



verbraucherzentrale

Berlin

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

INHALTSVERZEICHNIS	3
LEITBILD	4
VORWORT	5
ABGEORDNETENHAUSWAHL 2016	6
VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG	7
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	10
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	11
VERBRAUCHERZENTRALE VOR ORT	12
MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN	13
PATIENTENBERATUNG	14
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	15
ENERGIESPARBERATUNG	16
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	17
2015 AUF EINEN BLICK	18
ANHANG	19
BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2015	20
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2015	21
STATISTIK 2015/ÖFFNUNGSZEITEN	22

LEITBILD

Die Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Wir sind die erste Anlaufstelle für die Verbraucher in der Stadt. Das heißt, wir bieten eine zeitgemäße und bedarfsgerechte Beratung, Interessenvertretung, Bildung und Information. Für uns ist anbieter- und parteipolitische Unabhängigkeit grundlegende Voraussetzung jeder Verbraucherarbeit.

Mit unserem niederschweligen Angebot erreichen wir die Verbraucher. Wir nutzen die aus der Beratung gewonnenen Erkenntnisse zur Vertretung der Verbraucherinteressen gegenüber Politik und Wirtschaft. Sie dienen uns gleichzeitig zur vorsorgenden Verbraucherinformation und -beratung. Damit sind wir Wegweiser für bewusstes Verbraucherverhalten.

NACHRUF

Wir trauern um unsere ehemalige Geschäftsführerin und Vorstandsvorsitzende



Dr. Thea Brüner
Ehrenvorsitzende

Die Verstorbene hat über drei Jahrzehnte die Geschäfte der Verbraucherzentrale Berlin e.V. und ihrer Vorgängerorganisation verantwortet und war lange Jahre ihre Vorstandsvorsitzende. Mit ihrer starken Persönlichkeit hat sie den Aufbau und das Wirken der Verbraucherzentrale mit großer Hingabe entscheidend geprägt. Ihr Einsatz für den Verbraucherschutz war in der Berliner Gesellschaft und in vielen Verbraucherorganisationen geschätzt. Für ihre herausragenden Verdienste in der Verbraucherarbeit wurden ihr der Verdienstorden des Landes Berlin und das Große Verdienstkreuz der Bundesrepublik verliehen.

Verwaltungsrat, Vorstand und Mitarbeiter*innen
der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

VORWORT



2015 war ein besonderes Jahr: Außergewöhnlich viele Menschen kamen in unsere Stadt – viele von ihnen auf der Flucht vor Terror, Krieg und Verfolgung. Ein großer Teil wird in den nächsten Jahren bei uns bleiben und als Verbraucher oder Verbraucherin am Marktgeschehen teilnehmen. Aufgrund sprachlicher und rechtlicher Unsicherheiten stellen Flüchtlinge – wie auch Menschen mit Migrationshintergrund, die schon länger bei uns leben – eine besonders verletzte Gruppe dar. Daher hat die Verbraucherzentrale Berlin im zurückliegenden Jahr wichtige Verbraucherinformationen in insgesamt sechs Sprachen übersetzen lassen und online gestellt. Außerdem können sich Flüchtlinge und deren Helfer*innen bei der Verbraucherzentrale über die Befreiung vom Rundfunkbeitrag informieren. Und nicht zuletzt rechnen wir damit, dass das Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ fortgeführt werden kann. Mit Marktchecks und einem interaktiven Forum wollen wir Menschen mit Migrationshintergrund stark machen für den digitalen Markt.

Beratung, Interessenvertretung und Information – das sind die satzungsgemäßen Aufgaben der Verbraucherzentrale Berlin, die sie auch 2015 erfolgreich wahrgenommen hat. Fast 14.500 Beratungen führten die Mitarbeiter*innen im vergangenen Jahr durch. Darüber

hinaus erteilten sie über 9.000 Auskünfte per Mail oder am Telefon und erreichten über Vorträge und Infostände knapp 2.500 Interessierte. Auch aktuelle Wege der Informationsvermittlung wurden eingeführt. So wurden im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz erste Online-Seminare, sogenannte Webinare, entwickelt. Bequem von zuhause aus können sich Verbraucher*innen über das Internet einloggen und sich zum Thema Altersvorsorge und Geldanlage schulen lassen.

Im laufenden Jahr haben die Berliner*innen ein neues Abgeordnetenhaus gewählt. Die Verbraucherzentrale beobachtet aufmerksam, wie sich die Parteien zum Thema Verbraucherschutz positionieren und hat eigene Erwartungen an die Politik formuliert. Auf einer Wahlseite sind Statements von Politiker*innen und Verbraucher*innen zur Verbraucherpolitik der nächsten Jahre online gestellt. Besucher*innen der Seite können die verbraucherpolitischen Versprechen kommentieren und über Verbraucherthemen abstimmen.

Eine der verbraucherpolitischen Forderungen steht schon seit Längerem auf der Berliner Agenda: die Umsetzung des Konzepts zur zielgruppenorientierten Verbraucheraufklärung zu ermöglichen. Damit möchte die Verbraucherzentrale ihr Beratungsangebot für junge Menschen, Senior*innen und Menschen mit Migrationshintergrund passgenau gestalten.

Vieles haben die Mitarbeiter*innen der Verbraucherzentrale im Jahr 2015 erfolgreich auf den Weg gebracht, viele Herausforderungen liegen noch vor ihnen. Wir danken allen Zuwendungsgebern, Kooperationspartner*innen und Mitgliedern für die Unterstützung unserer Arbeit!

E Bell

Eva Bell
Vorstand

ABGEORDNETENHAUSWAHL 2016

... IM SEPTEMBER 2016 WURDE IN BERLIN EIN NEUES ABGEORDNETENHAUS GEWÄHLT. AUCH WENN DER VERBRAUCHERSCHUTZ DURCH VIELE GESETZE AUF EUROPÄISCHER ODER BUNDESEBENE REGULIERT WIRD, VERFOLGT DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN INTENSIV DIE POSITIONIERUNG DER LANDESPARTEIEN VOR UND NACH DER WAHL.

Welche verbraucherpolitischen Schwerpunkte setzen die Parteien vor der Wahl und in den anschließenden Koalitionsverhandlungen? Haben die Politiker ihr Ohr an den Alltagsorgen der Bürger*innen?

Forderungskatalog der Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale ist nicht nur reiner Beobachter. In drei Broschüren hat sie ihre Forderungen zur Abgeordnetenhauswahl 2016 zusammengefasst. In den Veröffentlichungen zur „gesunden“, „sozialen“ und „digitalen Stadt“ finden Leser*innen, was die Politik aus Sicht der Verbraucherzentrale leisten müsste, um Berlin zu einer verbraucherfreundlichen Stadt zu entwickeln: einen Marktwächter für Gesundheit einführen, zum Beispiel. Oder eine anbieterunabhängige Beratung für Energieschuldner*innen fördern. Auch ein freies und sicheres WLAN-Netz im öffentlichen Raum wäre wichtig.

Projektseite rund um die Wahl 2016

Wer die Forderungen der Verbraucherzentrale ausführlich nachlesen möchte, besucht am besten die Pro-

jektseite der Verbraucherzentrale. Hier bietet sich die Möglichkeit, die Erwartungen der Verbraucherschützer einzusehen, zu kommentieren und zu unterstützen. Über ein Umfragetool können Nutzer*innen ihre Meinung zu aktuellen Verbraucherthemen angeben. Außerdem werden Termine der Verbraucherzentrale und kurze Berichte über (Wahlkampf-)Veranstaltungen, an denen Mitarbeiter*innen der Verbraucherzentrale teilgenommen haben, aufgeführt. Ergänzt wird die Seite mit Statements von Expert*innen aus Politik und Verbänden und einer Fotoaktion zu Wünschen und Forderungen von interessierten Verbraucher*innen.

SIE MÖCHTEN SICH AUCH BETEILIGEN?

Gehen Sie einfach auf verbraucherzentrale-berlin.de/abgeordnetenhauswahl2016 und kommentieren, fotografieren, beantworten und „ liken“ Sie mit!



Die Forderungen der Verbraucherzentrale Berlin an das neue Abgeordnetenhaus können Verbraucher*innen in den drei Forderungskatalogen nachlesen – oder unter www.verbraucherzentrale-berlin.de/abgeordnetenhauswahl2016

VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

... TELEKOMMUNIKATION, DER ONLINE-MARKT VON WAREN UND DIENSTLEISTUNGEN SOWIE PARTNERVERMITTLUNGEN – DAS WAREN EINIGE FRAGEN, MIT DENEN VERBRAUCHER*INNEN 2015 IN DIE RECHTSBERATUNG KAMEN.

Die zunehmende Digitalisierung der Märkte spiegelt sich auch in der Urheberrechtsberatung wider: So waren Rechtsfragen rund um Streaming und Filesharing von Filmen und Musik aus dem Internet besonders häufig.

Telekommunikation

Besonders erfreulich für Verbraucher*innen war ein Urteil des Landgerichts Potsdam in 2015, das allerdings noch nicht rechtskräftig ist. Das Urteil betrifft Kunden, die sich darüber wundern, dass auf ihrer Mobilfunkrechnung Leistungen von Drittanbietern in Rechnung gestellt werden, die sie aber gar nicht oder nur versehentlich bestellt haben. Häufig handelt es sich dabei um kostenpflichtige Serviceleistungen, Hotlines, Ansage- und Infodienste.

Auch in Abo-Fallen von unseriösen Anbietern tappen Verbraucher*innen immer wieder – z.B. durch sogenannte In-App-Käufe. Das Gericht hat nun festgestellt, dass sich Verbraucher*innen mit Beschwerden über solche Drittanbieterleistungen an ihren Mobilfunkanbieter wenden können und sich nicht mehr von diesem an den Drittanbieter verweisen lassen müssen. Die Verbraucherzentrale zeigte Wege auf, unberechtigte



Fragen zu Handyverträgen werden in der Rechtsberatung besonders häufig gestellt.

Forderungen abzuwehren und stellt auf ihrer Webseite entsprechende Musterschreiben zur Verfügung.



Frithjof Jönsson, Chef der Rechtsberatung, erklärt, was sich 2016 für Verbraucher*innen ändert.

Digitale Märkte

Verträge zu Waren oder Dienstleistungen sind im Internet schnell abgeschlossen. Der Zeitvorteil im Vergleich zum stationären Handel ist allerdings rasch aufgebraucht, sobald es zu Schwierigkeiten in der Vertragsabwicklung kommt. Viele Verbraucher*innen in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale kennen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die ihren online geschlossenen Verträgen zugrunde liegen, nicht. Um die Rechtslage prüfen zu können, sind diese jedoch entscheidend. Die Geschäftsbedingungen (AGB) sind häufig sehr ausführlich formuliert, so dass viele Verbraucher sie gar nicht erst lesen und auch nicht ausdrucken oder abspeichern. Außerdem lassen sich die AGB auf Smartphones oder Tablets meist schlecht lesen. Um Verbraucher*innen besser zu schützen, fordert die Verbraucherzentrale eine gesetzliche Vorgabe, nach der die AGB für digitale Dienste und Online-Bestellungen 500 Zeichen nicht überschreiten dürfen.

Rundfunkbeitragsberatung

In über 700 Beratungen zum Rundfunkbeitrag informierte die Verbraucherzentrale über die Modalitäten bei der An- und Abmeldung von Wohnungen, die Beitragspflicht für Zweitwohnungen sowie die Voraussetzungen für eine Beitragsbefreiung.

Viele Verbraucher*innen wissen nicht, dass die Befreiung von den Rundfunkbeiträgen, z.B. bei Bezug von Sozialleistungen, extra beantragt werden muss und nicht automatisch erfolgt. Viele Ratsuchende fragten auch, wie sich die Befreiung eines WG- oder Familienmitglieds auf die Beitragspflicht auswirkt. Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung waren Zahlungsrückstände.

Reiserecht

Wenn einer eine Reise macht, hat er etwas zu erzählen – leider nicht immer Gutes. Überbuchte Hotels, Baulärm, Mängel in der Hotelausstattung, Verspätungen und Annullierungen von Flügen, Gepäckverlust, unerwartete Kosten bei Online-Flugbuchungen oder Erkrankungen vor Reisebeginn waren die Gründe, die viele Berliner*innen 2015 in die Reiserechtsberatung führten.

Die Ratsuchenden stehen regelmäßig vor der Frage, welche Rechte sie bei einer mangelhaft erbrachten Leistung haben, und wie sie diese durchsetzen können. Ob Reiseveranstalter, Fluggesellschaften, Onlinevermittler oder Reiserücktrittsversicherungen – viele wehren entweder berechnete Ansprüche ab oder unterbreiten inakzeptable Vergleichsangebote. Die Beraterin der Verbraucherzentrale erreichte, dass vielen Verbraucher*innen auch im Jahr 2015 die gebotenen Reisepreisminderungen, Ausgleichszahlungen und Stornogebühren ausgezahlt oder unberechtigte Forderungen fallen gelassen wurden.



Rechtsberaterin Eva Klaar erklärt in SternTV, was Verbraucher tun können, wenn ihr Reisegepäck verloren gegangen ist.

Energierecht

In rund 400 Energierechtsberatungen standen im vergangenen Jahr die Themen Anbieterwechsel, Stromabrechnung, Verjährungsfragen und Preiserhöhungen im Vordergrund. Auch ein Dauerbrenner aus den Vorjahren beschäftigte die Rechtsberater*innen: So erfahren viele Verbraucher*innen mit Sonderverträgen erst mit ihrer Vorjahresabrechnung von Preiserhöhungen. In solchen Fällen haben Energiekund*innen das Recht auf eine Sonderkündigung.

Immer noch versuchen unseriöse Anbieter*innen, Verbraucher*innen am Telefon oder an der Haustür dazu zu überreden, ihren Stromanbieter zu wechseln. In der Energierechtsberatung können sie abklären, ob und wie sie solche „Fernabsatz-“, oder „Außer-Haus-Verträge“ widerrufen können.

Eine Überraschung bergen auch manche Rechnungen von Grundversorgern. Darin erfahren Verbraucher*innen zum ersten Mal, dass ein weiterer Zähler existiert, der ihrem Haushalt, z.B. durch eine Wohnungszusammenlegung, zugeordnet wurde. Verbraucher*innen sollten die Forderungen für die Grundgebühren zurückweisen und erhalten dazu Hilfestellung in der Verbraucherzentrale.

Mietrecht

Über 800 Beratungen zum Mietrecht führte die Verbraucherzentrale Berlin 2015 durch. Wie in den Vorjahren lag der Schwerpunkt der Fragen bei Themen rund um das Allgemeine Mietrecht wie z.B. Mieterhöhungen, Mietminderungen wegen Mängel der Wohnung, Kündigung des Mietverhältnisses, Kautions- und Schönheitsreparaturen. Viele Verbraucher*innen ließen außerdem ihre Nebenkostenabrechnung prüfen. Die erwartete Nachfrage zu Beratungen rund um die 2015 eingeführte Mietpreisbremse blieb jedoch aus.

Unlauterer Wettbewerb

Die Verbraucherzentrale hat im vergangenen Jahr 76 Abmahnverfahren zu Wettbewerbsverstößen eingeleitet. Die abgemahnten Unternehmen gaben daraufhin 37 Unterlassungserklärungen und acht Teilunterlassungserklärungen ab. In elf Verfahren reichte die Verbraucherzentrale Klage auf Unterlassung ein.

Bereits in 2015 gingen zwei Verfahren in erster Instanz mit einem positiven Ergebnis für die Verbraucherzentrale aus: Das Landgericht Frankfurt untersagte im Oktober 2015 der Schwab Versand GmbH, eine Mahngebühr von 6,95 Euro zu erheben.

In dem Verfahren gegen die primastrom GmbH konnte die Verbraucherzentrale ebenfalls einen gerichtlichen Erfolg erzielen. Das Landgericht Berlin verurteilte das Unternehmen dazu, gegenüber Verbraucher*innen die Mitteilung zu unterlassen, dass diese ihre Einzugsermächtigungen nicht entziehen dürften. Außerdem darf das Unternehmen keine Klausel mehr verwenden, nach der für die erste Mahnung 5 Euro und für die zweite und dritte Mahnung 10 Euro erhoben werden.



Gegen Ende des Jahres beantwortete Juristin Jana Brockfeld viele Medienanfragen zur angeschlagenen Fitness-Kette Hard Candy.

Auch in Verfahren, die bereits in 2014 eingeleitet wurden, erzielte die Verbraucherzentrale positive Ergebnisse: So untersagte das Oberlandesgericht Düsseldorf der Targobank die Werbung mit dem „Wiefürmichgemacht-Kredit“, da kein repräsentatives Beispiel genannt wurde und somit ein Verstoß gegen die Preisangabenverordnung vorlag. Außerdem erklärte das Kammergericht Berlin eine Rabattaktion des

Bekleidungshauses Wöhl für wettbewerbswidrig, da nur unzureichend über die Rabattbedingungen informiert wurde.



Eine Rabattaktion des Einzelhändlers Wöhl fanden die Verbraucherschützer wettbewerbswidrig und mahnten ab – mit Erfolg

Teilweise positiv endete das Verfahren gegen die Companisto GmbH vor dem Landgericht Berlin. Als irreführend angesehen wurde neben der Angabe eines Maximums an einzuwerbendem Kapital auch die Werbung mit einer Unternehmensbewertung. Einer Klage der Verbraucherzentrale gegen die Tele Columbus AG im Mai 2015 gab das Landgericht Berlin im laufenden Jahr statt. In seinem Urteil sah das Gericht die automatische Umstellung eines Internettarifs ohne vorherige Zustimmung der Kunden als wettbewerbswidrig an. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Seit Ende der 90er Jahre führte die Verbraucherzentrale Berlin im Rahmen einer Projektförderung die Schuldnerberatung für den Bezirk Tempelhof-Schöneberg durch. Im November 2014 hatte das Bezirksamt den Kooperationsvertrag mit der Verbraucherzentrale Berlin ohne Angabe von Gründen zum Jahresende 2015 gekündigt und ein Interessenbekundungsverfahren ausgerufen. Die Verbraucherzentrale beteiligte sich an dem Verfahren; ein anderer Anbieter erhielt den Zuschlag. Daher musste die Verbraucherzentrale am 31. Dezember schweren Herzens ihre Schuldnerberatung einstellen. In fast zwei Jahrzehnten konnten rund 100.000 Schuldner*innen beraten werden, viele Tausende sind heute schuldenfrei.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

... LOHNEN SICH MOMENTAN IRGENDWELCHE GELDANLAGEN, ODER SOLL ICH MEIN GELD BESSER GLEICH IM SPARSTRUMPF HORTEN? – VIELE VERBRAUCHER*INNEN KAMEN 2015 IN DIE VERBRAUCHERZENTRALE, WEIL SIE WISSEN WOLLTEN, WIE SIE ANGESICHTS DER NIEDRIGZINSEN NOCH SINNVOLL FÜR IHR ALTER VORSORGEN UND IHR GELD ANLEGEN KÖNNEN.

Sinnvoll vorsorgen im Zinstief

Banken empfahlen Verbraucher*innen oft defensive oder ‚ausgewogene‘ hauseigene Misch- bzw. Dachfonds, die zwar in der Vergangenheit eine akzeptable Wertentwicklung aufwiesen, deren Kosten aber die erwartbare Rendite nun zum großen Teil auffressen. Die Verbraucherzentrale wies auf die Nachteile solcher Fonds hin.

Als ‚Ausweg‘ aus den Niedrigzinsen empfahlen Finanzdienstleister zudem vielfach Rentenversicherungen mit Kombinationen aus Fonds und sicherheitsorientierter Anlage. Diese Produkte versprechen Sicherheit und zugleich Rendite – de facto ist die Renditeerwartung nach Kosten jedoch oft gering. Die Produkte sind teils so komplex, dass Verbraucher*innen die dahinterliegenden Mechanismen nicht verstehen können.

Viele Verbraucher*innen hatten in der Beratung Fragen zur betrieblichen Altersvorsorge. Wie werden auf die Auszahlung Krankenversicherungsbeiträge berechnet? Was muss ich bei einem Arbeitgeberwechsel beachten, und wie sind generell die Modalitäten und Konditionen der betrieblichen Altersvorsorge? All diese Fragen zeigen, wie wichtig und umfassend der Bedarf nach neutraler Beratung zu diesem Thema ist.

Kündigung von Bausparverträgen

Vielen Verbraucher*innen wurden ihre gutverzinsten laufenden Bausparverträge vorzeitig gekündigt. Sie wollten wissen, ob und wie sie sich dagegen wehren können. Angesichts einer noch nicht konsolidierten Rechtsprechung war die Bewertung der Erfolgsaussichten der Rechtsstreitigkeiten besonders gefragt.

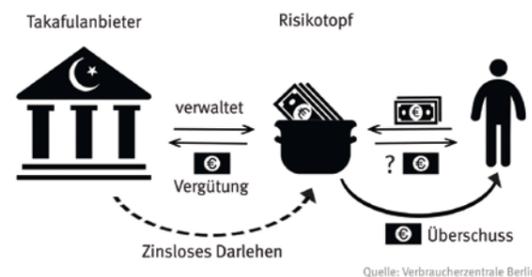
Auch Verbraucher*innen mit insolventen oder gekündigten Beteiligungsprojekten kamen in die Beratung. Die Betroffenen waren – nachdem ihr investiertes Geld verloren war – auch noch aufgefordert worden, schon erhaltene Ausschüttungen zurückzuzahlen. Zunehmend kamen auch Verbraucher*innen, die in ein

Nachrangdarlehen investiert haben, und nach dessen schlechtem Verlauf Rat suchten.

Versicherungsberatung

Dauerbrenner in der Versicherungsberatung sind weiterhin Fragen zur Privaten Krankenversicherung. 2015 erhöhten einige Versicherer ihre Beiträge stark – Verbraucher*innen suchten daher Rat zum Tarifwechsel. Immer stärker zeigt sich in der Beratung, wie schwierig es für Verbraucher*innen mit Vorerkrankungen ist, eine Berufsunfähigkeitsversicherung (BUV) zu bekommen. Die Anbieter schließen bei Vorerkrankungen viele Ursachen für Berufsunfähigkeit von der Versicherung aus, oder lehnen den Antrag gleich ganz ab. Die Expert*innen der Verbraucherzentrale erklärten, worauf bei Abschluss einer BUV zu achten ist.

In der Versicherungsrechtsberatung gab es vermehrt Fälle, in denen Versicherer im Schadenfall nicht zahlten mit der Begründung, der Verbraucher habe bei Vertragsabschluss falsche Angaben gemacht. Insgesamt führte die Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr 2.144 Beratungen zu Geldanlage und Altersvorsorge und 1.462 zu Versicherungen durch.



Islamic Finance

Auf einer Pressekonferenz wurden 2015 die Merkmale von Islamic Finance, dem Finanzwesen nach religiösen Regeln des Islam dargestellt sowie dessen Vor- und Nachteile aus Verbrauchersicht. Anlass war die Eröffnung der ersten Bank in Berlin, die nach diesen Maßstäben wirtschaftet.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

... ENERGIEMÄRKTE, UNSERIÖSE INKASSOPRAKTIKEN UND AKTIONEN FÜR JUNGE ERWACHSENE ZU DEN THEMEN MOBILITÄT UND BEWUSSTER UMGANG MIT GELD – DIESE SCHWERPUNKTE SETZTE 2015 DER WIRTSCHAFTLICHE VERBRAUCHERSCHUTZ, EIN VOM BUNDESVERBRAUCHERMINISTERIUM UND DEM BERLINER SENAT GEFÖRDERTES PROJEKT.

Energiemärkte

Der Weltverbrauchertag 2015 stand unter dem Motto „Energiepreise“. In einer Aktionswoche um den 15. März informierte die Verbraucherzentrale über Energiesparen und Energierechte. Verbraucher*innen konnten sich online, telefonisch oder persönlich Informationen und Tipps zu Anbieterwechsel, Ärger mit Versorgern oder Energieeffizienz einholen.



Ulrich Kelber, Staatssekretär im BMJV, Vorstand Eva Bell und Expert*innen der Verbraucherzentrale beantworten am Weltverbrauchertag Fragen im Online-Forum.

Über ein Online-Forum hatten Bürger*innen die Möglichkeit, energie- und verbraucherpolitische Fragen direkt an Ulrich Kelber, Staatssekretär im Bundesverbraucherschutzministerium, Sabine Toepfer-Kataw, Staatssekretärin der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz und an Energieexpert*innen der Verbraucherzentrale zu stellen. Über 60 Fragen wurden über das Forum beantwortet.

Informationen über Energiepreise sowie Musterbriefe auf der Homepage – u.a. zum Widerspruch gegen Preiserhöhungen – ergänzten das Angebot. Außerdem beteiligte sich die Verbraucherzentrale mit einem Infostand auf dem ufa-Umweltfestival und erreichte damit rund 700 Verbraucher*innen.

Unseriöse Inkassopraktiken

In einer bundesweiten Aktion erfassten die Verbraucherzentralen im letzten Jahr 1.413 Beschwerden zu Inkassodiensten und werteten sie aus. Anlass war die Tatsache, dass trotz gesetzlicher Verbesserungen die Anfragen der Verbraucher*innen rund um das Thema Inkassodienste nicht abnehmen. Bei der Verbraucherzentrale Berlin gingen zwischen Mai und August über 70 Beschwerden ein. Es zeigte sich, dass mehr als die Hälfte der Inkassoforderungen willkürlich waren, und die Höhe der Gebühren oft unverhältnismäßig. Verbraucher*innen berichteten, dass Inkassodienste sie massiv unter Druck gesetzt hätten, indem sie mit Schufa-Einträgen oder Zwangsvollstreckung drohten. Die Verbraucherzentralen leiteten aus den Ergebnissen der Aktion u.a. die Forderung ab, eine verbindliche Regelung für Inkassokosten zu schaffen, um willkürliche und überhöhte Gebührenforderungen zu verhindern.

Mobilität und bewusster Umgang mit Geld

Womit verreisen viele junge Erwachsene mit schmalen Geldbeutel? Seit der Liberalisierung des Fernbusmarkts 2013 häufig mit dem Fernbus. Um die jungen Reisenden über ihre Rechte bei Fernbusreisen aufzuklären, richteten die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg an drei Tagen im Sommer einen Informationsstand am Zentralen Omnibusbahnhof Berlin (ZOB) ein und erreichten so rund 400 vorwiegend junge Verbraucher*innen.

Um neue Kommunikationskanäle für die Zielgruppe junge Verbraucher*innen zu erschließen, entwickelte die Verbraucherzentrale 2015 ein Konzept für „Webinare“ – also Vorträge, in die man sich über das Internet einloggen kann. Ein Testlauf mit Student*innen der Humboldt Universität verlief vielversprechend. Im Januar 2016 ging schließlich das erste Webinar „Finanzen und Vorsorge für Berufsstarter“ online.

VERBRAUCHERZENTRALE VOR ORT

... DIE MITARBEITER*INNEN DER VERBRAUCHERZENTRALE ARBEITEN NICHT NUR IN IHREN BÜROS; SIE SIND HÄUFIG MIT VORTRÄGEN UND MESSESTÄNDEN IM STADTGEBIET UNTERWEGS. SO GELINGT ES IHNEN, ZIELGRUPPEN WIE MIGRANT*INNEN, MENSCHEN MIT GERINGEM EINKOMMEN, SENIOR*INNEN UND JUNGE MENSCHEN ZU ERREICHEN.

Ein Schwerpunkt der zielgruppenorientierten Arbeit lag 2015 bei der Gruppe der Migrant*innen. Von den 30 Vorträgen über Verbraucherschutz- und Verbraucherrechtsthemen wurden 19 vor dieser Zielgruppe gehalten. Viele Verbraucher*innen mit Migrationshintergrund kennen ihre Rechte nicht oder schätzen sie falsch ein; meist ist auch das Rechtssystem in ihren Herkunftsländern ein anderes, und Verbraucherschutz hat keinen hohen Stellenwert. In den Vorträgen klären die Expert*innen der Verbraucherzentrale über grundlegende Verbraucherthemen auf. Da die über 600 Teilnehmer*innen auch als Multiplikator*innen in ihre Communities hineinwirken, schätzt die Verbraucherzentrale diese Vorträge als besonders effektives Mittel für Aufklärung und Information ein.

Was ist ein Vertrag?

Besonders beliebt war im vergangenen Jahr der Vortrag „Die 10 häufigsten Verbraucherirrtümer“, er wurde allein 18 Mal gebucht. Hier geht es um immer wiederkehrende Probleme im Alltag, wie Umtausch, Reklamation und Widerruf, Anbieterwechsel, Minderjährigkeitsrecht, Inkasso und Mahnbescheide. „Kann ich einen Vertrag auch mündlich schließen?“ „Warum tauscht der Einzelhändler meine Bluse nicht um?“ – Im Anschluss an den Vortrag bleibt genügend Zeit solche und ähnliche Fragen zu klären.



Zusammenarbeit mit Migrantorganisationen

Seit November 2015 ist der Migrationsrat Berlin-Brandenburg Mitglied der Verbraucherzentrale Berlin und unterstützt die Verbraucherschützer in ihrer interkulturellen Arbeit.

Eine neue Kooperation ging die Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr mit einem weiteren neuen Mitglied der Verbraucherzentrale, dem Türkischen Bund in Berlin-Brandenburg e.V. (TBB), ein. Speziell für Multiplikator*innen mit türkischem Migrationshintergrund wurden die ersten zwei Vorträge bereits gehalten, weitere folgen im laufenden Jahr.

Die Zusammenarbeit mit dem TUH (Türkischer und Unternehmer und Handwerker Verein e.V.) führte die Verbraucherzentrale 2015 fort – fünf Vorträge hielten die Verbraucherschützer*innen vor Multiplikator*innen.

In den Bezirken Lichtenberg und Marzahn bot die Verbraucherzentrale 2015 eine russischsprachige Rechtsberatung an. Durchschnittlich fünf Ratsuchenden pro Termin konnte der muttersprachliche Rechtsexperte der Verbraucherzentrale helfen. Auch in der Geschäftsstelle am Zoo konnten sich Verbraucher*innen sowohl auf Russisch als auch auf Türkisch beraten lassen.

Ausblick

Um die weitere Zielgruppenarbeit mit Migrant*innen auszubauen hat die Verbraucherzentrale ein Konzept erarbeitet und der Senatsverwaltung zur Prüfung übermittelt.

Im Dezember 2015 informierte sich MdB Renate Künast, ehemalige Bundesministerin für Verbraucherschutz, über die Arbeit der Verbraucherzentrale.

MIGRANTEN IN DIGITALEN MÄRKTEN

... DAS PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN“ STARTETE IM FEBRUAR 2014 UND WURDE VOM BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ UND FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ GEFÖRDERT. VERBRAUCHER*INNEN MIT TÜRKISCHEN UND RUSSISCHEN WURZELN WURDEN ÜBER IHRE RECHTE IN DIGITALEN MÄRKTEN AUFGEKLÄRT.

Anfang 2015 stellte das Projektteam Multiplikator*innen von Migrantorganisationen und Beratungszentren die Ergebnisse des ersten Marktchecks 2014 und die interaktive Internetplattform „Forum Digitales“ vor. Im Forum beantwortete das muttersprachliche Projektteam Fragen von Verbraucher*innen zu den Themen Internet, Telekommunikation, Datenschutz und Rundfunkgebühren – auch auf Russisch oder Türkisch.

Marktcheck zu Ethnotarifen

Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Hamburg und Bremen, führte die Verbraucherzentrale Berlin den zweiten Marktcheck zu Ethnotarifen, also Telefentarifen in die Türkei und in die russische Föderation, durch. Es zeigte sich, dass die untersuchten Tarife nicht alle verbraucherrechtlichen Anforderungen erfüllten, insbesondere bei den Widerrufsbelehrungen. Ergänzend wurde eine repräsentative Umfrage bei türkisch- und russischsprachigen Verbraucher*innen über das Be-

schwerdemanagement von Mobilfunkanbietern durchgeführt. Dabei stellte sich heraus, dass Beschwerden von Migrant*innen oft gar nicht oder erst spät bearbeitet werden.

Verbraucherinformationen

Verbraucherinformationen zu Telekommunikation, Datenschutz und Internet wurden in 6 Sprachen übersetzt und auf der Projektseite eingestellt. Mit dem Berliner Datenschutzbeauftragten erarbeitete das Projektteam einen digitalen Datenschutzratgeber in drei Sprachen (Deutsch, Türkisch, Russisch). Zwei Videos der Comedienne Idil Baydar, die auf der Projektseite und dem Youtube-Kanal der Künstlerin veröffentlicht wurden, sollen bei der Zielgruppe für Datenschutz und Verbraucherrechte werben.

Auf einer Veranstaltung „Migranten in der digitalen Welt als Geschäftsmodell“ in Berlin wurden am 13. November die Ergebnisse des Projektes präsentiert. Anschließend diskutierten Verbraucherschützer*innen und Vertreter*innen aus Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft über Verbraucheraufklärung von Migrant*innen in der digitalen Welt. Die Begrüßung übernahm Dr. Rainer Metz vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Mit Referaten beteiligten sich Dr. Bernhard Rohleder, Hauptgeschäftsführer von BITKOM e.V., Gabriele Gün Tank, Integrationsbeauftragte Tempelhof-Schöneberg und Klaus Müller, Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. An der anschließenden Diskussion nahmen Prof. Dr. Johannes Caspar, Hamburgischer Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit und Tatjana Forner, Geschäftsführerin Club Dialog e.V. teil. Auflockerung brachte Idil Baydar mit ihrer Stand-up-Comedy.

Das Projekt endete zunächst im Januar 2016; die Verbraucherzentrale rechnet mit einer Fortführung im laufenden Jahr.



Comedienne Idil Baydar mischte die Veranstaltung am 13. November mit skurrilen Einsichten auf.

PATIENTENBERATUNG

... PATIENT*INNEN STEHEN EINER VIELZAHL VON AKTEUREN IM GESUNDHEITSMARKT GEGENÜBER: ÄRZT*INNEN, KRANKENHÄUSERN, GESETZLICHEN ODER PRIVATEN KRANKENVERSICHERUNGEN, APOTHEKEN UND SANITÄTSHÄUSERN. DIE PATIENTENBERATUNG DER VERBRAUCHERZENTRALE BIETET RATSUCHENDEN SEIT JAHRZEHNEN KOMPETENTE UNTERSTÜTZUNG.

Beratungsbedarf gab es 2015 verstärkt zu dem einkommensunabhängigen Zusatzbeitrag und zu den Beitragserhöhungen der Krankenkassen, zur elektronischen Gesundheitskarte oder auch schon zu den 2016 neu eingerichteten Terminservicestellen.

Projekt IGeL-Ärger

Wie im Vorjahr beteiligte sich die Verbraucherzentrale Berlin bis November 2015 an dem Projekt „Internetforum für kostenpflichtige Extras – Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), Zusatz- und Wahlleistungen beim Arzt und im Krankenhaus“, das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wurde.

Die Gesundheitsversorgung beinhaltet mittlerweile sogenannte IGeL – also medizinische Leistungen, die Patient*innen selbst bezahlen müssen. Das Bewusstsein, sich als Verbraucher*innen in einem Markt zu bewegen, fehlt vielen Patient*innen allerdings. Das Portal igel-ärger.de sammelte auch im vergangenen Jahr Patientenbeschwerden zu individuellen Gesund-

heitsleistungen (IGeL). Dabei kamen bundesweit insgesamt über 1.500 Beschwerden und 270 Fragen von Verbraucher*innen zusammen.

In einem Marktcheck nahmen die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Berlin und Rheinland-Pfalz den Umgang von Augenärzt*innen mit Selbstzahlerleistungen unter die Lupe – mit teilweise erschreckenden Ergebnissen: Von 164 Berliner Augenarztpraxen verlangen 81, also fast die Hälfte, Zusatzgebühren für die Sehstärkenuntersuchung oder den schriftliche Befund, obwohl es keine Grundlage für die Berechnung dieser Kosten gibt. Für die Herausgabe des schriftlichen Befunds berechneten die Ärzte im Durchschnitt 10 Euro.

Bei einem weiteren Marktcheck zum gesetzlichen Hautkrebscreening in ärztlichen Praxen stellte sich heraus, dass gut ein Fünftel der angerufenen 150 Berliner Hautärzte entweder gar keinen Termin vergaben oder nur eine Selbstzahlerleistung offerierten. Die Ergebnisse der Marktchecks führen zu der Schlussfolgerung, dass der IGeL-Markt stärker beobachtet und Patient*innen noch besser informiert werden sollten.

Projekt zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

Wie im Vorjahr beteiligte sich die Verbraucherzentrale Berlin an der bundesweiten Info-Hotline zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz. Außerdem hielt die Projektmitarbeiterin Vorträge zum Anwendungsbereich des WBVG, auch in leichter Sprache vor Menschen mit Behinderungen. Das Projekt endete im Mai 2015.

Ich weiß Bescheid...



Eine Postkartenaktion der Verbraucherzentrale Berlin machte auf das Portal igel-ärger.de aufmerksam.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

... JEDER TUT ES JEDEN TAG: ESSEN UND TRINKEN. UND VORHER NATÜRLICH EINKAUFEN – ODER BESTELLEN. LAUT VERBRAUCHERMONITOR 2015 IST DAS THEMA LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG DAS WICHTIGSTE VERBRAUCHERTHEMA. KEIN WUNDER, DASS DA VIELE FRAGEN AUFTAUCHEN.

„Was kann man eigentlich noch essen?“, „Ist da auch drin, was draufsteht?“, „Was macht der Apfel im Beerensaft?“ wollen Verbraucher*innen wissen. Die Mitarbeiter*innen des Projekts Lebensmittel und Ernährung beantworteten individuelle Verbraucherfragen und führten Marktchecks und Veranstaltungen durch. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft und dem Berliner Senat gefördert.

Health Claims – leere Versprechungen?

Gleich am Jahresanfang konnten sich Besucher*innen der „Internationalen Grüne Woche“ am Messestand der Verbraucherzentralen auf der Sonderschau des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) einen Überblick über gesundheitsbezogene Aussagen auf Lebensmitteln, sogenannte „Health Claims“, verschaffen. Ein Marktcheck zum Thema entlarvte Aussagen wie „für ein gesundes Herz-Kreislauf-System“ auf Pflanzenöl als vielversprechende, aber irreführende und daher unerlaubte Werbung.

Beliebt war auch 2015 die Ausstellung „Klimaschutz schmeckt!“, die Auswirkungen der Lebensmittelwahl auf die Umwelt veranschaulicht und Tipps für den eigenen Beitrag zum Klimaschutz gibt. Verbraucher*innen können z.B. erkennen, wieviel mehr umweltbelastende Treibhausgase durch weit gereiste Obst- und Gemüsesorten verursacht werden als durch heimische Ware. Entsprechende Flyer und der Saisonkalender

der Verbraucherzentralen für heimisches Obst und Gemüse ergänzen das Angebot. Und auch die jungen Verbraucher*innen konnten sich beim dreitägigen Kindertagsfest im FEZ (Freizeit und Erholungszentrum) davon überzeugen, dass jeder mit der Auswahl seines Essens mithelfen kann, die Umwelt zu schonen.

„Immer fair bleiben“

An den „Wertewochen Lebensmittel“ der Berliner Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz beteiligte sich die Verbraucherzentrale mit dem Schülerworkshop „Schokolade – Immer fair bleiben, auch beim Naschen“. Süßer als mit Schokolade können Schüler*innen wohl kaum die Prinzipien des Fairen Handels kennenlernen. Umso bitterer schmeckte dann auch die Erkenntnis, dass viele arme Kinder am anderen Ende der Welt hart für unsere Schokolade arbeiten müssen.

Spaß haben, die Sinne testen und nebenbei Neues über Lebensmittel lernen – das kann man mit dem Sinnesparcours der Verbraucherzentrale. Gemäß dem Motto „Erlebniswelt Essen – knackig, duftig, bunt“ bot der Parcours 2015 vielen Kindern und Jugendlichen wieder Gelegenheit, Kiwis, Auberginen, Kartoffeln, Zwiebeln und Co. zu ertasten, die vier Geschmacksrichtungen süß, sauer, salzig und bitter zu erproben und Aromen zu riechen.

Zum Jahresende wurde dann noch selbst gekocht, nämlich für den Marktcheck „Kochboxen“. Getestet wurden fünf große Anbieter, die den Trend zum Selberkochen bedienen, indem sie Rezepte und Zutaten per Box nach Hause liefern. Fazit: lecker, relativ leicht umzusetzen, etwas teurer – dafür kein Einkaufsstress. Voll im Trend also!



Health Claims oder was?

– Ernährungsexpertin Jessica Fischer erklärt auf der Grünen Woche, was sich dahinter verbirgt.

ENERGIESPARBERATUNG

... VERBRAUCHER*INNEN VON ENERGIEKOSTEN ENTLASTEN UND DABEI GLEICHZEITIG DAS KLIMA SCHÜTZEN – DABEI HELFEN DIE 12 ENERGIEBERATER*INNEN BEI DER VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN.

Egal ob Mieter*innen, Hauseigentümer*innen oder Bauwillige – alle finden Informationen, Ratschläge und praktische Tipps in einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale, durch einen Hausbesuch oder bei Veranstaltungen und Vorträgen. 2015 suchten über 3.000 Berliner*innen Hilfe zu Energiethemen in der Verbraucherzentrale Berlin.

Beratungsthemen

Auch im vergangenen Jahr wurden wieder unterschiedlichste Fragen in der Energieberatung behandelt. Die Bandbreite reichte vom Wechsel des Energieversorgers, der Prüfung der Heizungsanlage bis hin zu detaillierten Empfehlungen für notwendige Dämmmaßnahmen am Eigenheim. Außerdem prüften die Berater*innen die Wirtschaftlichkeit und Praktikabilität von Photovoltaik-Anlagen oder Wärmepumpen. Auch zu projektierten Blockheizkraftwerken und Wärme-Contracting hielt die Verbraucherzentrale Berlin im vergangenen Jahr guten Rat bereit.

Ein kurzer Weg zur Energieberatung...

Kurze Wege für Verbraucher: Die Energieberatung der Verbraucherzentrale startete mit 12 Beratungsstellen in das Jahr 2015. Im Laufe des Jahres kamen mit der



Cerstin Richter-Kotowski, Stadträtin von Steglitz, erzeugt Strom mit dem Energiefahrrad der Verbraucherzentrale.

KlimaWerkstatt Spandau und dem Rathaus Kreuzberg zwei weitere dazu.

... oder lieber ein Hausbesuch?

Nicht alle Fragen lassen sich am Schreibtisch der Energieberater*innen klären. Daher bietet die Verbraucherzentrale auch Hausbesuche, die sogenannten Energiechecks an. Für die Suche nach Stromfressern im Haushalt gibt es den Basis-Check, für die Prüfung der Gebäudehülle den Gebäude-Check, und seit Oktober 2015 ergänzt der neu entwickelte Heiz-Check das Angebot.

Der Heiz-Check ist ein Angebot für alle privaten Verbraucher, die z.B. einen Gas- oder Ölheizkessel, eine Fernwärmestation oder eine Wärmepumpe zuhause haben und besteht aus zwei Terminen an aufeinanderfolgenden Tagen. Zwischen den Besuchen des Energieberaters zeichnen Messgeräte wichtige Systemtemperaturen auf. Zudem werden der Dämmstandard von Rohren und Armaturen überprüft und Daten wie Alter und Dimensionierung des Systems, der Verlauf der Raumtemperatur und der Vorjahresverbrauch erfasst. Schließlich werden alle Komponenten der Anlage, etwa Kessel, Warmwasserspeicher, Mischer und Ventile, in Augenschein genommen.

Energieberatung unterwegs

Eine gute Gelegenheit für Verbraucher*innen, Energiethemen mit unabhängigen Expert*innen anzusprechen, sind Stadtteil- oder Straßenfeste. 2015 beteiligte sich die Verbraucherzentrale an insgesamt zwanzig Veranstaltungen mit einem Vortrag oder einem Aktionsstand. Dazu zählten große Events wie das Umweltfestival am Brandenburger Tor oder der 1. Berliner Klimatag genauso wie der Weihnachtsmarkt im Westend. Auch bei der Aktionswoche „Berlin spart Energie“ im Oktober war die Verbraucherzentrale mit Aktionen in Spandau und Steglitz vertreten.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

... MEHR ALS 70 PRESSEMITTEILUNGEN GAB DIE VERBRAUCHERZENTRALE 2015 HERAUS. DIE THEMEN REICHTEN VON ENERGIESPAREN ÜBER GELDANLAGE UND REISERECHT BIS HIN ZU ALLGEMEINEN VERBRAUCHERRECHTSFRAGEN.

Aktuelle Themen wurden zu einem „Fall des Monats“ aufbereitet. 2015 wurden besonders die Veröffentlichungen zu überzogenen Mahngebühren von Inkassobüros und zu unberechtigten Abbuchungen der Fitnesskette Hard Candy von der Presse aufgenommen.

Themen, die Verbraucher*innen auf den Nägeln brennen, griff die Verbraucherzentrale in der Kolumne der Berliner Morgenpost „Die Ratgeber“ auf. Vorstand Eva Bell beantwortete hier jede Woche Verbraucherfragen und erreichte damit eine große Zielgruppe. Darüber hinaus koordinierten die Öffentlichkeitsarbeiterinnen über 300 Medienanfragen, von denen viele in TV- und Radio-Beiträge oder Print-Artikel mündeten.

Eine Pressekonferenz fand zum zweiten Marktcheck über Ethno-Mobilfunkgeräte statt. Die Jahrespressekonferenz im Mai setzte einen inhaltlichen Schwerpunkt zu „Islamic Finance“. Anlass für diesen Themenschwerpunkt war die Eröffnung der Berliner Filiale der scharia-konformen KT-Bank.

Weltverbrauchertag 2015

Der Weltverbrauchertag 2015 stand unter dem Motto „Energie“. Die Verbraucherzentrale bot vom 5. bis 15. März online, telefonisch und persönlich Informationen zu Themen wie Anbieterwechsel, Ärger mit Versorgern oder Energieeffizienz. Die Pressestelle richtete auf der Webseite der Verbraucherzentrale einen „Online-Bürger-Dialog“ ein, über den sich Verbraucher*innen mit ihren energie- und verbraucherpolitischen Fragen direkt an Entscheidungsträger*innen und Expert*innen wenden konnten.

Hintergrundgespräche mit Politikern bereitete die Pressestelle ebenfalls vor. 2015 kamen aus unterschiedlichen Anlässen u.a. Staatssekretär Ulrich Kelber, die ehemalige Verbraucherschutzministerin Renate Künast, die Berliner Staatssekretärin Sabine Toepfer-Kataw, die Mitglieder des Abgeordnetenhauses Irene Köhne (SPD), Claudio Jupe (CDU), Dr. Turgut Altug (DIE GRÜNEN), Dr. Klaus Lederer (Die Linke) und

Simon Kowalewski von der Piratenpartei in die Verbraucherzentrale.



Veranstaltungen
November & Dezember 2015



Der neue Veranstaltungskalender bietet auch einen Überblick über die Webinare der Verbraucherzentrale.

Veranstaltungskalender

Um die Vorträge der Verbraucherzentrale besser zu bewerben, gibt die Pressestelle seit November 2015 alle zwei Monate einen Veranstaltungskalender heraus. Neben kurzen Erläuterungen zum Inhalt der Vorträge finden sich Termine, Anmeldemodalitäten und natürlich auch der Link für die neuen Webinare (webinare.verbraucherzentrale-berlin.de). Der Kalender wird an Bezirksämter, Bibliotheken und Stadtteilzentren versandt.

Unterstützung der Projektarbeit

Zum Tagesgeschäft der Pressestelle gehört es, die Projekte der Verbraucherzentrale bei der Veröffentlichung ihrer Ergebnisse und der Werbung für bestimmte Aktionen zu unterstützen. 2015 erstellten die Mitarbeiterinnen wieder Plakate und Flyer; sie starteten eine Postkartenaktion für die Seite igel-ärger.de und bereiteten Marktcheckergebnisse für die Öffentlichkeitsarbeit auf.

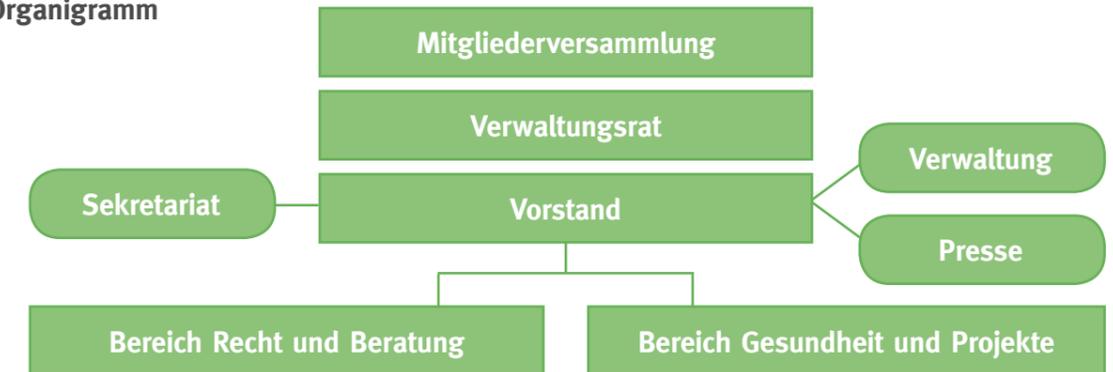
2015 AUF EINEN BLICK

- 1 Januar**
16.–25.1. Internationale Grüne Woche
Schwerpunkt: Health Claims
20.–22.1. Infostand beim Jugendinfotag
„Check your web“ im Freizeit- und
Erholungszentrum Wuhlheide
- 2 Februar**
12.2. Workshop des Projekts „Migranten und
Verbraucherschutz in digitalen Märkten“
zu Ethno-Handytarifen und zum
„Forum DIGITALES“
- 3 März**
9.3. Videoclip „Gut verpackt – alles sicher?“
zu Lebensmittelverpackungen geht online
15.3. Weltverbrauchertag: Aktionstag
zum Thema „Energiepreise“
- 4 April**
2.4. Presseinformation: Marktcheck zum kosten-
losen Hautkrebscreening bei Hautärzten
- 5 Mai**
Start der bundesweiten Umfrage zu
unseriösen Inkasso-Praktiken
- 6 Juni**
16.6. Jahrespressekonferenz: Tätigkeitsbericht
2014 und Informationen zu Islamic Finance
19.6. Infostand zu Fahrgastrechten
am Zentralen Omnibusbahnhof
- 7 Juli**
2.7. Pressekonferenz: zweiter Marktcheck zu
Ethnotarifen von Mobilfunkunternehmen,
Schwerpunkt: Beschwerdemanagement
- 8 August**
Neue Energieberatung in der
Klimawerkstatt Spandau öffnet
29.–30.08. Infostand beim Umweltfestival ufa-Fabrik

- 9 September**
21.9.–4.10. Wertewochen der Senatsverwaltung für
Justiz und Verbraucherschutz
- 10 Oktober**
9.10. Presseinformation: Berliner Ergebnisse des
ersten und zweiten Marktchecks zu indivi-
duellen Gesundheitsleistungen
15.10. Veröffentlichung des neuen Veranstaltun-
gskalenders der Verbraucherzentrale Berlin
Häufung von Verbraucherbeschwerden
über Fitnessstudio Hard Candy
22.10. Verbraucherzentrale Berlin gewinnt
Klage gegen unlauteren Wettbewerb der
Targobank
- 11 November**
13.11. Tagung „Migranten in digitalen Märkten als
Geschäftsmodell“ in der Alten Mälzerei
20.11. Verbraucherzentrale Berlin veröffentlicht
Informationen für Flüchtlinge und
deren Helfer*innen zu Mobilfunktarifen
ins Ausland
24.11. Presseinformation: dritter IGeL-Marktcheck,
Schwerpunkt kostenlose Sehtests
bei Augenärzten
27.11. Presseinformation: Ergebnisse der
bundesweiten Umfrage zu unseriösen
Inkasso-Diensten
- 12 Dezember**
Start der Kooperation mit dem Türkischen
Bund in Berlin-Brandenburg (TBB) e.V.
16.12. Verbraucherzentrale Berlin gewinnt Klage-
verfahren gegen Wöhr AG
31.12. Einstellung der Schuldnerberatung für den
Bezirk Tempelhof-Schöneberg

ANHANG

Organigramm



Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Mitglieder (Stand: 31.12.2015)

Einzelmitglieder	50
Mitgliederverbände	14

- Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein e.V.
- Berliner Mieterverein e.V.
- CDU Landesverband Berlin
- Deutscher Gewerkschaftsbund – Kreis Berlin
- Die Linke, Landesverband Berlin
- Kath. Frauengemeinschaft Deutschlands, EB Berlin
- Kath. Dt. Frauenbund, Zweigverein Berlin e.V.
- Landesverband Berlin der Gartenfreunde e.V.
- Mieterschutzbund Berlin e.V.
- Migrationsrat Berlin-Brandenburg e.V.
- SPD, Landesverband Berlin
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Türkischer Bund in Berlin und Brandenburg
- Verband Haus- und Wohneigentum, Siedlerbund Berlin-Brandenburg e.V.

Fördernde Mitglieder	2
Vattenfall	10.000 Euro
Landesbank Berlin	10.000 Euro

Verwaltungsrat

Reiner Wild (Vorsitzender)
Peter Gnielczyk (Stellv. Vorsitzender)
Sabine Babendererde
Christa Jourdan
Gerhard Mütting

Dr. Heinz Willnat
Ehrevorsitzende: Dr. Thea Brüner †

Vorstand

Eva Bell

Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Vorstand
Prof. Dr. Jürgen Keßler, Vorsitzender
Juliane Freifrau von Friesen, stellv. Vorsitzende

Geschäftsführer
Dr. Friedrich Bultmann

Mitarbeit in Gremien und Organisationen

Koordinierungskreis Patientenvertreter
Einigungsstelle f. Wettbewerbsstreitigkeiten b. der IHK
Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) – Mitglied
LAG Schuldner- und Insolvenzberatung Berlin e.V.
Stiftung Warentest
• Kuratorium
Verbraucherzentrale Bundesverband
• Mitgliederversammlung
• diverse Netzwerkgruppen
Zulassungsausschuss/Berufungsausschuss/Landesaus-
schuss der Ärzte und Krankenkassen
Runder Tisch Verbraucherrechtsschutz

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2015

Aktivseite	2015	2014
A. Anlagevermögen		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	43.700,46 €	6.661,94 €
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	44.878,23 €	51.533,67 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	432.073,75 €	90.452,97 €
C. Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag		
Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag	307.835,53 €	55.194,72 €
Bilanzsumme Aktivseite	828.487,97 €	203.843,30 €

Passivseite	2015	2014
A. Eigenkapital		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	-55.194,72 €	-67.469,46 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	-252.640,81 €	12.274,74 €
Verbleiben	-307.835,53 €	-55.194,72 €
Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag (Ausweis auf der Aktivseite der Bilanz)	307.835,53 €	55.194,72 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	0,00 €	0,00 €
B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	30.767,79 €	0,00 €
C. Sonstige Rückstellungen		
Sonstige Rückstellungen	377.715,52 €	192.995,83 €
D. Sonstige Verbindlichkeiten		
Sonstige Verbindlichkeiten	420.004,66 €	10.847,47 €
Bilanzsumme Passivseite	828.487,97 €	203.843,30 €

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2015

Erträge	2015	2014
Einnahmen aus Zuwendungen	2.522.193,43 €	2.451.923,99 €
davon Institutioneller Haushalt	1.041.047,15 €	1.040.558,12 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.481.146,28 €	1.411.365,87 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	204.675,99 €	192.206,76 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	7.162,63 €	11.145,44 €
Abmahnungen	7.575,75 €	10.558,62 €
Vertragsstrafen	387.039,50 €	13.600,00 €
Prozesskostenerstattungen	15.447,04 €	33.573,67 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	22.537,97 €	32.415,00 €
Erträge aus Auflösung von Rückstellungen	12.989,69 €	0,00 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	3.987,34 €	0,00 €
Summe Erträge	3.183.609,34 €	2.745.423,48 €

Aufwendungen	2015	2014
Personalkosten	2.238.367,55 €	2.146.768,10 €
Miet- und Mietnebenkosten	202.836,45 €	200.320,58 €
Versicherungen	689,05 €	2.801,03 €
Beiträge	785,50 €	705,00 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	11.767,12 €	27.599,97 €
Mietleasing Kopierer	2.275,32 €	3.773,26 €
Öffentlichkeitsarbeit und Internetauftritt	79.840,44 €	61.555,26 €
Reisekosten	6.572,91 €	6.900,51 €
Porto/Telefon- und Internetgebühren	19.933,57 €	21.708,08 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	8.609,72 €	11.144,88 €
Fachliteratur	8.032,80 €	6.908,28 €
Fortbildungskosten	21.909,13 €	18.341,64 €
Rechtsberatungskosten, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer	4.105,01 €	6.002,03 €
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG	52.657,49 €	39.973,80 €
Abschreibungen	34.804,72 €	12.425,47 €
sonstige betriebliche Kosten	39.915,28 €	4.713,02 €
sonstige Rückstellungen	695.348,73 €	156.700,00 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	10.964,20 €	0,00 €
Steuern	-3.164,84 €	4.807,83 €
Summe Aufwendungen	3.436.250,15 €	2.733.148,74 €
Ergebnis	-252.640,81 €	12.274,74 €

STATISTIK 2015/ÖFFNUNGSZEITEN

Statistik 2015

Beratungszahlen	Basis 2014	Basis 2015
Anfragen/Beschwerden, davon	22.834	22.171
Allgemeine Verbraucherberatung/ Wettbewerbsverstöße	217	79
Bau(finanzierungs)beratung	273	364
Energierechtsberatung	634	408
Energiesparberatungen und -checks	1.843	2.897
Ernährungsberatung	406	102
Insolvenzberatung	8.344	7.074
Mieterberatung	627	820
Patientenberatung	420	409
Rundfunkbeitragsberatung	840	705
Spar- und Anlage(rechts)beratung	2.121	2.144
Urheberrecht	345	204
Verbraucherrecht inkl. Reiserecht	6.275	5.863
Versicherungs(rechts)beratung	1.187	1.462
Rechtsbesorgung	195	180
Weitere Verbraucherkontakte		
Internetbesucher	230.000	1.032.000*
Auskünfte (persönlich und per Servicetelefon/E-Mail)	16.893	9.511
Vorträge/Infostände (Besucher geschätzt)	122/56 ca. 3.840 Besucher	70/25 ca. 2.445 Besucher
Zielgruppenspezifischer Verbraucherschutz	717	607
- Beratungen	55	48
- Vortragsteilnehmer	662	559
Medien		331

* Die Verbraucherzentrale betreibt mit weiteren Verbraucherzentralen die Seite verbraucherzentrale.de. Die Zahlen geben die Besuche auf der gemeinsamen Seite (= 848.000 Besuche) und auf der Seite verbraucherzentrale-berlin.de (=184.000 Besuche) wieder.

Öffnungszeiten

Montag	9.00–13.00 Uhr
Dienstag	9.00–16.30 Uhr
Mittwoch	9.00–19.00 Uhr
Donnerstag	9.00–19.00 Uhr
Freitag	9.00–16.30 Uhr

Telefonische Beratung
Verbraucherrechtsberatung
0900/18877 100 **

Montag und Freitag	10.00–13.00 Uhr
Mittwoch	10.00–18.00 Uhr

** 1,86 €/Min. aus dem deutschen Festnetz,
Mobilfunkpreise können abweichen

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e.V.
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin
Tel.: (030) 214 85-0
Fax: (030) 211 72 01

Für den Inhalt verantwortlich

V.i.S.d.P.: Eva Bell, Vorstand
Redaktion: Dorothea Kesberger
Layout: mediarock Designagentur
Fotos: Verbraucherzentrale Berlin, fotolia, pixabay
Druck: vierC print+mediafabrik GmbH & Co KG
Stand: Oktober 2016

© Verbraucherzentrale Berlin e.V.

gefördert durch

Senatsverwaltung
für Justiz und
Verbraucherschutz



verbraucherzentrale

Berlin