger in Berlin.

### **Pflege-Wohngemeinschaft**

Die Pressemitteilung zum Thema „Kostenfalle Pflege-WG“ löste starke Reaktionen aus, wobei es sich um Zuspruch seitens der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen und lautstarke Kritik seitens der Interessenverbände der Pflegedienstleister handelte.



## »Pflegerische Angehörige sind der größte Pflegedienst in Deutschland«

Pascal Bading, Projektleiter Pflegerrechtsberatung

### Im Gespräch mit Pascal Bading

#### Gibt es Besonderheiten bei der Beratung Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen?

**Bading:** Es ist so, dass wir mehr Zeit einplanen als bei der regulären Beratung, weil sie auch noch andere Details zu berichten haben, um ihre Situation einzuordnen. Die Fälle sind komplexer als in der Allgemeinen Rechtsberatung, weil oft mehrere Verträge geschlossen werden und die Sorge um die Gesundheit und den Zustand der Pflegebedürftigen natürlich aufwühlend ist. Grundsätzlich ist man als Berater emotional natürlich auch involviert, das ist ja menschlich und noch einmal eine andere Situation, als wenn es jetzt „nur“ um Geld geht oder darum, wie lange nun der Handyvertrag läuft. Die meisten Angehörigen sind sehr nett und dankbar für die Beratung, die sie bekommen. Sie nehmen die Situation auch oft selbst mit Humor, was ich manchmal erstaunlich finde.

#### Haben Sie Wünsche an die Politik?

**B:** Grundsätzlich wünsche ich mir, dass die pflegenden Angehörigen wertgeschätzt werden, auch finanziell. Denn pflegende Angehörige sind der größte Pflegedienst in Deutschland und leisten weitgehend unbezahlt die meiste Care-Arbeit. Bezüglich der Pflegeversicherung wünsche ich mir, dass es mehr Transparenz beim Abschluss der Vergütungsvereinbarungen gibt und auch mehr Kontrolle hinsichtlich der Kosteneffizienz und Qualität. Für die Pflegebedürftigen selbst wünsche ich mir, dass die

Eigenanteile begrenzt werden, weil es tatsächlich so ist, dass sie je nach Unterbringungsform so gestiegen sind, dass selbst alte Menschen, die lange gespart haben, von der Sozialhilfe abhängig werden, wenn sie länger pflegebedürftig sind.

#### Was sollten Angehörige unbedingt bedenken?

**B:** Grundsätzlich ist es so, dass man sich frühzeitig mit dem Thema beschäftigen sollte, möglichst schon, wenn es noch nicht akut ist. Das betrifft zum Beispiel den Bezug einer Wohnung und die Überlegung, ob sie barrierefrei ist. Und dass man sich frühzeitig informiert, wenn es soweit ist, gerade wenn es um die Auswahl von Anbietern geht. Man kann sich auch im Freundes- und Bekanntenkreis oder bei den Pflegestützpunkten erkundigen, wo gute Erfahrungen gemacht wurden.



# Zusammen in eine lichte Zukunft

---

Hell und warm, so möchten es Verbraucher\*innen haben. Doch Strom und Heizung können nicht nur in Krisenzeiten Sorgen bereiten.

## Energirechtsberatung

# Erhellende Tipps

**Im Vergleich zu den Jahren 2022 und 2023 war es ein ruhiges Jahr für die Energirechtsberatung. Das bedeutete jedoch nicht, dass die Probleme der Energiekund\*innen gelöst waren.**

Unverständliche Rechnungen gehörten zu den Schwerpunktthemen. Entweder waren die Verbraucher\*innen nicht in der Lage, die Auflistung der Angaben zu verstehen oder die Angaben der Versorger fielen zu kompliziert aus.

### ExtraEnergie GmbH

ExtraEnergie GmbH war weiterhin ein ganzjähriges großes Problem. Das Unternehmen akzeptierte außergerichtlich bisher nicht, dass die Preiserhöhungen unwirksam sind. Auch Schlichtungsempfehlungen der Schlichtungsstelle Energie, die Preiserhöhungen zurückzunehmen, erkannte das Unternehmen nicht an. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) reichte im Dezember 2023 beim Oberlandesgericht Hamm eine Sammelklage gegen das Unternehmen ein. Im Rahmen der Beratung verwies die Verbraucherzentrale auf diese Klage und beantwortete die Fragen der Verbraucher\*innen, wie sie sich der Klage anschließen können.

### HSG Hanseatische Strom- und Gasversorgungsgesellschaft mbH

Die HSG Hanseatische Strom- und Gasversorgungsgesellschaft mbH täuschte Verbraucher\*innen am Telefon, indem Abschläge anhand von unrealistisch niedrigen Verbräuchen versprochen wurden, und bewog Verbraucher\*innen somit zu extrem teuren Stromverträgen. In den Jahresrechnungen war dann

regelmäßig sogar noch eine Preiserhöhung enthalten, zu der es nie eine Mitteilung gab.

### Primastrom, Nowenergy, voxenergie

Primastrom, Nowenergy und voxenergie stellten weiterhin ein großes Problem dar. Dank der beiden vom vzbv erreichten außergerichtlichen Vergleiche konnte die Verbraucherzentrale ein angemessenes Vertragsende sowie einen moderaten Preis bei diesen Anbietern erreichen. Die Verbraucherzentrale beriet betroffene Verbraucher\*innen zu diesen Vergleichen, so dass sie selbst ihre Rechte durchsetzen konnten. Leider hatten die in den Vergleichen getroffenen Vereinbarungen lediglich eine Gültigkeit bis zum 31.12.2024.

### Beschwerden

Verbraucher\*innen beschwerten sich vermehrt darüber, dass sie ihren Versorger über die Kundenhotline nicht erreichen konnten. Auch postalische sowie Online-Anfragen wurden nicht oder erst sehr verspätet beantwortet. Einige Versorger gingen auf die Widersprüche und Einwände der Verbraucher\*innen gar nicht ein. Diese beschwerten sich darüber, dass sie als Bestandskund\*innen höhere Preise bezahlen, als wenn sie Neukund\*innen wären, da der gleiche Versorger niedrige Neukund\*innen-Preise anbot. Obwohl die Energiepreise auf dem Markt in diesem Jahr sanken, gibt es nach wie vor Anbieter, die auffällig hohe Preise in den

laufenden Verträgen verlangen. Einige Versorger erstellten die Jahresverbrauchsbeziehungsweise Schlussrechnungen nicht fristgemäß. Hierdurch mussten die Verbraucher\*innen teilweise lange auf die Auszahlung ihres Guthabens warten.

### Untergeschobene Verträge

Es gab auch weiterhin viele untergeschobene Verträge – sei es an der Haustür oder am Telefon. Das Ärgerliche war, dass die Verbraucher\*innen nach dem ersten Kontakt und Gespräch mit dem Versorger keine Dokumente erhielten. Sie wussten somit nicht, mit wem sie sich unterhielten und ob ein Vertrag tatsächlich zustande gekommen war. Beispielsweise unterschrieben Verbraucher\*innen auf einem Tablet in der Annahme, der Mitarbeiter an der Haustür wolle lediglich eine Bestätigung, dass er zur Ablesung des Stromzählers erschienen war. Tatsächlich wurde digital für einen Vertragsschluss unterschrieben. Diesen Betrug später nachzuweisen, ist unmöglich, da Verbraucher\*innen der Nachweis nicht gelingt. Der besser gestellte Versorger kann mit seiner Unterschrift den Vertragsschluss nachweisen.

### Gut Beraten

Zwei Verbraucher\*innen, einer davon 86 Jahre alt, hatten einen zweijährigen Vertrag abgeschlossen. Später behauptete der Versorger unberechtigt, sie hätten einen Vierjahresvertrag gewählt. Die beiden widersprachen diesen Behauptungen, doch der Versorger hielt an seiner Vertragslaufzeit fest. Beide Verbraucher\*innen fühlten sich psychisch überfordert und hatten hierdurch schlaflose Nächte. Erst ein Besuch bei der Verbraucherzentrale löste das Problem, so dass die Verträge schließlich gekündigt werden konnten.

### Elektrizitätsversorgung Berlin ELVeBe GmbH

Elektrizitätsversorgung Berlin ELVeBe GmbH sorgte für viel Ärger, da er trotz von Verbraucher\*innen erhaltenen abgelesenen Zählerständen eine hohe Schätzung bei der Abrechnung vornahm. Hierdurch sollten diese viel mehr zahlen, als sie tatsächlich verbraucht hatten. Deshalb leitete die Bundesnetzagentur für Elektrizität und Gas ein Aufsichtsverfahren gegen das Unternehmen ein.

Ein nach wie vor bestehendes Problem ist die Schätzung auch durch seriöse Versorger. Wenn es keine Ablesewerte gibt, darf der Versorger schätzen. Verbraucher\*innen prüfen ihre Abrechnungen nicht gründlich und merken deshalb teilweise nicht, dass ihre Abrechnung auf einer Schätzung beruht. Wenn diese Schätzung über Jahre hinweg zu niedrig vorgenommen wird, muss später, wenn nach langer Zeit abgelesen wird, die hohe Differenz gezahlt werden. Das kann zu mehreren Tausend Euro Forderung führen, was durch die Verbraucher\*innen kaum zu leisten ist.



## Energiebudget

# Über Gebühr strapaziert

**Auch wenn sich die Situation für Energiekund\*innen weniger dramatisch darstellte als in den vergangenen Jahren, blieb das Projekt im Jahr 2024 ein wichtiger Informationslieferant.**

Es erreichte gerade jene Menschen, die ihre Energiekosten bisher durch ihr Einkommen grundsätzlich decken konnten, nun aber Schwierigkeiten haben, ihre Rechnungen zu zahlen. Der daraus resultierende erhöhte Informationsbedarf wurde durch die Projektangebote gedeckt.

### Workshops und Vorträge

Im Rahmen des Workshops „Gemeinsam für mehr Klimaschutz in der Spandauer Stadtgesellschaft“, einem Treffen der Multiplikator\*innen, die Kontakte zur Spandauer Stadtgesellschaft haben, war das Projekt als Experte vertreten. Im Rahmen der Aktionswoche „Berlin spart Energie“ konnte online ein Vortrag gehalten werden.

### Informationsstände

Das Projekt war vielerorts mit Informationsständen vertreten. Beim Umweltfestival in Berlin fand beispielsweise ein reger Austausch mit Bürger\*innen statt. Auch auf der Seniorenwoche „Markt der Möglichkeiten“ wurden die Informationsgespräche von den Senior\*innen gut angenommen. Darüber hinaus kam es in der UfaFabrik zu Gesprächen mit zahlreichen Besucher\*innen. Bei der Verbraucherrallye im Labyrinth Kindermuseum Berlin im Rahmen des Familientages der Verbraucherzentrale wurde den Kindern das Thema Energiesparen spielerisch erklärt und den Eltern das Projekt erläutert.

### Digital-Zebra

Es konnte ein gemeinsames Projekt mit dem Verbund der Öffentlichen Bibliotheken Berlins gestartet werden. In vielen Berliner Bibliotheken leisten ausgebildete Mitarbeiter\*innen, die Digitalen Lots\*innen, den Besucher\*innen Hilfestellung in digitalen Fragen. Diese wurden zusätzlich geschult, um zu den umfangreichen digitalen Service-Angeboten der Verbraucherzentrale informieren zu können. Das „Digital-Zebra“ holt Verbraucher\*innen direkt mit ihren Fragen ab.

## Energieberatung

# Energie effizient einsetzen

**Beim Thema Energie verhielten sich verunsicherte Verbraucher\*innen im Jahr 2024 eher abwartend. Besonders Eigenheimbesitzende machten einen hohen Anteil bei der aufsuchenden Beratung aus.**

Besonders groß war die Nachfrage bei der Präsenzberatung, zumal in Schöneberg und Prenzlauer Berg Beratungsstandorte hinzukamen. Schwerpunktthemen waren das Gebäudeenergiegesetz, die Energiepreisbremse, Heizkostenabrechnungen, Sanierung und Heizungstausch. Bei der aufsuchenden Beratung war ein hoher Anteil an Eigenheimbesitzer\*innen zu verzeichnen. Als besonders gefragt erwies sich der Eignungsscheck Heizung.

### Investitionszurückhaltung

Hohe Preise, vor allem bei Heizungen, schreckten viele Verbraucher\*innen ab, sich vorzeitig

mit Energieeffizienz-Maßnahmen zu befassen. Die gegenwärtigen Krisen führten zu einer umfassenden Verunsicherung der Verbraucher\*innen mit der Folge genereller Investitionszurückhaltung.

### Messen und Veranstaltungen

Die Web-Seminare waren weiterhin beliebt und verzeichneten hohe Teilnehmerzahlen. Auch die Vorträge weckten das Interesse der Verbraucher\*innen. Die Energieexpert\*innen konnten nach der Pandemie wieder vermehrt auf Messen und Stadtteilstesten präsent sein, darunter das Umweltfestival am Brandenburger Tor, das Nachbarschaftsfest am Rathaus Schöneberg sowie der Moabiter Energie- und Klimatag. Sie informierten zu Themen wie Energiesparen, Photovoltaik, effektiv Heizen und Heiztechniken.



Energieeffizienz fängt schon bei den Fenstern an. Die Energieberater\*innen der Verbraucherzentrale untersuchen auch, ob diese richtig abdichten.



## Energieschuldenberatung

# Nicht allein im Dunkeln bleiben

**Das Angebot der Energieschuldenberatung wurde auch im Jahr 2024 stark in Anspruch genommen, nicht zuletzt durch hohe Nachforderungen aus den Jahresendabrechnungen, mit denen sich zahlreiche Verbraucher\*innen konfrontiert sahen.**

Häufige Ursache hoher Nachforderungen waren zu geringe Schätzungen des Verbrauchs über Jahre hinweg. Darüber hinaus traten hohe Verbräuche unter anderem aufgrund der Versorgung mit warmem Wasser über elektrische Boiler/Durchlauferhitzer auf. Verbraucher\*innen mit geringem Einkommen hatten vielfach Schwierigkeiten, auch geringe Nachzahlungsbeträge neben den laufenden Abschlägen zu begleichen.

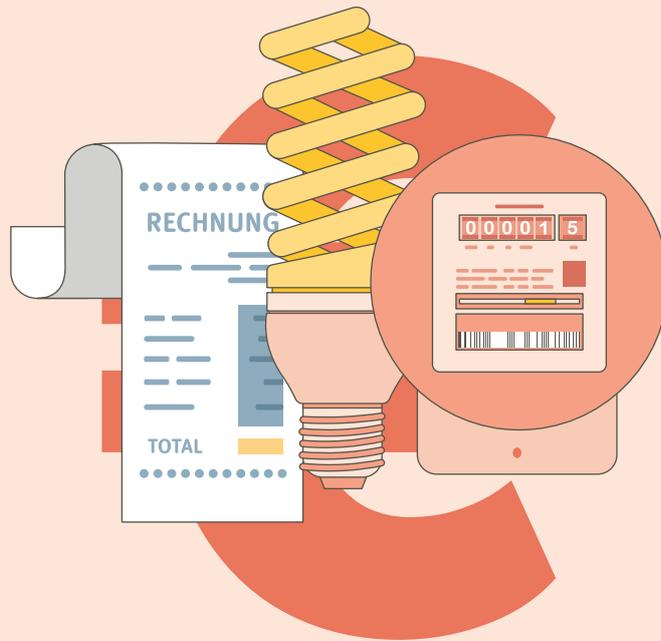
### Strukturelle Änderungen

Der Härtefallfonds für Energieschulden ist im Jahr 2024 nicht mehr zugänglich für Leistungsbezieher\*innen nach SGB II, SGB XII und AsylbLG. Leistungsbezieher\*innen sind

daher wieder ausschließlich auf Darlehensleistungen der Sozialleistungsträger angewiesen. Die Kommunikation mit dem Jobcenter per E-Mail ist nicht mehr möglich. Anträge können auf dem Postweg, über persönliche Scans in den Jobcentern oder über digitalservice erfolgen. Daraus ergab sich ein erhöhter Beratungs- und Unterstützungsbedarf bei der Kommunikation mit den Jobcentern, insbesondere für Verbraucher\*innen, die ausschließlich analog unterwegs sind.

### Vernetzungsarbeit

Im Rahmen der Vernetzungsarbeit nahm die Energieschuldenberatung an den bundesweiten Austauschtreffen der



Verbraucherzentralen-Projekte mit den Schwerpunkten Energieschulden/Energiearmut teil sowie am Fachforum Energiearmut. Zudem war sie auf dem Fachtag der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen präsent, der anlässlich des 25-jährigen Bestehens stattfand.

### Ausblick

Die finanziellen Belastungen für Verbraucher\*innen werden aufgrund der andauernden hohen Energiepreise und Inflation weiterhin sehr hoch bleiben, dies gilt insbesondere für Sozialleistungsbezieher\*innen, da der vorgesehene Anteil für Energiekosten im Regelsatz dauerhaft zu niedrig ist. Somit wird auch weiterhin mit einer starken Beratungsnachfrage gerechnet, zumal der Rollout des Zähleraustausches dazu führen könnte, dass Verbraucher\*innen, deren Verbrauch in den letzten Jahren geschätzt wurde, mit hohen Nachzahlungsbeträgen konfrontiert werden.

### Gut Beraten

*Eine Rentnerin mit Renteneinkunft und Minijob hatte ihre Abschläge immer gezahlt, jedoch zu geringe Beträge für den tatsächlichen Verbrauch. Sie wurde mit einer Nachforderung in Höhe von ca. 700 Euro konfrontiert und hatte bereits eine Sperrankündigung erhalten. Die Energieschuldenberatung schaltete sich ein und erreichte eine Klärung mit Vattenfall. Es erfolgte keine Sperre. Zudem kam es zur Ratenzahlungsvermittlung für den Rückstand. Darüber hinaus wurde die richtige Höhe der Abschläge abgeklärt, um eine Nachzahlung im nächsten Jahr zu vermeiden.*



## Fachforum Energiearmut

# Vernetzen und verändern

**Das Fachforum Energiearmut bringt regelmäßig Vertreter\*innen aus Politik, Verwaltung, Sozialverbänden und Energieversorgern zusammen, um Lösungen für Haushalte mit finanziellen Problemen zu finden.**

2024 standen besonders drei Themen im Fokus: der Härtefallfonds für Energieschulden, der Strom-Spar-Check und der digitale Zugang zu Sozialleistungen.

### Härtefallfonds

Der Härtefallfonds unterstützt Menschen mit drohenden Strom- oder Gassperren finanziell. 2024 wurde der Zugang verschärft: Sozialleistungsempfänger\*innen nach SGB II/XII und Asylbewerberleistungsgesetz sind nun ausgeschlossen. Da diese 60% der bisherigen Antragsteller\*innen ausmachten, führte dies zu viel Kritik. Bis November 2024 wurden nur 85 von 420 Anträgen bewilligt – oft wegen fehlender Unterlagen oder der neuen Regel, dass Anträge nur einmal gestellt werden können. Von den 400.000€ im Fonds wurden nur 98.000€ genutzt, was zeigt, dass die neuen Hürden vielen Betroffenen den Zugang verwehren.

### Strom-Spar-Check

Der Strom-Spar-Check der Caritas hilft Haushalten beim Energiesparen. Das Angebot ist beliebt, doch die Zahl der Berater\*innen wurde reduziert. Zudem endet die Förderung 2025, ohne dass eine Anschlussfinanzierung gesichert ist. Eine Verbesserung ist es jedoch, dass Anträge jetzt online gestellt werden können.

### Probleme beim Zugang zu Sozialleistungen

Seit Juli 2024 müssen Sozialleistungen ausschließlich digital beantragt werden. Beratungsstellen haben keinen Zugriff auf die Portale, und alternative Kontaktmöglichkeiten wurden stark eingeschränkt. Besonders ältere oder technisch unerfahrene Menschen hatten große Schwierigkeiten. Zusätzlich reagieren einige Sozialämter nur verzögert oder gar nicht auf Anfragen, sodass Beratungsstellen Klagen einreichen mussten, um Unterstützung zu erzwingen.

### Neue Regelungen im Energiewirtschaftsgesetz

Geplant ist eine Änderung des Gesetzes, wonach Energieversorger mit Zustimmung der Kund\*innen direkt mit Sozialbehörden kommunizieren dürfen. Dies könnte Hilfsanträge erleichtern, es gibt jedoch noch offene Fragen zur Umsetzung. Die Gefahr besteht, dass Bedürftige unter Druck gesetzt werden, wenn sie die Zustimmung verweigern.

## ZuHaus in Berlin

# Eigenheime auf dem Prüfstand

**Auch 2024 hat die Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt gemeinsam mit der Verbraucherzentrale ihr Angebot an kostenlosen Energieberatungen für Eigentümer\*innen von Ein- und Zweifamilienhäusern weitergeführt. Ziel: den Klimaschutz in der Hauptstadt fördern.**

Das Projekt richtet sich an alle Hauseigentümer\*innen in Berlin und bietet fundierte Beratung zu Themen wie Gebäudedämmung und Nutzung erneuerbarer Energien zur Wärmeproduktion. Die Beratung findet vor Ort in der jeweiligen Immobilie durch Energieexpert\*innen der Verbraucherzentrale statt. In den rund zweistündigen Gesprächen erhalten die Ratsuchenden eine unabhängige Beratung und einen ersten Überblick über mögliche und sinnvolle Sanierungsmaßnahmen für ihr Zuhause.

### Hohe Nachfrage bleibt bestehen

Auch 2024 blieb die Nachfrage nach Energieberatungen auf einem hohen Niveau. Besonders gefragt war die Beratung zur Heizungserneuerung, die sowohl die Anforderungen des Gebäudeenergiegesetzes als auch die zukünftige Berliner Wärmeplanung berücksichtigt.

### Veranstaltungen

Die 2023 gestartete Veranstaltungsreihe „Infoabende mit ZuHaus in Berlin“ wurde 2024 erfolgreich fortgesetzt und inhaltlich erweitert. Die Veranstaltungen fanden in sechs Berliner Bezirken statt und ermöglichten Hausbesitzer\*innen, sich zu Themen wie Photovoltaik, Heizungserneuerung, Dämmung und

Fördermöglichkeiten zu informieren. In den anschließenden offenen Fragerunden hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit, eigene Fragen zu stellen und Erfahrungen auszutauschen.

Zudem wurden zahlreiche Veranstaltungen in Kooperation mit den Berliner Stadtteilbibliotheken organisiert und beworben. Auch mit Mittelhof e.V. konnten einige Infoabende realisiert werden. Die in den Kiezen bekannten und verwurzelten Treffpunkte haben eine große Bedeutung im Rahmen des Projektes.

### Starke Kooperationen in der Stadt

Das Projekt arbeitet seit längerem erfolgreich mit BAUinfo Berlin und der Kampagne „Berlinspart Energie“ zusammen. Neben einem intensiven Austausch von Erfahrungen und der Vernetzung der unterschiedlichen Akteur\*innen unterstützen sich die Partner\*innen auch in der Beratung.

## BAUinfo Berlin

# Gut saniert

**Bauen und Sanieren sind die zentralen Themen des Projektes, für das die Verbraucherzentrale die Initialberatung umsetzt. Geleitet wird es durch die Berliner Energieagentur im Auftrag der Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt.**

Das BAUinfo Berlin blickt auf eine 3-jährige Aufbauphase zurück und führt seine Aktivitäten erfolgreich weiter. Durch die tagespolitischen Entwicklungen und die stetigen Gestaltungsprozesse im Energie- und Nachhaltigkeitsbereich benötigten die Ratsuchenden Auskünfte über ihre Möglichkeiten der Sanierung im Gebäudesektor. In diesem Zusammenhang zielt das Beratungsangebot des BAUinfo darauf ab, den Ratsuchenden projektbezogene Informationen an die Hand zu geben und nächste Schritte aufzuzeigen.

### Themen

Schwerpunktthemen waren das Gebäudeenergiegesetz (GEG) 2024 und die kommunale Wärmeplanung. Die konkreten Auswirkungen der gesetzlichen Änderungen auf die individuelle Wärmeversorgung sind für viele Bürger\*innen weiterhin unklar. Das Spektrum der Ratsuchenden reichte daher von Eigentümer\*innen, die in nächster Zeit einen Heizungstausch planen, bis hin zu solchen, die eher langfristig ihre Optionen kennenlernen wollten. Insbesondere die ungesicherte Wärmenetzplanung und die nicht absehbaren Preisentwicklungen verschiedener Versorgungsarten führen zu großer Unsicherheit.

Ein weiterer thematischer Schwerpunkt lag beim individuellen Sanierungsfahrplan und der geförderten Energieberatung. Als

Förderprodukt hat der individuelle Sanierungsfahrplan (iSFP) während der Projektlaufzeit einen hohen Bekanntheitsgrad bei den Bürger\*innen erreicht. Das Interesse in der Beratung war entsprechend groß.

Auch die energetische Sanierung in der Wohnungseigentümergeinschaft war ein Thema. Die Nachfrage durch Mitglieder und Verwaltungen von Wohnungseigentümergeinschaften (WEG) ist während der Projektlaufzeit gestiegen. Zudem thematisieren Ratsuchende regelmäßig die aktuelle Marktlage und Herausforderungen bei der Suche nach Fachbetrieben und Fachplaner\*innen.

### Veranstaltungen

Im Jahr 2024 wurde die Wanderausstellung „Faktor Wohnen“ der Stiftung trias und dem bauraum e.V. zu regenerativen Baustoffen eröffnet. In deren Rahmen konnte im KIEZ-RAUM auf dem Dragonerareal am Mehringdamm eine 6-teilige Infoabendreihe durchgeführt werden. Das Projekt präsentierte sich zudem auf öffentlichen Veranstaltungen wie dem Berliner Umweltfest oder beim Energie- und Klimatag Moabit. Eine hohe Nachfrage verzeichneten die Begehungen von Best-Practice-Beispielen im Themenfeld des nachhaltigen Bauens und Sanierens, beispielsweise zum Thema Barrierefreiheit und Holz-Hybridbauweise im Haus im Park in Pankow.



# Gut informieren, richtig entscheiden

---

Nicht alle Anbieter auf dem Markt sind seriös.  
Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ steht Ratsuchenden zur Seite.

## Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

# Mündige Verbraucher\*innen wissen Bescheid

**Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird gemeinsam von allen Verbraucherzentralen bundesweit realisiert. Um langfristig die Marktstellung von Verbraucher\*innen zu verbessern, werden vielfältige Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen umgesetzt.**

Gemeinsam mit dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz präsentierte sich das Projekt im Januar auf der Grünen Woche und am 28. April beim Umweltfestival am Brandenburger Tor. Zudem war es am 15. Oktober beim Festival für Finanzbildung vertreten, um Verbraucher\*innen zu informieren und aufzuklären.

### Informationsmaterial

Auch im Jahr 2024 nutzte das Projekt eine große Vielfalt an Kommunikationsmitteln, um Verbraucherinhalte zu platzieren, darunter Flyer zu Bezahlmethoden, Kartenzahlung, NFC-Funktion und Bezahlapps der Supermärkte sowie ein Workshop zum Thema „Buy Now, Pay Later“, der junge Menschen für Konsumschulden sensibilisierte. Die Kampagne zum Thema „Unseriöses Online-Coaching“ sorgte mit anschaulichen Webseiten-Artikeln und Radiopaketen für Aufsehen. Der Wissensartikel zur Nutzung von Suchmaschinen machte auf die Problematik unseriöser Anbieter und Fakeshops unter den Suchergebnissen aufmerksam.

### Familientag

Am 16. November organisierte das Projekt den alljährlichen Familientag der Verbraucherzentrale, auch diesmal im Kindermuseum Labyrinth. Das Motto 2024 lautete „Zirkus“. Die beliebte Verbraucherrallye mit Sinnesparcours und Mülltrennstation begeisterte Groß und Klein gleichermaßen. Darüber hinaus sorgte Zirkus Stinknich für die Unterhaltung der Besucher\*innen.





# Mit Mut und Geduld zum Erfolg

---

Nicht immer lassen sich Probleme einvernehmlich lösen. Die Verbraucherzentrale weiß sich durchzusetzen, wenn es darauf ankommt.

## Verbandsklage

# Stark für Verbraucher\*innen

**Die Verbraucherzentrale ist befugt, Verstöße gegen das UWG und andere Verbraucherschutzgesetze mit Abmahnungen zu verfolgen und erhebt, falls erforderlich, Verbandsklagen, um eine Unterlassung unzulässiger Verfahrensweisen zu erreichen.**

Zahlreiche Abmahnungen erreichten im Jahr 2024 die Abgabe von Unterlassungserklärungen. Beispielhaft sind jene in Zusammenarbeit mit der Rechtsberatung und aufgrund von Verbraucherbeschwerden. Inhaltlich ging es um verschiedene Verstöße gegen Allgemeine Geschäftsbedingungen wie unzulässige Preisanpassungsklauseln sowie unzulässige automatische Vertragsverlängerungen bei Dauerschuldverhältnissen wie Fitnessverträgen. Zudem mahnte die Verbraucherzentrale ein Unternehmen wegen Irreführung ab. Es verwies auf vermeintlich freie und unabhängige Kundenempfehlungen und Bewertungen, die das werbende Unternehmen selbst wie folgt erkaufte: „Wir bedanken uns für Ihre veröffentlichte, positive Bewertung mit einem Einkaufsgutschein in Höhe von 30,00€ inkl. Mwst für ihre nächste Bestellung“.

Auch in Zusammenarbeit mit dem Bereich Ernährung erfolgten Abmahnungen wegen irreführender gesundheitsbezogener Angaben bei Lebensmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln. Verschiedene Supermärkte versahen Verpackungsbeutel mit Äpfeln beispielsweise mit dem Hinweis „Heimische Äpfel“ und einem schwarz-rot-goldenen Herz, obwohl sich in deutlich kleinerer Schrift der Hinweis „Ursprung Niederlande“ erkennen ließ. Infolge der unzulässigen Werbung für das Getränk „Driver Shot“, mit der ein irreführender Zusammenhang zwischen dem Konsum des Produktes und einer

Verringerung von Unfallrisiken hergestellt wurde, erfolgte ebenfalls eine Abmahnung.

## Klageverfahren

Darüber hinaus wurden im Jahr 2024 Klageverfahren auf Unterlassung abgeschlossen, etwa gegen ein Bestattungsunternehmen wegen der Verwendung einer unzulässigen Preiserhöhungsklausel und gegen einen Hersteller von Elektrowerkzeugen wegen irreführender Herkunftsangaben. Letzterer hatte mit dem Hinweis „Made in Nürtingen“ geworben, obwohl die Ware teilweise in China gefertigt wird.

Zudem mussten zahlreiche Klagen eingeleitet werden, beispielsweise gegen einen großen Lebensmitteldiscounter wegen unzulässiger Verweigerung der Auszahlung nicht verjährter Pfandbons sowie gegen einen Mieterverein wegen unzulässiger Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Zusammenhang mit dem Erwerb von Leistungspaketen für eine Mietrechtsberatung, wegen irreführender Informationen zum Widerrufsrecht und unzulässigem Bestellbutton. Auch gegen zwei Pflegeeinrichtungen wurde Klage erhoben wegen unzulässiger Entgelterhöhung gemäß § 9 WBG.



# Richtig einkaufen und ernähren

---

Der Mensch ist, was er isst. Wie gesunde  
Ernährung geht, weiß die Verbraucherzentrale.

## Lebensmittel und Ernährung

# Durchblick am Lebensmittelregal

**Das Projekt Lebensmittel und Ernährung überzeugte auch im Jahr 2024 mit kreativen Ideen und fundierten Informationen zur Vermittlung von Ernährungsthemen.**

In Form von Vorträgen und Workshops erreichte das Projekt besondere Zielgruppen wie etwa Jugendliche außerhalb der Schule mit Vorträgen zu gesunder Ernährung in Wohngruppen und geflüchtete Menschen in einer Geflüchtetenunterkunft.

### Veranstaltungen

Ein Highlight war wie jedes Jahr die Präsentation des Projektes auf der Grünen Woche zum Thema „Unsere Ernährung für die Zukunft“. Zudem informierte es am 28. April auf dem Umweltfestival am Brandenburger Tor zum Thema „Nachhaltig essen“. Im August nahm Lebensmittel und Ernährung an der vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft organisierten XXL-Kühlschrank-Tour-2024 im Park am Gleisdreieck teil.

### Kooperationen

Kooperationen konnten begonnen beziehungsweise fortgesetzt werden, beispielsweise mit dem Stadtteilzentrum Pankow in Form einer Vortragsreihe zu verschiedenen Ernährungsthemen sowie mit der Koordinierungsstelle für Natur- und Umweltbildung im Kontext mit Veranstaltungen für Erzieher\*innen und Eltern der Kita Traumzauberbaum. Auch die Zusammenarbeit mit den Bezirksämtern Tempelhof-Schöneberg und Marzahn-Hellersdorf wurde fortgeführt, durch Infostände zur Seniorenmesse und zum Seniorengesundheitstag sowie mit einem Workshop zu gesunder Ernährung für Senior\*innen.

### Marktchecks

Im Jahr 2024 wurden zwei Marktchecks durchgeführt. Dabei stellte sich heraus, dass die Mehrwegangebotspflicht kaum umgesetzt und die Zimtart in Weihnachtsgebäck nur unzureichend gekennzeichnet wird. Daraus ergaben sich Forderungen wie die Verbesserung der Rückgabeinfrastruktur im ersten Fall und die Ermöglichung von mehr Transparenz für Verbraucher\*innen beim Einkaufen im zweiten.

### Abmahnungen und Klage

Auch im Jahr 2024 erfolgten verschiedene Abmahnungen, darunter im Zusammenhang mit mehreren Nahrungsergänzungsmitteln aus dem Internet sowie einem Indoor-Spielplatz (Kinder-Spiel-Land). Letzterer wurde erfolgreich abgemahnt, da er seinen Gästen das Mitbringen von eigenen Getränken untersagte. Zudem gelang eine Abmahnung wegen falscher Herkunftskennzeichnung von Gemüse in einem Supermarkt. Gegen einen Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln musste Klage erhoben werden. Grund war die unzulässige gesundheitsbezogene Werbung im Zusammenhang mit der Stärkung von Muskeln und Gelenken bei sportliche Aktivitäten. Zielgruppe waren Jugendliche, insbesondere in den sozialen Medien.

## Ausgabekräftebildung

# Interaktion an der Ausgabe

**Im Rahmen des von der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz finanzierten Projekts „Sensibilisierung der Ausgabekräfte zum Thema Nachhaltigkeit beim Schulessen“ führte die Verbraucherzentrale auch im Jahr 2024 Schulungen durch. Dabei stand der Zusammenhang von Ausgabesituation und nachhaltiger Ernährung im Fokus.**

Die Schulung unterteilte sich in eine Ganztags- und eine Halbtagschulung. Diese wurden mehrmals monatlich, in den Ferien auch wöchentlich, angeboten. Thematisch standen beispielsweise verbale und non-verbale Kommunikation, Grundlagen der gesunden und nachhaltigen Ernährung, Geschmacksentwicklung von Kindern, nährstoffschonende und hygienische Zubereitung von Rohkost, Anrichten eines attraktiven Schautellers, Saisonalität sowie Lebensmittelverschwendung im Fokus. Das inhaltliche Konzept der Schulungen wurde sowohl mit der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Berlin als auch mit der Qualitätskontrollstelle abgestimmt.

### Zusammenarbeit und Feedback

Es fand eine sehr gute Zusammenarbeit mit allen am Projekt beteiligten Institutionen statt. Von den Ausgabekräften erhielten die Schulungen stets gutes Feedback. Sowohl der praktische Teil als auch die Möglichkeit, Erfahrungen mit den anderen Teilnehmer\*innen auszutauschen, wurde sehr geschätzt. Die Schulung in der Lehrküche der Volkshochschule Neukölln als Veranstaltungsort für die Ganztagschulung erwies sich als besonders erfolgreich.

Leider wurde das ursprünglich auch für 2025 geförderte Projekt aus finanziellen Gründen durch das Land Berlin vorzeitig beendet.





## Ernährungsarmut

# Nicht auf Kosten der Ernährung

**Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget, das ist nicht immer einfach, aber möglich.**

Verbraucher\*innen dabei zu unterstützen, sich auch mit geringen finanziellen Ressourcen gesund und nachhaltig zu ernähren, ist Ziel des Projektes. Multiplikator\*innen helfen dabei, Ernährungsbildung zu vermitteln.

### Vorträge und Kochworkshops

Nicht nur Vorträge in verschiedenen Stadtteilzentren und Freizeitstätten brachten der Zielgruppe die Thematik näher, sondern auch Kochworkshops, etwa zum Thema Hülsenfrüchte. Durchgeführt wurden sie zum Beispiel beim türkischen Frauenverein UGRAK in Neukölln, im Familientreff Staaken sowie bei BENN (Berlin entwickelt neue Nachbarschaften).

### Austausch und Vernetzung

Zum Austausch kam es mit zahlreichen Akteuren der Berliner Ernährungsstrategie. Das Projekt nahm zudem an der Vollversammlung Ernährungsrat sowie am Fachtag der Landeskommision zur Prävention von Kinder- und Familienarmut teil. Aktiv beteiligt war es außerdem beim Bezirklichen Präventionsfachtag Schöneberg-Tempelhof „...und raus bist du? – Kinderarmut ist kein Kinderspiel. Gemeinsam in die Zukunft wachsen!“



Auch Verbraucherschutzsenatorin Badenberg informierte sich beim Aktionstag gegen Lebensmittelverschwendung am Projektstand.

## Berlin is(s)t klimafreundlich

# Klimafakten auf den Tisch

**Das Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ gibt Berliner\*innen Tipps und praktische Hilfestellungen, wie eine gesunde und klimafreundliche Ernährung gelingen kann.**

Das Interesse an den Veranstaltungen der beiden Teilbereiche nachhaltige Ernährung und Lebensmittelrettung war groß. Es wurden zahlreiche Veranstaltungen zum Thema „klimafreundlich Kochen“ und „Lebensmittelretten“ durchgeführt. Einige neue Kooperationen begannen, mit denen so manche Zielgruppe erstmalig erreicht werden konnte. Beispielhaft sind hier die Kooperation mit dem Blindenhilfswerk in Form eines Fermentationskurses für Sehbeeinträchtigte und Blinde sowie Veranstaltungen zur Europameisterschaft mit Fußballvereinen. Im Juli 2024 fand eine Multiplikator\*innen-Schulung für Lehrkräfte in Kooperation mit

dem Museum für Kommunikation statt. Hier wurden zunächst die Angebote der Verbraucherverzentrale vorgestellt. Danach folgte eine Besichtigung der Ausstellung „KLIMA\_X. Warum tun wir nicht, was wir wissen?“.

### Gamifizierung von Inhalten

Die Vermittlung von komplexen Sachverhalten mit Hilfe von interaktiven und spielerischen Formaten liegt im Bildungsbereich im Trend. Diese „Gamifizierung“ eignet sich besonders gut, um neu Gelerntes zu verinnerlichen, Verhalten langfristig zu ändern, Interaktionen zu fördern

und die Qualität von Bildungsmaßnahmen zu steigern. Vor diesem Hintergrund lag 2024 der Fokus auf der Weiterentwicklung und Fertigstellung des neuen Serious Games „W.I.R.S.I.N.G. vs. Weltuntergang“ zum Thema nachhaltige Ernährung.

### Informationsmaterialien niedrigschwelliger gestalten

Um das aktuelle Angebot an Informationsmaterialien und Web-Artikeln noch niedrigschwelliger zu gestalten, wurden der Flyer zum Thema Fleischersatzprodukte sowie der Saisonkalender ins Türkische umgesetzt. Zudem konnte die Webseite zu den Verteilstationen in einfacher Sprache veröffentlicht werden.

### Neue Orte für die Lebensmittelrettung

Im Stadtteilzentrum Pankow wurde Anfang 2024 die Eröffnung der 10. Verteilstation zur Weitergabe überschüssiger Lebensmittel noch einmal gebührend mit der Staatssekretärin Esther Uleer gefeiert. Im Laufe des Jahres konnten daraufhin wieder zwei neue errichtet werden. Als Kooperationspartner sind das Familienzentrum Apfelsinenkirche in der Gropiusstadt und das Stadtteilzentrum Friedrichshain hinzugekommen.

Ernährungsbildung mal anders: Roboter W.I.R.S.I.N.G. vermittelt spielerisch den Einfluss, den unser Ernährungsverhalten auf das Klima haben kann. Der Workshop für Schulklassen und Jugendgruppen kann beim Projekt gebucht werden.

### Runder Tisch gegen Lebensmittelverschwendung

Die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz veranstaltete ab Oktober 2024 das Austauschforum „Runder Tisch gegen Lebensmittelverschwendung“, um über Potentiale und Möglichkeiten der Lebensmittelrettung in Berlin zu diskutieren und neue berlingspezifische Lösungen zu erarbeiten. Eingeladen waren der Handel sowie lebensmittelrettende Organisationen und Unternehmen. Mit der im Rahmen des Projekts gesammelten Expertise aus den letzten Jahren war die Verbraucherzentrale beim Runden Tisch ein wichtiger Partner. Sie lieferte Ideen, moderierte Workshops und unterstützte mit Fachexpertise.





# Verbraucher- zentrale digital

---

Digitale Themen sind Teil der verbraucherpolitischen Agenda, welche die Weichen für morgen stellt.



## Smart fürs Klima

# Smartphone-Apps für einen nachhaltigen Alltag

**Unter dem Motto „Smart fürs Klima“ setzten sich die Verbraucherzentralen Berlin und Nordrhein-Westfalen 2024 mit Smartphone-Apps auseinander, die einen wertvollen Beitrag zum Klimaschutz leisten können.**

Das vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) geförderte Projekt verfolgte das Ziel, umweltbewusste Verbraucher\*innen umfassend über digitale Begleiter für einen nachhaltigeren Lebenswandel zu informieren.

### **Gamification**

Diese sind meist kostenlos in App-Stores verfügbar und machen sich einen spielerischen Ansatz zunutze, die sogenannte Gamification. App-Nutzer\*innen tun also im Optimalfall mit der Nutzung von Klima- und Nachhaltigkeits-Apps nicht nur etwas für die Umwelt und ihr grünes Gewissen, sondern werden dabei auch noch gut unterhalten und füllen ihr virtuelles Punktekonto. Auch geldwerte Ersparnisse, beispielsweise beim digitalen

Secondhand-Shopping und der Einsatz von Rezepte-Apps zum klimafreundlichen Kochen sind möglich.

### **Portal CliMapps**

Unter [verbraucherzentrale.de/climapps](https://verbraucherzentrale.de/climapps) informierten Expert\*innen aus Berlin und Düsseldorf im Portal CliMapps während der zwölfmonatigen Projektlaufzeit in mehr als hundert Testberichten und Ratgeberbeiträgen über den Klima-Mehrwert von Apps rund um vegane Ernährung, regionalen Einkauf, Müllvermeidung und emissionsarme Mobilität. Datensicherheit und der Schutz vor Kostenfallen wie In-App-Käufen und Abos spielten dabei eine zentrale Rolle. Denn auch der digitale Klimaschutz darf nicht auf Kosten der Verbrauchersicherheit gehen.



# Versicherte Erkenntnisse

---

In Krisenzeiten wird das Geld schnell knapp. Wie trotzdem eine Altersvorsorge möglich ist und welche Versicherungen nicht vorschnell gekündigt werden sollten, weiß die Verbraucherzentrale.

## Finanzdienstleistungen

# Individuell beraten, sinnvoll investieren

**Gerade beim scheinbar komplexen Thema Finanzdienstleistungen sind Verbraucher\*innen auf Fachwissen angewiesen. Die Expert\*innen der Verbraucherzentrale beraten individuell und erklären die inhaltlichen Zusammenhänge.**

In 2024 wandten sich mehr Verbraucher\*innen als im Vorjahr an die Verbraucherzentrale, um Rat zu Finanzdienstleistungen einzuholen. Dies markierte einen neuen Höchststand. Um der Nachfrage gerecht zu werden, wurde in nahezu allen der zwölf angebotenen Beratungen im Bereich Finanzdienstleistungen das Angebot erneut ausgeweitet.

### Beratung

Viele Verbraucher\*innen wollten wissen, was sie mit bestehenden Verträgen vor allem an privaten Rentenversicherungen, Riester-Rente oder auch betrieblicher Altersvorsorge tun sollten. Andere suchten Unterstützung beim Ansparen zusätzlich zu oder anstelle von ihren Rentenversicherungen, insbesondere mittels Aktien-ETFs. Die in 2024 neu eingeführte 90-minütige Beratung zu Altersvorsorge und Geldanlage im Überblick wurde gut angenommen. Oft waren bestehende private Rentenversicherungen Thema, zumeist wegen sehr geringer Auszahlungen. Unter den versicherungsrechtlichen Beratungen gab es vor allem Probleme bei Hausrat-, Zahnzusatz- und Reiserücktrittskostenversicherungen. In den Versicherungsberatungen suchten in 2024 viele Verbraucher\*innen Hilfe, die neu verbeamtet wurden, woraus sich viele drängende Fragen in Bezug auf die Krankenversicherung ergaben. Auch wandten sich wie schon in den Vorjahren viele Ratsuchende an die Verbraucherzentrale,

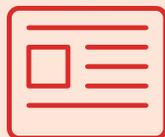
deren private Krankenversicherung die Beiträge stark erhöht hatte. Die Beratung zeigte Wege auf, den Beitrag zu verringern. Es häuften sich Beschwerden über Banken, die nach betrügerischen Kontoabbuchungen pauschal die Erstattung der teils großen verlorenen Summen verweigerten.

### Finanzbildung

Die Verbraucherzentrale beteiligte sich am Prozess für die Nationale Finanzbildungsstrategie. Sie organisierte Zusammenkünfte des von der Verbraucherzentrale mitgegründeten informellen Fachforums Finanzbildung Berlin. Die Verbraucherzentrale hatte auch Gelegenheit, das Thema Finanzbildung im Ausschuss für Verbraucherschutz des Abgeordnetenhauses darzulegen. Sie verdeutlichte und untermauerte: Fundamental wichtig ist eine Finanzbildung, die anbieterunabhängig ist. Gleichzeitig machte die Verbraucherzentrale deutlich, dass Finanzbildung kein Ersatz für Verbraucherschutz und Beratung ohne Provisionsinteressen sein kann.

### Beschwerden zu Anbietern

Die Zahl der Beschwerden über Anbieter nahm erneut zu. Oft war der Kundenservice schlecht, überwiegend von Online-Anbietern. Vor allem Anfang des Jahres erreichte die Verbraucherzentrale noch eine Vielzahl von Beschwerden über Dysfunktionalitäten bei der Postbank.



# Sendungs- bewusst

---

Die Expert\*innen der Verbraucherzentrale sind  
gern gesehene Gäste in Funk und Fernsehen.

## Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

# Verbraucherschutz auf allen Kanälen

## Medienfokus Verbraucherschutz: die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale

Nicht nur Reisewillige beschäftigte die Insolvenz des Reiseveranstalters FTI stark, auch die Medien fragten die Expertise der Verbraucherzentrale zu diesem Thema zahlreich an. Zudem weckten der Wegfall des Nebenkostenprivilegs und die damit verbundenen Änderungen für Verbraucher\*innen das Interesse der Journalist\*innen.

### Kolumne

Vorstand Dörte Elß nahm sich in der Tageszeitung „Der Tagesspiegel“ auch im Jahr 2024 jede Woche eines aktuellen Verbraucherthemas an, um es für die Leser\*innen aufzubereiten. Bereits über 260 Folgen ihrer Kolumne „Mein guter Rat“ sind mittlerweile veröffentlicht worden. Auch nach dem Führungswechsel in der Verbraucherzentrale erscheinen die Texte regelmäßig, nun aus der Feder des neuen Vorstands Markus Kamrad.

### Podcast im Radio

Die Kooperation mit einem bekannten Radiosender konnte 2024 fortgesetzt werden. Immer mittwochs sind die Kurzbeiträge mit Themen aus dem gesamten Spektrum des Verbraucherschutzes zu hören. Fast 200 Folgen erschienen in den vergangenen Jahren. Sie können auf der Webseite der Verbraucherzentrale angehört werden.

### Webseite

Auch 2024 war die Webseite der Verbraucherzentrale Berlin gut besucht und bot mit ihrem umfassenden Informationsangebot Orientierung zu aktuellen Fragestellungen. Im Rahmen des Projektes Energiebudget fungierte sie in besonderem Maße als zentrale Anlaufstelle für Ratsuchende.

### Familientag

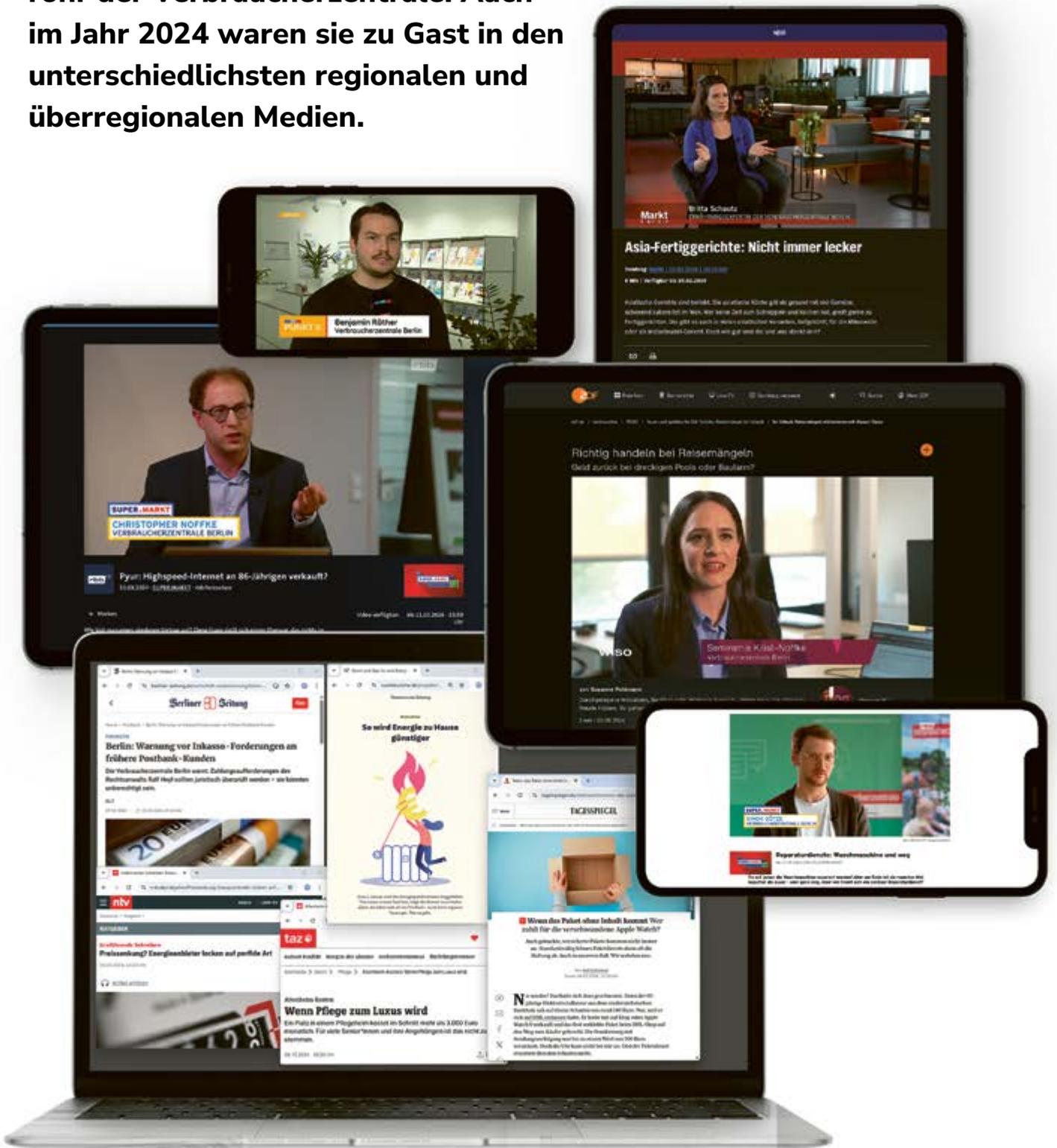
Der Familientag der Verbraucherzentrale stand unter dem Motto Zirkus und wurde durch die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit entsprechenden Motiven auf Informationsmaterialien wie Plakaten beworben.



## Expert\*innen der Verbraucherzentrale in den Medien

# Zum Zuschauen und Anhören

Die Fachexpert\*innen sind das Sprachrohr der Verbraucherzentrale. Auch im Jahr 2024 waren sie zu Gast in den unterschiedlichsten regionalen und überregionalen Medien.



“

„**Es wird wirklich jedes kleine Schlupfloch ausgenutzt**“, sagt Dr. Britta Schautz von der Verbraucherzentrale Berlin.

„So fies trickst die Lebensmittel-industrie zur Weihnachtszeit“  
Stern | 17. Dezember 2024

“

Götze weist auf die Gesetzeslage hin: „**Wucher ist nach § 138 BGB nicht erlaubt, das heißt insbesondere, dass eine Notsituation nicht ausgenutzt werden darf.**“

„Wie Sie einen seriösen Schlüsseldienst finden“  
Tagesspiegel | 28. Januar 2024

“

Für die Verbraucherzentrale ist „Haus Sonne“ ein rotes Tuch. „**Die Heimkosten sind hier überdurchschnittlich hoch und schwer nachvollziehbar**“, so Pascal Bading, Projektleiter Pflegerechtsberatung.

„Kostenschock! Pflegeheim plötzlich 1000 Euro teurer“  
B.Z. | 18. Oktober 2024

“

„**Wer einen dynamischen Stromtarif abschließen will, sollte sich vorab aber gut erkundigen**“, rät Hasibe Düндar, Energierechtsexpertin der Verbraucherzentrale Berlin

„Dynamische Stromtarife ab 2025: Tipps zum Vertragsabschluss“  
FAZ | 26. Dezember 2024

“

„**Ich habe das Gefühl, die Saisons werden von den Händlern immer weiter ausgeweitet**“, sagt Schautz. Erdbeeren, Pfirsiche oder Nektarinen seien immer früher verfügbar.

„Die Reifepfung“  
zeit.de | 23. August 2024

# Das Jahr 2024 in Zahlen



insgesamt

**52.202**

Auskünfte, Anfragen,  
und Beratungen

**33.966**

Auskünfte und Anfragen

**18.236**

Beratungen

## Beratungsthemen

Allgemeine Rechtsberatung

**33 %**

Lebensmittel und Ernährung

**4 %**

Energie

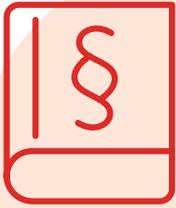
**41 %**

Finanzdienstleistungen

**17 %**

Gesundheit & Pflege

**5 %**



**78**

Abmahnungen und  
Unterlassungsklagen



**329**

Vorträge, Web-Seminare  
und Workshops

**49.250.674**

Besucher\*innen auf  
[verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de)

**309.069**

Besucher\*innen auf  
[verbraucherzentrale-berlin.de](https://www.verbraucherzentrale-berlin.de)



# Gewinn- und Verlustrechnung 2024

Erträge	2023	2024
Einnahmen aus Zuwendungen	3.855.922,46 €	3.892.129,43 €
davon Institutioneller Haushalt	2.036.716,36 €	2.055.489,21 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.819.206,10 €	1.836.640,22 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	503.081,96 €	515.488,12 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	2.378,44 €	3.132,55 €
Abmahnungen	15.995,11 €	15.646,56 €
Vertragsstrafen	19.000,00 €	4.500,00 €
Prozesskostenerstattungen	10.201,02 €	5.963,64 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	32.845,00 €	23.905,00 €
Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	4.735,58 €	4.787,47 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	42.633,91 €	38.133,40 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	1.170,47 €	5.713,07 €
<b>Summe Erträge</b>	<b>4.487.963,95 €</b>	<b>4.509.399,24 €</b>
<b>Aufwendungen</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Personalkosten	3.290.089,85 €	3.360.360,62 €
Miet- und Nebenkosten	417.793,82 €	495.341,16 €
Versicherungen	968,55 €	4.642,40 €
Beiträge	1.026,48 €	600,00 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	40.453,67 €	108.072,15 €
Werbekosten	166.908,21 €	146.794,87 €
Reisekosten	4.727,89 €	7.346,26 €
Porto/Telefon/Internet	17.274,98 €	17.464,27 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	13.750,48 €	15.112,21 €
Fachliteratur	7.211,81 €	8.788,56 €
Fortbildungskosten	31.663,61 €	17.936,99 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer	2.918,13 €	2.991,78 €
Prozesskosten – UWG	15.603,60 €	16.478,71 €
Abschreibungen	71.287,19 €	54.413,26 €
sonstige betriebliche Kosten	64.181,78 €	41.236,30 €
Sonstige Rückstellungen	272.348,40 €	187.994,61 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	35.663,35 €	14.791,01 €
Forderungsverlust	7.365,57 €	6.982,30 €
Steuern	18.825,26 €	7.493,14 €
<b>Summe Aufwendungen</b>	<b>4.480.062,63 €</b>	<b>4.514.840,60 €</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>7.901,32 €</b>	<b>-5.441,36 €</b>

# Bilanz zum 31.12.2024

<b>Aktivseite</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Anlagevermögen: Betriebs- und Geschäftsausstattung	122.049,49 €	95.756,20 €
Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	58.472,94 €	29.571,25 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	853.813,39 €	729.560,25 €
Rechnungsabgrenzungsposten	3.101,50 €	5.772,96 €
<b>Bilanzsumme Aktivseite</b>	<b>1.037.437,32 €</b>	<b>860.660,66 €</b>
<b>Passivseite</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Eigenkapital		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	201.375,93 €	209.277,25 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	7.901,32 €	-5.441,36 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	209.277,25 €	203.835,89 €
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	107.943,30 €	84.600,91 €
Sonstige Rückstellungen	53.820,93 €	53.231,78 €
Sonstige Verbindlichkeiten	666.365,84 €	518.962,08 €
Passive Rechnungsabgrenzung	30,00 €	30,00 €
<b>Bilanzsumme Passivseite</b>	<b>1.037.437,32 €</b>	<b>860.660,66 €</b>

# Organisation



## Mitglieder (Stand: 01.01.2025)

<b>Einzelmitglieder</b>	<b>35</b>
<b>Mitgliederverbände</b>	<b>14</b>

- Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein e.V.
- Berliner Mieterverein e.V.
- BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Berlin
- CDU Landesverband Berlin
- Deutscher Gewerkschaftsbund – Kreis Berlin
- Die Linke. Landesverband Berlin
- Fahrgastverband Pro Bahn Landesverband Berlin-Brandenburg e.V.
- Katholischer Deutscher Frauenbund Diözesanverband Berlin e.V.
- Mieterschutzbund Berlin e.V.
- Migrationsrat Berlin-Brandenburg e.V.
- SPD Landesverband Berlin
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Türkischer Bund in Berlin-Brandenburg
- Verband Haus- und Wohneigentum, Siedlerbund Berlin-Brandenburg e.V.

<b>Fördernde Mitglieder</b>	<b>1</b>
-----------------------------	----------

Vattenfall	10.000 Euro
------------	-------------

## **Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e. V.**

Markus Kamrad

## **Verwaltungsrat (Stand: 01.01.2025)**

- Wibke Werner, Vorsitzende
- Peter Gnielczyk, stellv. Vorsitzender
- Sabine Babendererde
- Christa Jourdan
- Irene Köhne
- Gerhard Müting
- Hubertus Primus

## **Mitarbeit in Gremien und Organisationen**

- Berufungsausschuss für Ärzte und Psychotherapeuten Berlin
- Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission
- DIN Verbraucherrat
- DIN AG Lebensmittel
- DIN Normungsausschuss „Service Wohnen“
- Ernährungsstrategie
- Fachforum Energiearmut
- Fachforum Finanzbildung Berlin
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a SGB V
- INVEST Wärmewende
- Jury Bundespreis Verbraucherschutz
- Jury gegen diskriminierende und sexistische Werbung
- Klimaschutzrat
- Koordinierungskreis Patientenvertretung Berlin
- Landesgesundheitskonferenz, Unterarbeitsgruppe Ernährung
- Landesausschuss für Ärzte und Krankenkassen Berlin
- Netzwerk Gewaltfreie Pflege
- Regionale Arbeitsgemeinschaft der Alten und Angehörigenberatung
- Runder Tisch Energieeffizienz und Energiesparen in privaten Haushalten in Berlin
- Steuerungsgruppe Fairtrade-Town Berlin
- Stiftung Warentest
- Expertenrunde Recht
- Kuratorium
- Verbraucherzentrale Bundesverband
- Arbeitskreise
- Netzwerkgruppen
- Vorsorgenetzwerk Berlin
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft







**Verbraucherzentrale**  
Berlin

# Stark für mich.

## Impressum

### Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Berlin e.V.  
Ordensmeisterstraße 15–16, 12099 Berlin  
T +49 30 21485-0  
[mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de)  
[verbraucherzentrale-berlin.de](http://verbraucherzentrale-berlin.de)

### Für den Inhalt verantwortlich:

Markus Kamrad, Vorstand der  
Verbraucherzentrale Berlin

### Redaktion und Text:

Dr. Grit Kittelmann

### Gestaltung:

Henning Kunz

### Bildnachweise:

Titel – Henning Kunz  
Inhalt: Henning Kunz (S. 4, 9, 10, 12, 13, 15 unten  
rechts, 41, 47); Hans-Christian Plambeck (S. 7);  
Susanne Petzold (S. 14 oben links, 15 unten links, 21,  
33, 40); shurkin\_son (S. 2), photobyphotoboy (S. 14  
oben rechts), rh2010 (S. 15 oben links), Andrey Popov  
(S. 17), THINK b (S. 18), Alliance (S.19), Lumos sp  
(S. 24), polkadot (S. 26), alexanderon (S.27), Drazen  
(S. 28), Robert Kneschke (S. 38), Halfpoint (S. 39),  
dikushin (S. 43) / stock.adobe.com

### Druck:

Spreedruck GmbH

### Stand:

August 2025

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier.

