



verbraucherzentrale

Berlin

TÄTIGKEITSBERICHT 2017

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	5
DAS JAHR 2017 AUF EINEN BLICK	6-7
VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG	8-10
VERBANDSKLAGE	11
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	12
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	13
ZIELGRUPPENORIENTIERTER VERBRAUCHERSCHUTZ	14
MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ	15
GESUNDHEIT UND „KOSTENFALLE ZAHN“	16
MARKTPRÜFUNG AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE	17
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
ENERGIESPARBERATUNG	19
PRESSESCHAU	20-21
BILANZ ZUM 31.12.2017	22
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2017	23
ORGANISATION	24
BERATUNGSSTATISTIK 2017	25
ÖFFNUNGSZEITEN UND BERATUNGSTERMINE	26

LEITBILD

Die Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Wir sind die erste Anlaufstelle für Verbraucherinnen und 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 jeglicher 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 Verbraucherberatung. Damit sind wir Wegweiser für bewusstes Verbraucherverhalten.

VORWORT



Nach zwei Jahren mit zum Teil schmerzhaften Veränderungen ist die Verbraucherzentrale Berlin 2017 wieder in ruhigeres Fahrwasser geraten. Erfreulichste Entwicklung: Die durch den Verlust der Schuldner- und Insolvenzberatung prekäre finanzielle Situation konnte mit Unterstützung der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung gemeistert werden. Außerdem übernahm Dörte Elß, bis zu diesem Zeitpunkt Bereichsleiterin „Gesundheit und Projekte“ bei der VZ Berlin, zum 1. Januar die Vorstandsposition.

Erfreulich entwickelte sich auch die Projektarbeit. Neben den Dauerbrennern „Lebensmittel und Ernährung“, dem „Wirtschaftlichen Verbraucherschutz“ und der „Energiesparberatung“ wurden die Projekte „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“, die zweite Phase von „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ und „Kostenfalle Zahn“ fortgeführt. Die drei letztgenannten Projekte enden zunächst in 2018. Die Verbraucherzentrale Berlin bemüht sich jedoch um eine Fortführung der von ihr geleiteten Projekte zur Pflege und zur Zielgruppenarbeit. Gut auch, dass für das laufende Jahr bereits zwei neue Projekte in Aussicht stehen: Zum einen startete am 1. März die „Rechtliche Beratungsambulanz für Berliner Verbraucher*innen mit Energieschulden“. Hier können Verbraucher*innen, denen eine Stromsperre droht, schnell Rat einholen. Darüber hinaus beteiligt sich die Verbraucherzentrale Berlin an der Aufbauphase des Marktwächters Energie, der zukünftig den Energiemarkt beobachten, Missstände erkennen und politische Forderungen erheben soll.



Projekte kann nur akquirieren, wer zuvor „Klinken putzen“ geht. Deshalb und auch, um unsere Arbeit sichtbar zu machen, haben wir im vergangenen Jahr Kontakte zu Politik und Stakeholdern gesucht und intensiviert. Erfreulich viele Politiker*innen und Entscheidungsträger*innen nahmen die Einladung an, sich über unsere Arbeit vor Ort zu informieren, u.a. Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt, Finanzsenator Dr. Matthias Kollatz-Ahnen, Staatssekretärin Margit Gottstein und Staatssekretär Daniel Tietze.

Neben all diesen Aufgaben haben wir auch 2017 unser Kerngeschäft, die Verbraucherrechtsberatung, nicht aus den Augen verloren. Das bestätigte eine Umfrage unter unseren Kund*innen im Herbst: Mehr als 90 Prozent der Befragten gaben an, mit unserer Beratung zufrieden oder sehr zufrieden zu sein – ein Ergebnis, auf das wir sehr stolz sind. Wir werden uns jedoch nicht auf den Lorbeeren ausruhen, sondern haben uns für die kommenden Monate weitere Schwerpunkte gesetzt: die Verstärkung unserer Zielgruppenarbeit und die Digitalisierung sowie Gesundheit und Pflege.

Wir danken allen Zuwendungsgebern, Mitgliedern und Kooperationspartner*innen für die Unterstützung und freuen uns auf die weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Reiner Wild
Vorsitzender des Verwaltungsrats

Dörte Elß
Vorstand

JAN



Antrittsbesuch der neuen Staatssekretärin für Verbraucherschutz und Antidiskriminierung Margit Gottstein



Wel
Sch
Bez

FEB



Startschuss des Infoportals www.pflegevertraege.de

Besuch des Verbraucherschutzsenators Dr. Dirk Behrendt in der Verbraucherzentrale Berlin

MÄR



JUL



Insolvenz von Air Berlin und Fipronilskandal sorgen für Anfrageswelle von Verbraucher*innen und Medien

AUG

Teilnahme an der Senats-Aktionswoche „Gutes Essen Berlin“ mit dem Schwerpunkt Regionalkennzeichnung

SEP



Verbrauchertag 2017 mit dem Schwerpunktthema „Mobiles Zahlen“



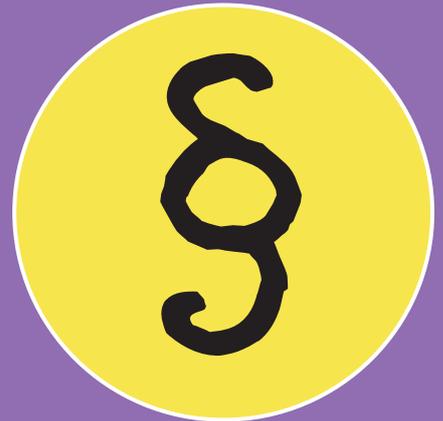
Der Staatssekretär für Integration Daniel Tietze besucht die Verbraucherzentrale Berlin

APR

Wegfall der Roaminggebühren innerhalb der EU



MAI



Oberlandesgericht Köln weist Berufung von Yellow Strom zurück und gibt Verbraucherzentrale Berlin Recht

JUN

2. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin im Labyrinth-Kindermuseum



NOV

Interaktives Tool zum Erkennen von Fake-Shops geht online

OKT

DEZ

Besuch von Finanzsenator Dr. Matthias Kollatz-Ahnen in der Verbraucherzentrale Berlin



VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

Telekommunikation, Online-Einkäufe und -Dienstleistungen – um diese Themen aus den digitalen Märkten rankten sich 2017 die meisten Nachfragen in der Verbraucherrechtsberatung. Daneben spielten unter anderem auch Wucherabrechnungen von Schlüsselnotdiensten eine große Rolle. In der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale fanden Betroffene schnellen, unabhängigen und kostengünstigen Rat. Die Expert*innen klärten auf über die aktuelle Rechtslage und halfen auch mit Musterbriefen. Bei Bedarf bieten die Verbraucherschützer*innen auch eine Rechtsbesorgung an. Das heißt, sie übernehmen die rechtliche Vertretung und schreiben z.B. Unternehmen mit Fristsetzung an, um sie zum Einlenken zu bewegen.



Frithjof Jönsson
Komm. Leiter Recht und Beratung

Telekommunikation und digitale Märkte

Besonders ärgerlich für Kund*innen von Telekommunikationsunternehmen: Bei Störungen des Internet- bzw. Festnetzanschlusses ist der Anbieter nur schwer erreichbar und die Beseitigung der Störung zieht sich über Wochen hin. 2017 war dies häufig bei den Unternehmen Telefonica mit der Marke O² sowie Telecolumbus, mittlerweile in Pyur umbenannt, der Fall. Viele Kund*innen berichteten in der Beratung, dass sie die Unternehmen über deren Hotlines nicht erreichen konnten oder nur mit unzumutbaren Wartezeiten. Häufig beantworteten Unternehmen schriftliche Beschwerden über Störungen oder fehlerhafte Rechnungen nicht. Telefonica wurde schließlich sogar von der Bundesnetzagentur ermahnt, besser für Kund*innen erreichbar zu sein.

Auch Forderungen für Apps oder Abos von Drittanbietern über die Mobilfunkrechnung waren, wie schon in den Vorjahren, häufig Thema in der Beratung. Meist können

sich die Verbraucher*innen nicht daran erinnern, solche Leistungen überhaupt bestellt, geschweige denn genutzt zu haben.

Zahlreiche Verbraucher*innen suchten auch Rat zu angeblichen Vertragsabschlüssen im Internet, meist zu kostenpflichtigen E-Mail-Dienstleistungen oder Routenplanern. Zu vielen Anfragen – auch der Medien – führte der sogenannte Identitätsdiebstahl: Kriminelle verschaffen sich Daten von Verbraucher*innen und bestellen in deren Namen Waren und Dienstleistungen.

Urheberrecht

Wie schon in den Vorjahren erhielten auch 2017 Verbraucher*innen Abmahnungen von Anwaltskanzleien, weil sie angeblich Filme oder Musik aus dem Internet gestreamt oder weiter verbreitet hatten. Erfreulich, dass der Bundesgerichtshof im März 2017 ein positives Urteil im Sinne des Verbraucherschutzes erließ: Danach ist es für Inhaber*innen eines Internetanschlusses in der Regel nicht zumutbar, die Internetnutzung ihrer Ehegatten zu dokumentieren, um in einem Gerichtsverfahren einer Haftung zu entgehen. Anschlussinhaber*innen müssen auch nicht den Computer ihrer Ehegatten daraufhin untersuchen, ob darauf eine Software zum Filesharing installiert ist. Wenn sie selbst keine Filme oder Musik getauscht haben, müssen sie nur nachweisen, wer sonst als möglicher Täter in Betracht kommen könnte.



Die Marktwächter sind das Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen. Durch Verbraucherbeschwerden und empirische Untersuchungen erfassen sie frühzeitig Fehlentwicklungen der Märkte. Bisher existieren ein Marktwächter für Finanzen und einer für Digitales; beide werden durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Auch die Verbraucherzentrale Berlin leitete 2017 Verbraucherbeschwerden an das Frühwarnnetzwerk der Marktwächter weiter. Schwerpunkt-Verbraucherzentralen werten die Beschwerden aus, weisen auf strukturelle Missstände hin und leiten politische Forderungen ab. 2017 beteiligte sich die Verbraucherzentrale Berlin u.a. an einer Sonderuntersuchung zu Problemen beim Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung.

Wegfall der Roaming-Gebühren

Erfreulich für Verbraucher*innen: Seit dem 15. Juni 2017 gilt „roam like at home“. Bei Reisen und Aufenthalt im EU-Ausland dürfen Anbieter grundsätzlich keine Roaming-Aufschläge mehr kassieren. Die Verbraucherzentrale informierte mit Presseveröffentlichungen und auf ihrer Webseite über die neuen Regelungen – aber auch über Fallstricke: So gilt die neue Regelung beispielsweise nicht auf hoher See oder auf Flügen. Einige Anbieter versuchten außerdem, den Wegfall der Roaming-Gebühren zu umgehen. So stellte O² bestimmte Tarife nicht automatisch um, vielmehr mussten Kund*innen dies aktiv beantragen.



Herr S. möchte den Anbieter wechseln und seine Rufnummern mitnehmen. Noch vor Ablauf der vertraglichen Kündigungsfrist beauftragt er den neuen Anbieter damit, den alten Vertrag zu kündigen und seine Rufnummern zu portieren. Doch der neue Anbieter erklärt die Kündigung zu spät, sodass der Vertrag mit dem bisherigen Anbieter weitere 12 Monate läuft. Herr S. hat jetzt – statt Kosten zu sparen – zwei Anbieter, die monatlich Rechnungen von seinem Konto einziehen. Herr S. schaltet die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale ein. Der Berater kann gegenüber dem neuen Telefonanbieter nachweisen, dass er für die verspätete Kündigung verantwortlich ist. Daraufhin bietet der neue Anbieter an, den Vertrag zu lösen oder die monatlichen Grundgebühren des bisherigen Anbieters bis zum Ende des Vertragszeitraumes zu übernehmen. Herr S. entscheidet sich für die Übernahme der Kosten.

Unseriöse Schlüsselnotdienste

Häufig stellen Schlüsselnotdienste ein Vielfaches des marktüblichen Preises für eine Türöffnung in Rechnung. Unter Druck gesetzt zahlen Kund*innen die geforderten Wucherpreise in bar oder mit EC-Karte – und suchen anschließend Rat in der Verbraucherzentrale. Das Problem ist dann meist, dass die Firma nicht ausfindig gemacht werden kann, weil sie nur als „Briefkastenfirma“ existiert. Oder Briefe mit der Aufforderung, den unrechtmäßigen Teil der Rechnung zu erstatten, kommen als unzustellbar zurück. In solchen Fällen raten die Rechtsexpert*innen der Verbraucherzentrale Berlin, sich an die Polizei zu wenden.

Beratung zu Rundfunkbeiträgen

Auch 2017 versandten die Finanzämter in Wellen Rückstandshinweise und Vollstreckungsbescheide zu Rundfunkbeiträgen. Die Anfragen in der Rundfunkbeitragsberatung steigerten sich zu diesen Zeiten merklich. Wichtig zu wissen: Wer bestimmte Sozialleistungen erhält, kann seit 1. Januar 2017 bis zu drei Jahre rückwirkend eine Beitragsbefreiung beantragen.

Beratungsschwerpunkte waren 2017 Fragen zur Befreiung bzw. Ermäßigung von Rundfunkbeiträgen, zur Beitragspflicht, zur An- und Abmeldung und zu Beitragsrückständen. Auch spielten häufig Kommunikationsprobleme eine Rolle – vor allem bei älteren Menschen und Verbraucher*innen mit Migrationshintergrund.

Energierecht

Mit Fragen zur Jahresverbrauchsabrechnung, zu Preiserhöhungen und zum Anbieterwechsel kamen viele Verbraucher*innen in die Energierechtsberatung. Konstant hoch blieben Nachfragen zu unerwünschten Vertragsabschlüssen am Telefon. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale konnten Betroffene häufig den unerwünschten Vertrag dadurch rückgängig machen, dass sie innerhalb der gesetzlichen Frist ihren Widerruf erklärten.



Besonders erfreulich für Verbraucher*innen war eine Entscheidung des Bundesgerichtshofes im Juli 2017 - sie betrifft Stromverträge, in denen bei Preiserhöhungen aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen das gesetzliche Sonderkündigungsrecht ausgeschlossen wird. Das Gericht erklärte solche Vertragsklauseln für unzulässig. Der Stromlieferant ist nun verpflichtet, Kund*innen rechtzeitig und verständlich über eine beabsichtigte Preiserhöhung wegen gestiegener oder neu eingeführter „hoheitlicher Belastungen“ (z.B. EEG-Umlage) zu informieren. Verbraucher*innen haben dann das Recht, den Vertrag zum

Zeitpunkt der Änderung zu kündigen. Auch über dieses Sonderkündigungsrecht muss der Energielieferant seine Kund*innen informieren.



Seit Herbst 2017 beteiligt sich die Verbraucherzentrale Berlin intensiv am Aufbau des Marktwächters Energie (MWE). Der MWE ist ein Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V. in Zusammenarbeit mit Verbraucherzentralen aus 14 Bundesländern. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert das Projekt bis Ende August 2018. Bis dahin sollen die Grundstrukturen für eine bundesweite Marktbeobachtung vorliegen. Diese Strukturen sollen über die Aufbauphase hinaus die Etablierung eines Marktwächters Energie, der den Markt beobachtet sowie Fehlentwicklungen und schwarze Schafe unter den Unternehmen identifiziert, ermöglichen.

Reiserechtsberatung

Baulärm, Hotelüberbuchungen, Mängel in der Ausstattung, Stornierungskosten, fehlendes Reisegepäck, verspätete und annullierte Flüge – die Liste der Beschwerden, mit denen Verbraucher*innen 2017 in die Reiserechtsberatung kamen, ist lang. Viele Reiseveranstalter und Fluggesellschaften verweigerten berechnete Ansprüche ihrer Kund*innen und zahlten entweder gar nicht oder nur einen Teil der Entschädigung. Die Rechtsexpert*innen der Verbraucherzentrale konnten berechnete Ansprüche schließlich meist doch durchsetzen oder akzeptable Vergleichsangebote erzielen.

Insolvenz von Air Berlin

15. August 2017, kurz nach 13 Uhr: Wie ein Lauffeuer verbreitete sich die Nachricht, Air Berlin habe Insolvenz angemeldet. Viele Verbraucher*innen sahen ihren Urlaubsraum in Gefahr und suchten Rat bei der Verbraucherzentrale. Diese reagierte schnell: Alle Ratsuchenden erhielten umgehend kostenlos eine persönliche oder telefonische Auskunft. Reisende mit einer Pauschalreise konnten die Expert*innen beruhigen: Der Reiseveranstalter ist in einem solchen Fall verpflichtet, die Beförderung neu zu organisieren. Wer nur einen Flug gebucht hatte, konnte dagegen nur hoffen, dass dieser trotz allem stattfinden würde. Obwohl der Geschäftsbetrieb zunächst weiterlief, wurden viele Flüge annulliert. Für die Kund*innen stellten sich daher viele Fragen: Sollten sie z.B. einen Ersatzflug buchen, um wenigstens ihre gebuchte Urlaubsunterkunft nutzen zu können? Und wel-

che Kosten für die Stornierung von Unterkunft oder Mietwagen würden entstehen, wenn sie sich einen Ersatzflug nicht leisten könnten?



Eva Klaar
Reiserechtsexpertin

Letztendlich werden leider viele Flugreisende auf ihren Kosten sitzen bleiben. Da Kund*innen bei einer Insolvenz am Ende der Gläubigerschlange stehen, ist die Aussicht auf Rückzahlung aus der Insolvenzmasse fast aussichtslos. In den letzten Jahren gingen immer wieder Fluggesellschaften in die Insolvenz. Allein 2017 waren es neben einigen kleineren, vier namhafte Gesellschaften: Alitalia, Air Berlin, Monarch und Niki. Die Verbraucherzentrale fordert seit Jahren eine gesetzliche Verpflichtung für Fluggesellschaften, gezahlte Kundengelder gegen Insolvenz und Zahlungsunfähigkeit abzusichern.



Der Flug von Herrn K. wurde annulliert. Erst einen Tag später konnte er fliegen. Daher fordert Herr K. von der Fluggesellschaft 400 Euro Entschädigung. Die Fluggesellschaft weist den Anspruch zurück. Begründung: Durch die Überschreitung der Dienstzeit der Crew habe ein außergewöhnlicher Umstand vorgelegen. Herrn K. wird ein Fluggutschein über 100 Euro angeboten. Er wendet sich an die Verbraucherzentrale Berlin, die in dem Vorgehen der Fluggesellschaft einen Verstoß gegen die Fluggastrechteverordnung sieht. Denn wenn die Airline nicht dafür sorgen kann, dass eine neue Crew die Beförderung übernimmt, stellt dies keinen außergewöhnlichen Umstand dar, sondern fällt in den Organisationsbereich der Fluggesellschaft. Nach einem Briefwechsel zwischen Verbraucherzentrale und Fluggesellschaft zahlt diese schließlich doch 400 Euro an Herrn K.

VERBANDSKLAGE

Verbraucher*innen ärgern sich immer wieder über unseriöses Geschäftsgebaren von Unternehmen und Dienstleistern, wie nachteilige Vertragsklauseln oder irreführende Werbung. Verstößt solches Verhalten gegen Verbraucherschutzgesetze, kann die Verbraucherzentrale Berlin Unternehmen abmahnen oder auf Unterlassung klagen.

Internet

Das Landgericht Berlin untersagte der Immobilienscout GmbH, für die Registrierung auf ihrer Internetseite eine Einwilligung für die Nutzung von Daten für „interessen-gerechte Angebote“, also Werbung für Unternehmensprodukte, zu fordern. Das Gericht bestätigte die Auffassung der Verbraucherzentrale, die diese Regelung für unzulässig hielt. Begründung: Nutzer*innen könnten nicht erkennen, für welche Produkte und Dienstleistungen konkret das Unternehmen im Fall des erteilten Einverständnisses werben dürfe. Das Urteil ist rechtskräftig.

Versandunternehmen

Gegen das Versandhandelsunternehmen Schwab wurde ein Verfahren wegen pauschaler Mahnkosten über 6,95 Euro geführt. Diese hielt die Verbraucherzentrale für deutlich zu hoch. Das Oberlandesgericht Frankfurt bestätigte 2017 das Urteil in 1. Instanz. Danach konnte Schwab nicht überzeugend darlegen, dass der Betrag dem typischen Schadensumfang für eine Mahnung entspricht. Das Urteil ist rechtskräftig.

Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz

Gegen den Zahlungsdienstleister Wirecard, der „Lidl-Geschenkkarten“ herausgibt, klagte die Verbraucherzentrale auf Unterlassung wegen unzulässiger Geschäftsbedingungen. Hiernach sollten Nutzer der Karte „allgemeine Rücktauschgebühren“ sowie – nach Ablauf von drei Jahren – eine monatliche Bereitstellungsgebühr für die Verwaltung von Guthaben zahlen, was die Verbraucherzentrale als Verstoß gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG) bewertete. Das Gerichtsverfahren endete erfolgreich mit einem Vergleich.

Energie und Handel

Erfolgreich war auch eine Unterlassungsklage vor dem Landgericht Berlin gegen den Energieversorger Enstroga AG: Der Versorger hatte an seine Kund*innen Informationsschreiben versandt, die sich bei genauer Betrachtung als Ankündigung einer Preiserhöhung entpuppten.

Das Landgericht gab der Verbraucherzentrale Recht, wonach diese Form der Unterrichtung über eine anstehende Preiserhöhung sowie ein damit zusammenhängendes Sonderkündigungsrecht unzulässig war. Gegen das Urteil legte Enstroga Berufung ein.



Regina Herrmann
Juristin

Positiv war auch das Urteil des Kammergerichts Berlin gegen die TeleColumbusAG: Diese hatte gegenüber ihren Kund*innen behauptet, wenn sie ihren Internetvertrag nicht innerhalb einer bestimmten Frist kündigen würden, dürfe TeleColumbus ein erhöhtes Entgelt fordern. Das Gericht bestätigte nunmehr in zweiter Instanz, dass diese Vorgehensweise ohne erforderliche Zustimmung der Verbraucher unzulässig sei. Das Urteil ist rechtskräftig.



In der Filiale einer Supermarktkette wurde für einzelne Produkte mit einem farblich hervorgehobenen „Probierpreis“ geworben. Hinter den Schildern befand sich der Normalpreis, der identisch mit dem als „Probierpreis“ gekennzeichneten Preis war. Dieses Verhalten beanstandete die Verbraucherzentrale als irreführend, da es Verbraucher*innen vortäuschte, sie erhielten mit dem Probierpreis einen besonderen Preisvorteil. Die Filiale der Supermarktkette verpflichtete sich, dieses Verhalten in Zukunft zu unterlassen.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Wie sollen Verbraucher*innen in Zeiten von Mini-Zinsen und mit begrenzten Mitteln eine ausreichende Altersvorsorge aufbauen? Das war auch in 2017 beherrschendes Thema in der Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung. Um dem gerecht zu werden, wurden die Beratungsangebote 2017 ausgeweitet; auch Infoveranstaltungen und Webinare zu dem Thema führten die Expert*innen durch.



Volker Schmidtke
Referent Finanzdienstleistungen

Altersvorsorge

Auch 2017 zeigte sich, dass Banken und andere Finanzdienstleister häufig keine sinnvollen, passenden Produkte für Geldanlage und Altersvorsorge anbieten. Viele Produkte lassen auf absehbare Zeit Verluste erwarten. Das Problem künftiger Altersarmut wird sich dadurch verschärfen. Immer mehr Verbraucher*innen mit mittelfristigem Anlagehorizont investierten in Aktienfonds bzw. -ETFs, ohne sich der Risiken bewusst zu sein.

Viele Verbraucher*innen fragten sich, ob sie ihre private Rentenversicherung oder ihren Riestervertrag fortführen sollten; oftmals hatten die hohen Kosten Verluste verursacht. Verbraucher*innen, denen eine betriebliche Altersvorsorge angeboten worden war, wollten in der Beratung wissen, ob sie diese in Anspruch nehmen sollten. Auch Krankenversicherungsbeiträge auf Betriebsrentenauszahlungen waren Thema – vor allem, wenn Verbraucher*innen schon auf die Einzahlungen Sozialversicherungsbeiträge gezahlt hatten. Dabei zeigte sich, dass Verbraucher*innen häufig von den erheblichen Abzügen auf die Auszahlungen überrascht wurden.

Versicherungen

In der Versicherungsberatung suchten Verbraucher*innen u.a. Hilfe bei der Auswahl und Beantragung einer

Berufsunfähigkeitsversicherung – kein Wunder angesichts der folgensweren Vertragsklauseln.

Vor allem ältere Versicherte, die durch die jüngsten Beitragserhöhungen zahlreicher privater Krankenversicherungen an ihre finanzielle Belastungsgrenze gerieten, wollten wissen, welche Möglichkeiten ihnen offen stehen. Die Verbraucherzentrale half Versicherten, u.a. in einen günstigeren Tarif beim selben Versicherer zu wechseln. Ein solcher Tarifwechsel ist komplex und für Verbraucher*innen ohne fachkundige Unterstützung nur schwer durchzuführen.

Anlagerecht

Zahlreichen Verbraucher*innen hatte ihre Bausparkasse einen gutverzinsten, laufenden Altvertrag gekündigt. Zum Teil war die Kündigung nach aktueller Rechtsprechung nicht zulässig.

In die Baufinanzierungsberatung kamen viele junge Familien, die eine größere Wohnung brauchten und angesichts der stark gestiegenen Mieten überlegten, eine Wohnung zu kaufen. Dabei zeigte sich, dass Banken nach wie vor teilweise Finanzierungen mit einer relativ kurzen Zinsbindung anbieten und die Zeit nach deren Ablauf wenig thematisieren. Durch die derzeit sehr hohen Kaufpreise wird ein großer Teil der Verbraucher*innen eine hohe Restschuld abzutragen haben. Steigen im gleichen Zeitraum die Zinsen deutlich, ergeben sich daraus erhebliche Risiken.



Frau S. hat einen alten Rentenversicherungsvertrag. Der Rentenbeginn war für 2017 vereinbart; sie braucht die Rente aber erst in 2019. Das Kapital wird garantiert mit 3,5% verzinst. Der Versicherungsvertreter rät: „Lassen Sie sich das Geld auszahlen und investieren Sie es in unsere moderne Investment-Rentenversicherung, da ist es ertragreicher!“ Was er nicht sagt: Von dem Kapital würden hohe Abschlusskosten abgezogen werden, ein Ertrag wäre angesichts der kurzen Laufzeit nicht zu erwarten, und die Verzinsung in der Rentenphase wäre viel schlechter! Die Finanzexpert*innen der Verbraucherzentrale raten Frau S. ab und ersparen ihr damit einen möglicherweise erheblichen Verlust.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

„Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ nennt sich eines der großen Projekte der Verbraucherzentralen. Hinter dem nüchternen Namen verbergen sich eine Reihe von Maßnahmen mit einem gemeinsamen Ziel: die Aufklärung und Information von Verbraucher*innen in wichtigen Marktsegmenten. Das Projekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und dem Berliner Senat gefördert. Für den Zeitraum 2017 bis 2019 stehen die Themen „Junge Leute“, „Pflege“ und „Verbraucherrechte/Verbraucherinformation“ im Fokus.

Weltverbrauchertag 2017

Der Weltverbrauchertag am 15. März stand unter dem Motto „Sicheres Bezahlen“. Die Verbraucherzentrale Berlin hatte zum Thema „Mobile Payment“ Informationsmaterialien und ein kleines Quiz für einen Infostand in der Wilmersdorfer Straße erstellt. Aber auch bequem von zuhause aus konnten sich Verbraucher*innen informieren – über eines der Online-Webinare der Verbraucherzentrale zum Thema. Auch die Medien griffen das Thema auf.

Online-Tool „Fake Shops“

Beschwerden über sogenannte Fake-Shops erreichen immer wieder die Verbraucherzentrale. Verbraucher*innen bestellen Waren über das Internet - häufig mit Vorkasse, erhalten diese aber nicht. Wenn sie sich an den Händler wenden wollen, stellen sie fest, dass sich gar keine Adresse ermitteln lässt oder der Firmensitz im außereuropäischen Ausland liegt. Solche kriminellen

Anbieter sind nicht immer gleich zu erkennen; es gibt aber klare Warnzeichen. Die Verbraucherzentrale Berlin beteiligte sich daher sowohl an einem Flyer zum Thema Fake-Shops als auch an einem Online-Tool für die Webseite, mit dem sich Verbraucher*innen interaktiv darüber informieren können, woran sie Fake-Shops erkennen.



Hasibe Düндar
Juristin

2. Familientag

Wieder gut besucht war der 2. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin am 18. November, der diesmal im Labyrinth Kindermuseum im Mitte stattfand. Über 200 kleine und große Besucher*innen informierten sich spielerisch über Verbraucherrechte, Geldanlage, gesunde Ernährung, Energiesparen, Zahnpflege und Digitales. Wer sich erfolgreich an der Verbraucherschutz-Rallye beteiligte, bekam als Belohnung ein kleines „Give-Away“.



Kleine und große Besucherinnen auf dem 2. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin

ZIELGRUPPENORIENTIERTER VERBRAUCHERSCHUTZ

Der Bedarf an Beratung und Aufklärung zu Verbraucherthemen zieht sich durch alle Bevölkerungsgruppen. Besonders hoch ist er jedoch bei jungen und älteren Menschen, Migrant*innen und Flüchtlingen. Die Verbraucherzentrale Berlin hat daher spezielle Formate für diese Zielgruppen entwickelt, wie Vorträge, Multiplikatorenschulungen und niedrigschwellige Verbrauchersprechstunden. Seit August 2017 koordiniert eine neue Mitarbeiterin die Angebote. Da sie selbst polnische Staatsbürgerin ist, kann sie sich besonders gut in die Probleme von Verbraucher*innen mit Migrationshintergrund hineinversetzen.



Agnieszka Szczesna
Juristin

Migrant*innen und Verbraucherschutz

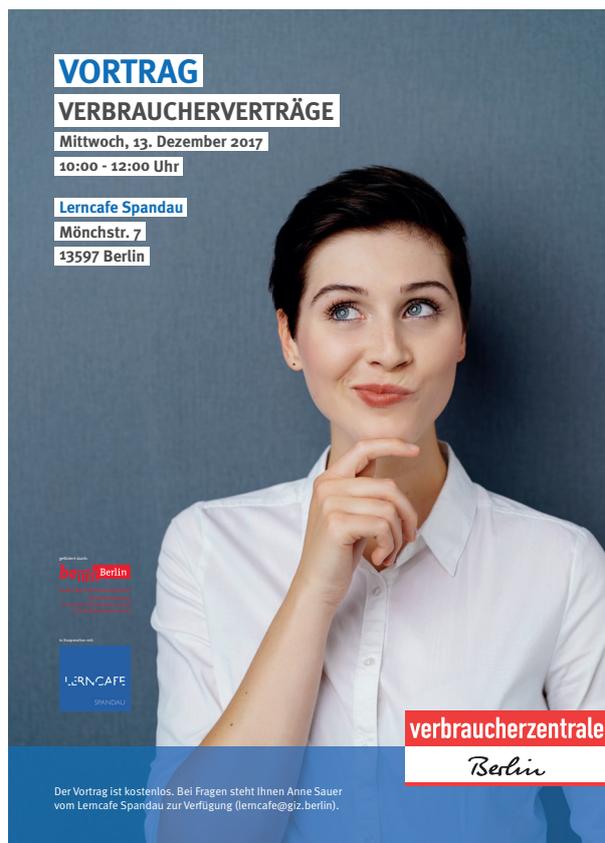
Migrant*innen sind besonders gefährdet, Opfer von Betrüger*innen oder zweifelhaften Geschäftspraktiken zu werden, zum einen aufgrund sprachlicher Barrieren, aber auch, weil sie mit dem deutschen Rechtssystem nicht vertraut sind. Deshalb setzt die Verbraucherzentrale Berlin auf niedrigschwellige Angebote vor Ort in Kooperation mit Bildungsträgern und Migrantenorganisationen. So hielten die Verbraucherschützer*innen 2017 zahlreiche Vorträge und Schulungen, unter anderem bei der Arbeiterwohlfahrt (AWO), der Diakonie, dem Deutsch-Arabischen Zentrum (DAZ), dem Frei-Zeit-Haus e. V. und ABCami (Alphabetisierung und Grundbildung an Moscheen).

Bei einer Vortragsreihe im Lerncafé Spandau e.V. sammelte die Verbraucherzentrale auch Erfahrungen mit Simultanübersetzungen ins Arabische und in Farsi. Eine weitere Neuerung: Ein Vortrag zum Thema „Verbraucher-

irrtümer“ in der Volkshochschule Charlottenburg wurde erstmals auf Polnisch angeboten. Eine besonders sinnliche Erfahrung machten die Verbraucherschützer*innen im Mehrgenerationenhaus Kreuzberg: Hier fand ein Gespräch über Verbraucherschutz im Rahmen der Reihe „Kochen mit Freunden“ statt – Kostprobe inklusive.

Rechtssprechstunde

Verbraucherverträge, Mobilfunk und Telekommunikation, Online-Käufe sowie unseriöse Verkaufspraktiken: Diese Themen standen im Mittelpunkt der monatlichen Rechtssprechstunde im Stadtteilzentrum Marzahn-Mitte. Ohne Voranmeldung können sich Anwohner*innen aus dem Kiez hier juristischen Rat einholen. Junge Verbraucher*innen interessierten sich vor allem für Rechtsfragen im Bereich Digitales. Dies zeigte sich auch immer wieder bei den zahlreichen Besuchen von Schulklassen in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale.



VORTRAG
VERBRAUCHERVERTRÄGE
Mittwoch, 13. Dezember 2017
10:00 - 12:00 Uhr
Lerncafé Spandau
Mönchstr. 7
13597 Berlin

verb
Berlin
LERNCAFÉ
SPANDAU

verbraucherzentrale
Berlin

Der Vortrag ist kostenlos. Bei Fragen steht Ihnen Anne Sauer vom Lerncafé Spandau zur Verfügung (lerncafe@giz.berlin).

MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN

2016 startete die zweite Phase des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ der Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Hamburg und Bremen. Ziel der knapp zweijährigen Projektphase ist es, russisch- und türkischsprachige Menschen über Rechte und Fallen im Online-Markt aufzuklären. Das Projekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Verbraucherdialog

2017 führten die Mitarbeiter*innen 58 Veranstaltungen mit knapp 700 Teilnehmer*innen in Migrantenorganisationen durch. Migrant*innen konnten außerdem die Orientierungssprechstunden in Marzahn besuchen, um sich persönlichen Rat einzuholen. Auch digitale Angebote standen Verbraucher*innen zur Verfügung: Sie konnten sich auf der Online-Plattform Forum DIGITALES schnell und unkompliziert Rat von Experten*innen holen und sich auf der Projektwebseite über digitale Themen informieren.

Marktuntersuchungen

Mehr Transparenz in digitalen Märkten – dazu sollen unter anderem die Marktchecks des Projekts beitragen. Der erste Marktcheck zum Online-Lebensmittelhandel ergab im August 2017 ein „durchwachsendes“ Bild: Zwar stellten alle untersuchten Anbieter – wie gesetzlich vorgegeben – Widerrufsbelehrung, AGB und Datenschutz auf ihren Webseiten ein. Lebensmittelrechtliche Vorgaben, wie Nährwert- und Herkunftsangaben, wurden von einigen Händlern jedoch nicht eingehalten.

In einem zweiten Marktcheck nahm das Projektteam von September bis November Ethno-Pay-TV-Angebote unter die Lupe. Auch hier zeigte sich Nachholbedarf: Produkte sind auf den Webseiten der Anbieter kaum auffindbar, Vertragsbedingungen unübersichtlich und verbesserungswürdig. Grundlegende Informationen zu den Produkten, zum Datenschutz oder zu den Versandkosten sowie Unternehmensangaben fehlten bei einigen Anbietern völlig.



Katerina Ulvert
Projektleiterin

Kooperation mit ClubDialog

Im Juli 2017 startete die Kooperation des Projekts mit der größten russischen Community in Berlin „Club Dialog e.V.“. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Berlin richtete der Verein Gruppen auf Facebook und auf Odnoklassniki, einem russischsprachigen sozialen Netzwerk, ein. Hier konnten sich Verbraucher*innen auf russisch über Verbraucherrechte informieren. Ein Online-Blog mit Erfahrungsberichten und Informationen zum Online-Markt ergänzt das Angebot. Außerdem wurden Veranstaltungen mit anderen russischsprachigen Organisationen durchgeführt.



Frage im Forum Digitales: Ich habe von Identitätsklau im Internet gelesen. Kann man sich dagegen schützen?

Antwort der Verbraucherzentrale: Einen perfekten Schutz gibt es nicht, aber generell raten wir:

- Seien Sie mit Ihren Daten im Internet immer sparsam und vorsichtig!
- Benutzen Sie auf unterschiedlichen Plattformen jeweils unterschiedliche Passwörter (mit Groß- und Kleinschreibung und Sonderzeichen).
- Seien Sie misstrauisch, wenn Sie E-Mails erhalten, deren Absender Ihnen nicht bekannt sind.
- Sollten diese E-Mails zudem Anhänge enthalten, öffnen Sie diese nicht, sondern löschen Sie die E-Mail.

GESUNDHEIT UND „KOSTENFALLE ZAHN“

Pflege- und Gesundheitsthemen beschäftigen die Menschen immer häufiger: Nach einer Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes im Jahr 2017 sind bezahlbare Möglichkeiten und Angebote im Fall einer Pflegebedürftigkeit sogar das wichtigste Verbraucherthema für die persönliche Sicherheit. Immer mehr Anbieter spezialisieren sich im Gesundheits- und Pflegebereich. Verbraucher*innen stehen diesen Anbietern als Patient*innen oder Pflegebedürftige meist unvorbereitet und in Unkenntnis ihrer Rechte gegenüber. Gut, dass es die Beratungs- und Informationsangebote der Verbraucherzentrale gibt.

Patientenberatung

Auch 2017 suchten Verbraucher*innen in der Patientenberatung Rat u.a. zu folgenden Themen: Wahl der Krankenversicherung, Wechsel zwischen gesetzlicher und privater Krankenversicherung, Beitragsbemessung und Leistungsansprüche in der gesetzlichen Krankenversicherung sowie Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Aber auch Behandlungsfehler oder privat zu zahlende Leistungen beim Arzt, sogenannte IGEL-Leistungen, waren gefragte Themen.

„Kostenfalle Zahn“

Ergänzt wurde das Angebot im Bereich Gesundheit durch das Projekt „Kostenfalle Zahn“, das die Verbraucherzentralen Berlin, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz von August 2016 bis Dezember 2017 gemeinsam durchführten und das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wurde.

Hauptbestandteil des Projekts war das Internetportal www.kostenfalle-zahn.de. Hier fanden Verbraucher*innen unabhängige Informationen u.a. zu Zahnvorsorge und -behandlung, Zahnersatz, Kieferorthopädie, zu Zahnzusatzversicherungen und zu den Schlichtungsstellen der Zahnärztekammern. Gleichzeitig konnten sich Verbraucher*innen aktuelle Broschüren und Flyer herunterladen, sich anonym beschweren oder sich mit anderen Verbraucher*innen austauschen. Das Portal wurde von Beginn an stark frequentiert, durchschnittlich 29.000 Nutzer*innen pro Monat besuchten die Seite. Die Mischung aus Informationsportal, Beschwerdeplattform und Austauschmöglichkeit für Patient*innen erwies sich als erfolgreiche Kombination. Im Zeitraum September 2016



Dr. Anke Lachmann
Projektmitarbeiterin

bis November 2017 gingen außerdem 333 Beschwerden auf dem Internetportal ein, die das Projektteam ausgewertet und teilweise kommentiert hat. Die Beschwerden drehten sich hauptsächlich um Leistungen beim Zahnersatz. An zweiter Stelle der Beschwerden stand die professionelle Zahnreinigung.



Herr S. ist empört und beschwert sich beim Portal „Kostenfalle Zahn“: „Mir wurde die Behandlung eines Lochs im Zahn verweigert, weil ich keine professionelle Zahnreinigung machen lassen wollte. Trotz Schmerzen wurde ich unbehandelt wieder nach Hause geschickt.“ Von den Verbraucherschützer*innen erfährt er, dass dieses Verhalten des Zahnarztes nicht zulässig ist. Eine Privatleistung darf nicht Behandlungsvoraussetzung sein. Außerdem müssen Zahnärzte Patient*innen mit akuten Schmerzen behandeln. „Beim nächsten Mal werde ich mich nicht wegschicken lassen“ ist sich Herr S. sicher.

MARKTPRÜFUNG AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE

Ein Online-Portal mit ausführlichen Informationen und vielen nützlichen Links stand auch im Mittelpunkt des Projekts „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“. Es wurde vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz unter Leitung der Verbraucherzentrale Berlin mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und Saarland durchgeführt. Die Projektmitarbeiter*innen nahmen den ambulanten Pflegemarkt in den Fokus und informierten Verbraucher*innen über ihre Rechte. Das Projekt endete im Februar 2018.



Petra Hegemann
Projektleiterin

Marktcheck „24-Stunden-Betreuung“

In der ambulanten Pflege spielen Betreuungskräfte aus dem EU-Ausland eine immer wichtigere Rolle. Sie ziehen bei Pflegebedürftigen ein, betreuen und helfen beim Waschen, Kochen und Putzen. Im Rahmen eines Marktchecks wurden verschiedene Vermittlungs- und Betreuungsverträge von Anbietern dieser „24-Stunden-Betreuung“ untersucht, Rechtsverstöße aufgedeckt und Tipps für Verbraucher*innen entwickelt. Die Ergebnisse der Marktuntersuchung wurden anhand eines Fallbeispiels verständlich präsentiert.

Online-Portal und Info-Telefon

Nach intensiver Vorarbeit gingen im Februar 2017 die Projektseiten www.pflegevertraege.de online. Hier finden Verbraucher*innen detaillierte Informationen zu Verträgen rund um die ambulante Pflege, Checklisten für verschiedene Vertragstypen sowie Projektergebnisse. 17.297 Aufrufe der Projektseiten zählten die Mitarbeiter*innen bis Ende 2017. Da viele ältere Menschen sich Informationen immer noch lieber telefonisch als online

einholen, hatte das Projektteam außerdem ein Info-Telefon eingerichtet. Über das Info-Telefon informierten sich im Projektzeitraum mehr als 500 Verbraucher *innen zu vertraglichen Fragen und Problemen.



Frau B. ist mit ihrem Pflegedienst unzufrieden und möchte ihn wechseln. Sie hat einen neuen Pflegedienst gefunden und dem alten schriftlich mitgeteilt, dass er ab morgen nicht mehr kommen soll. „Die Kündigung ist zu kurzfristig“, teilt ihr der alte Pflegedienst mit. „Ihre Kündigungsfrist beträgt laut Vertrag 14 Tage.“ Frau B. möchte aber keinen Tag länger von ihrem alten Pflegedienst versorgt werden und wendet sich an das Info-Telefon des Projekts. Dort erfährt sie, dass sie den Pflegevertrag jederzeit fristlos kündigen kann. Frau B. ist erleichtert. Sie weiß jetzt, dass die Klausel in ihrem Vertrag unwirksam ist und der neue Pflegedienst sie versorgen kann.

Dialog Forum

Auf der dritten Fachveranstaltung des Projekts in Potsdam diskutierten Expert*innen mit Anbietern und Pflegekassenvertreter*innen aus Berlin und Brandenburg, welche Auswirkungen die Änderungen des Pflegeversicherungsrechts auf die Angebote der Dienstleister haben. Ein Ergebnis war, dass die Kosten der ambulanten Pflege seit Beginn des Jahres 2017 deutlich gestiegen sind. Obwohl die Leistungen der Pflegekasse erhöht wurden, können sich Pflegebedürftige häufig nicht mehr Pflegeunterstützung leisten als 2016.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Aufklärung vor Irreführung und Täuschung – das ist eine der Aufgaben des Projekts „Lebensmittel und Ernährung“ aller 16 Verbraucherzentralen, das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und der jeweiligen Landesregierung gefördert wird.

Klartext Nahrungsergänzung

Wie notwendig Aufklärung ist, zeigt das neue Internetportal „Klartext Nahrungsergänzung“. Es startete zu Beginn 2017 mit Einläuten der Internationalen Grünen Woche, bei der die Verbraucherzentralen auf der Sonderschau des BMEL vertreten waren. Verbraucher*innen können hier viel Wissenswertes rund um Nahrungsergänzungsmittel erfahren, online Fragen stellen und sich über Produkte beschweren. Auch viele Berliner*innen nutzten die Gelegenheit, sich über Pillen, Pulver, Vitamine und Mineralstoffe zu informieren. Fragen zu Magnesium bei Wadenkrämpfen, Dragees gegen Haarausfall oder Schadstoffen in Pillen wurden häufiger gestellt.



Verbraucherfrage aus dem Forum

www.klartext-nahrungserganzung.de:

Hilft Magnesium gegen nächtliche Muskelkrämpfe?

Antwort: Wadenkrämpfe können verschiedene Ursachen haben, ... auch... Magnesiummangel. Für eine ausreichende Versorgung mit Magnesium sind keine Nahrungsergänzungsmittel notwendig, eine ausgewogene Ernährung versorgt den Körper ausreichend. Magnesium ist überwiegend in pflanzlichen Lebensmitteln enthalten, z. B. in Bohnen und Erbsen, in Vollkornprodukten sowie in Nüssen. Daneben kann durch „hartes“ Leitungswasser oder magnesiumhaltiges Mineralwasser der Mineralstoff aufgenommen werden...

Im Sommer dominierte der Fipronil-Skandal die öffentliche Debatte: Mal wieder waren Eier die „Übeltäter“. Die Ernährungsexpert*innen der Verbraucherzentrale klärten auf und beantworteten zahlreiche Medienanfragen.

Veranstaltungen

Herbstlich und regional ging es bei der Eröffnung der Aktionswochen „Gutes Essen Berlin“ der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung

zu. Auf einem Berliner Wochenmarkt informierte die Verbraucherzentrale Besucher über die Regionalkennzeichnung von Lebensmitteln. Insgesamt führte das Projekt in 2017 über 50 Veranstaltungen mit mehr als 3.000 Besucher*innen durch, darunter Vorträge, Kita- und Schüler-Workshops sowie Messeauftritte und Informationsstände.



Dr. Britta Schautz
Projektleiterin

Marktchecks

Mit Marktchecks sorgen die Lebensmittelexpert*innen regelmäßig für Durchblick in einem schier unübersichtlichen Markt. 2017 beteiligte sich das Projektteam an einer bundesweiten Untersuchung zu Portionsgrößen auf Lebensmittelverpackungen. Das Ergebnis war wenig überraschend: Die auf den Verpackungen angegebenen Portionsgrößen empfanden fast alle Testpersonen als zu gering. Unternehmen rechnen sich so hohe Fett- und Zuckeranteile ihrer Produkte klein. Weitere Marktchecks führten die Verbraucherschützer*innen zur Verfügbarkeit von Kaffee und Tee aus Fairem Handel und gemeinsam mit den Brandenburger Kolleg*innen zum Online-Lebensmittelhandel durch.



ENERGIESPARBERATUNG

Wer Energiekosten sparen und gleichzeitig das Klima schützen will, der ist bei der Energiesparberatung der Verbraucherzentrale Berlin genau richtig. Egal ob Mieter*innen oder Eigenheimbesitzer*innen – für alle hatten die Expert*innen der Verbraucherzentrale die passenden Informationen und Ratschläge parat. So konnten 2017 über 4.000 Ratsuchende zum Thema Energiesparen beraten werden. Damit möglichst viele Berliner*innen die Beratung gut erreichen können, wurden im vergangenen Jahr mit Weißensee und Hellersdorf bewusst zwei neue Beratungsstützpunkte außerhalb des S-Bahn-Rings eröffnet.

Stationär bis online

Neben der klassischen stationären Beratung bietet die Verbraucherzentrale auch verschiedene Energie-Checks bei den Ratsuchenden zuhause an, die unterschiedliche energetische Aspekte abdecken, z.B. Stromverbrauch, Gebäudehülle oder Heizungsoptimierung. Zunehmend nahmen Verbraucher*innen auch das telefonische und das Online-Beratungsangebot der Verbraucherzentrale wahr. Darüber hinaus informierte die Energieberatung mit Vorträgen und Informationsständen auf öffentlichen Veranstaltungen, wie z.B. dem Berliner Umweltfestival.

Aktionen in Berliner Kiezen

Seit 2016 existiert in Berlin das Projekt „Regionalmanagement“. Ziel ist es, die Energieberatung mit anderen Institutionen zu vernetzen, um sie durch gemeinsame Aktionen noch bekannter zu machen. Als besonders vielversprechend haben sich dabei kiezbezogene Beratungskampagnen mit mehreren Partner*innen erwiesen, wie beispielsweise die Energieberatung im Rahmen von „Green Moabit“.



Klimaschutz bei dir und mir

Von April bis Juni 2017 lief die Beratungsaktion am Klausenerkiez mit den Partnern Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf, BUND Berlin e.V., Beamten-Wohnungs-Verein zu Berlin eG und Gewobag AG. 2018 soll das Projekt auf den gesamten Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf ausgedehnt werden.

Auch mit den Berliner Stadtwerken führte das Regionalmanagement gemeinsame Informationsveranstaltungen in Mieterstromquartieren durch. Zusätzlich verweisen die Berliner Stadtwerke bei Anfragen nach einer Energieberatung jetzt auf die anbieterneutralen Angebote der Verbraucherzentrale. Die Vereinbarung zu dieser Kooperation wurde im Juli 2017 getroffen.



Florian Munder
Regionalmanager

Beteiligung am Runden Tisch

Die Energieberatung beteiligt sich auch am neugegründeten Runden Tisch „Energiesparen und Energieeffizienz in privaten Haushalten in Berlin“. Um Synergien zu erzielen, wollen die Mitglieder Beratungsansätze miteinander verknüpfen, weitere Zielgruppen für eine aufsuchende Beratung identifizieren, innovative Beratungsprojekte auf den Weg bringen und übergreifende Kampagnen, Projekte oder Konzepte starten.



Stampeln bis die Lampen glühen auf dem Energierad der Verbraucherzentrale

Wichtig, teure Altstarife

Roaming-Gebühren in der EU gibt es nicht mehr – trotzdem ist nicht alles wie zu Hause

Roaming-Gebühren im EU-Ausland! O2 zum Beispiel bietet trotz EU-Regulierung weiterhin den Tarif „Roaming Day Pack“ an. Hier zahlen Kunden 19 Cent pro Gesprächsminute aus dem EU-Ausland nach Deutschland, plus 75 Cent pro Anruf. Und das, obwohl sie mit dem Roaming-Basis-Tarif billiger nach Hause telefonieren könnten.

haupt funktioniert: „Aktuell werden von Billiganbietern auch reine Inlandstarife angeboten, mit denen Roaming gar nicht erst möglich ist“, so Jönsson.

SIM-KARTE KAUFEN

Wer einen solchen Tarif gebucht hat oder beim eigenen Anbieter zu viel bezahlt, kann sich extra für den Umlauf eine SIM-Karte anschaffen. Anbieter wie www.holidayphone.de und www.travsim.de verschicken die SIM-Karten vor Reiseantritt.

FAX-HOTLINE

- Die Langfassung zu diesem Thema erhalten Sie bis einschließlich Sonntag, 25. Juni 2017, unter der Fax-Abfrummer 09011/25 26 65 60 für 62 Cent pro Minute.
- Langfassung per Post: Senden Sie einen mit 1,45 Euro frankierten und adressierten DIN-A5-Umschlag an folgende Adresse: HNA-Nachrichtenredaktion

Stichwort: Roaming
Postfach 101009
34010 Kassel

cken die SIM-Karten vor Reiseantritt.

Bei Holidayphone gibt es fürs Reiseland USA beispielsweise den Tarif Voice Data S. Dafür bezahlt man 49 Euro und kann 30 Tage in den USA telefonieren. Im Paket mit drin sind eine Sprach- und SMS-Flat innerhalb der USA, eine Sprachflat in 50 Länder und ein Gigabyte Surfvolume. Bei O2, Base und der Telekom kostet allein eine Gesprächsminute aus den USA nach Deutschland 1,49 Euro. Fürs mobile Surfen fallen außerhalb der EU je nach Anbieter und Reiseland Megabyte-Preise zwischen vier und 20 Euro an.

WLAN STATT DATENROAMING

Smartphone-Besitzer können das Daten-Roaming außerhalb der EU abschalten und nur kommunizieren, wenn sie Zugriff auf ein WLAN-Netz haben. Dann lohnt es sich, über Kommunikations-Apps den Kontakt in die Heimat zu halten. Skype und WhatsApp ermöglichen den Nachrichtenversand, aber auch Anrufe mit und ohne Bildübertragung. (bia)

... das schen neh-diese island osten foniev ir im Prei-selän-fallen en an.
Län-türkei nder in Mo-rmie-man und , sagt immu-brau- en an.
in ein kurze n An-sich schen hlt er noch

INLANDSTARIFE

Kunden von Discount-Anbietern sollten vor Reiseantritt nicht nur nachfragen, was sie im Ausland fürs Roaming bezahlen, sondern auch, ob ihr Tarif im Ausland über-



SUPER-MARKT

Seite 5

Kontaminiert

Oble Gerichte, Rauch oder auch Reststoffe in der Kabinluft: Immer wieder kommt es Bord von Flugzeugen zu sogenannten Fume Events – und die können die Gesundheit von Passagieren und Besatzungen beeinträchtigen. Jetzt fordern Betroffene eine bessere medizinische Versorgung.

VON FRAU BIRBA



erhalten. 1990 nach der vierjährigen Flugzeit durchs Nordsee in seiner Heimatstadt, das Taktflugzeugpiloten hochgegrüßte. „Ich habe mich nicht vorstellen können, dass es so schön sein würde“, sagt er. „Ich habe mich nicht vorstellen können, dass es so schön sein würde.“

Die Beschwerden sind in den letzten Jahren immer häufiger geworden. In der Vergangenheit waren die Beschwerden meist auf die Kabinluft zurückzuführen. Die Beschwerden sind in den letzten Jahren immer häufiger geworden. In der Vergangenheit waren die Beschwerden meist auf die Kabinluft zurückzuführen.

Lohnt sich meine Altersvorsorge?



ANLEGER FRAGE

AN VOLKER SCHMIDTKE
Finanzexperte
der Verbraucherzentrale Berlin

„Seit 2004 habe ich eine private Fonds-Rentenversicherung. Ich habe das Gefühl, dass der Vertrag sich nicht lohnt, bis heute sind nur mehr als die eingezahlten Beiträge darin, die Zuwächse sind viel geringer, als zu erwarten wäre. Was soll ich tun?“

Dass Ihr Vertrag sich so unbefriedigend entwickelt hat, liegt wahrscheinlich vor allem an den Kosten der Versicherung. Ein erheblicher Teil der Kosten ist bei Ihrem Vertrag vermutlich in den ersten fünf Vertragsjahren angefallen, als sogenannte Abschlusskosten. Bei sehr vielen Verträgen sind jedoch auch nach diesen Anfangsjahren die Kosten, die von den Beiträgen und vielleicht auch dem Fondsermögen abgezogen werden, weiter sehr hoch. Sie können durchaus bei 15 Prozent des Beitrags liegen. Zwar hat ein vor 2005 abgeschlossener privater Rentenversicherungsvertrag in der Regel den Vorteil, dass die Kapitalzahlung am Ende steuerfrei ist – ein Vorteil, den heutige Verträge und andere Anlageformen nicht haben. Bei teu-

Strom soll 2018 wieder teurer werden

Auch Heizöl könnte wegen des Beginns der Wintersaison noch teurer werden als bereits jetzt, wie Analysten erklären.

BERLIN (agf) Der Strompreis wird wahrscheinlich bei viele Verbrauchern in Deutschland im kommenden Jahr steigen. Ein Grund dafür ist die erwartete Steigerung der EEG-Umlage nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG), erklärte der Bundesverband der Energieversorger (BVE) am Freitag. Zudem kündigten mehrere Netzbetreiber in den vergangenen Wochen Steigerungen der Netzentgelte an. Heizöl verzeichnete sich zudem im Zeitraum von Juni bis September um elf Prozent und könnte wegen des Beginns der Heizsaison noch weiter steigen, wie Analysten erklären.

auf etwa sieben Cent nächstes Jahr steigen wird. Der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) wolle sich nicht festlegen. Aber Prognosen über die Höhe der Strompreise abgeben, gleich einem Blick in die Glaskugel“, erklärte BDEW-Chef Stefan Kappler. „Aber die EEG-Umlage wird von zahlreichen Faktoren wie etwa der eingesparten Strommenge der verschiedenen Energieerzeuger, gleich einem Blick in die Glaskugel“, erklärte BDEW-Chef Stefan Kappler. „Aber die EEG-Umlage wird von zahlreichen Faktoren wie etwa der eingesparten Strommenge der verschiedenen Energieerzeuger, gleich einem Blick in die Glaskugel“, erklärte BDEW-Chef Stefan Kappler.

in Jahr zahlen wird“, sagte ein Sprecher am Freitag. Der einzige Betreiber, dessen Entgelte sinken, ist 50Hertz in Ostdeutschland. Der Rückgang soll nach jüngsten Angaben des Unternehmens elf Prozent betragen. Wie sich die Preisänderung der Netzentgelte auf die Preise der Endverbraucher auswirken, ist laut Bundesverband regional sehr unterschiedlich. Berlin-Märkischer Netzbetreiber der Verbraucherzentrale Berlin ist, dass Verbraucher regelmäßig einen Strommehrabrechnung prüfen sollten. Die Preise fließen sie auf Vergleichsportalen im Internet und die Verbraucherzentrale kann bei Fragen beraten, so Märkischer Netzbetreiber der Verbraucherzentrale Berlin ist, dass Verbraucher regelmäßig einen Strommehrabrechnung prüfen sollten. Die Preise fließen sie auf Vergleichsportalen im Internet und die Verbraucherzentrale kann bei Fragen beraten, so Märkischer Netzbetreiber der Verbraucherzentrale Berlin ist, dass Verbraucher regelmäßig einen Strommehrabrechnung prüfen sollten.



Die Strompreise sollen 2018 wieder steigen. FOTO: ANTONIA PALVA

Anbieter türkischer & russischer Lebensmittel online mit Lücken

Ein durchwachsendes Zeugnis stellen die Verbraucherzentralen Berlin, Bremen und Hamburg sowie Online-Händler aus, die über das Internet Lebensmittel für türkisch- und russischstämmige Ver-

mationen in den Müttergruppen in Zielgruppen. Auch der Hinweis darauf, ob ein entsprechendes Lebensmittel halal – also nach islamischem Recht zulässig ist – sei für muslimische Ver-

„Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ ist von der Verbraucherzentrale Bremen in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg durchgeführt. Untersucht wur-

Berlin

... für die Kultur der Großstadt

... 18 Tickets unter www.berlin-tickets.de

BILANZ ZUM 31.12.2017

Aktivseite	2017	2016
A. Anlagevermögen		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	86.766,26 €	44.857,75 €
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	32.358,75 €	44.084,13 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	403.281,07 €	280.224,68 €
C. Rechnungsabgrenzungsposten		
Rechnungsabgrenzungsposten	1.995,87 €	167,23 €
D. Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag		
Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag	0,00 €	144.609,00 €
Bilanzsumme Aktivseite	524.401,95 €	513.942,79 €

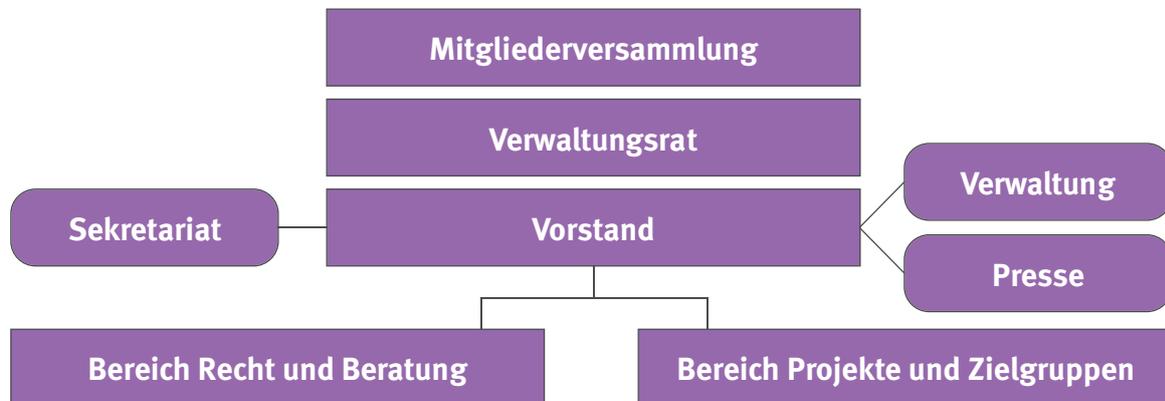
Passivseite	2017	2016
A. Eigenkapital		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	-144.609,00 €	-307.835,53 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	179.905,55 €	163.226,53 €
Verbleiben	35.296,55 €	-144.609,00 €
Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag (Ausweis auf der Aktivseite der Bilanz)	0,00 €	144.609,00 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	35.296,55 €	0,00 €
B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	71.294,88 €	34.437,10 €
C. Sonstige Rückstellungen		
Sonstige Rückstellungen	65.779,95 €	220.419,89 €
D. Sonstige Verbindlichkeiten		
Sonstige Verbindlichkeiten	352.030,57 €	259.055,80 €
E. Passive Rechnungsabgrenzung		
Passive Rechnungsabgrenzung	0,00 €	30,00 €
Bilanzsumme Passivseite	524.401,95 €	513.942,79 €

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2017

Erträge	2017	2016
Einnahmen aus Zuwendungen	2.476.405,20 €	2.242.520,08 €
davon Institutioneller Haushalt	1.179.000,00 €	1.093.937,00 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.297.405,20 €	1.148.583,08 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	218.256,48 €	233.932,94 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	8.882,17 €	9.196,78 €
Abmahnungen	8.640,00 €	10.552,69 €
Vertragsstrafen	5.400,00 €	10.750,00 €
Prozesskostenerstattungen	19.592,04 €	20.068,18 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	22.599,65 €	22.772,20 €
Erträge aus Auflösung von Rückstellungen	44.892,70 €	10.628,42 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	17.056,38 €	9.945,35 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	5.624,03 €	177,19 €
Periodenfremde Erträge	0,00 €	5.150,15 €
Summe Erträge	2.827.348,65 €	2.575.693,98 €

Aufwendungen	2017	2016
Personalkosten	1.827.910,00 €	1.832.103,39 €
Miet- und Mietnebenkosten	193.311,35 €	188.526,16 €
Versicherungen	1.009,43 €	2.896,07 €
Beiträge	684,25 €	685,45 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	14.053,13 €	11.697,92 €
Mietleasing Kopierer	0,00 €	1.569,34 €
Werbekosten	104.039,73 €	120.226,96 €
Reisekosten	8.926,53 €	8.134,30 €
Porto/Telefon/Internet	17.133,75 €	18.825,13 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	11.355,67 €	9.044,43 €
Fachliteratur	10.634,67 €	8.718,69 €
Fortbildungskosten	10.668,74 €	15.715,63 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer	2.563,93 €	7.234,93 €
Prozesskosten – UWG	25.250,67 €	31.937,60 €
Abschreibungen	37.232,21 €	15.704,33 €
sonstige betriebliche Kosten	8.623,90 €	16.634,48 €
sonstige Rückstellungen	323.655,05 €	108.633,28 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	53.914,16 €	13.614,66 €
Forderungsverlust	659,75 €	564,70 €
Steuern	-4.183,82 €	0,00 €
Summe Aufwendungen	2.647.443,10 €	2.412.467,45 €
Ergebnis	179.905,55 €	163.226,53 €

ORGANISATION



Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Mitglieder (Stand: 31.12.2017)

Einzelmitglieder	45
Mitgliederverbände	14
<ul style="list-style-type: none"> • 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

Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Dörte Elß

Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Reiner Wild, Vorsitzender
 Peter Gnielczyk, stellv. Vorsitzender
 Sabine Babendererde
 Christa Jourdan
 Gerhard Müting
 Fuat Sengül
 Dr. Heinz Willnat

Mitarbeit in Gremien und Organisationen

Stiftung Warentest

- Kuratorium
- Expertenrunde Recht

Verbraucherzentrale Bundesverband

- Arbeitskreise

DIN

- Verbraucherrat
- Normungsausschuss Betreutes Wohnen

Wirtschaftsausschuss f. Außenhandelsfragen beim BMEL
 Runder Tisch Energieeffizienz und Energiesparen in privaten Haushalten in Berlin
 Ernährungsrat Berlin
 Steuerungsgruppe Fair Trade Town Berlin
 Koordinierungskreis Patientenvertreter
 Ethikkommission der Ärztekammer Berlin
 Gemeinsames Landesgremium nach § 90 a SGB V
 Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten b. d. IHK

25.354

Auskünfte,
Anfragen und
Beratungen, davon

Verbraucherrecht
inkl. Reiserecht

5.562

Versicherungs(rechts)

1.063
beratungen

240

Bau-
(finanzierungs)
beratungen

512

Patienten-
beratungen

1.279

Spar- und Anlage-
(rechts)beratungen

54

Wettbewerbs-
verstöße und
Abmahnungen

414

Rechts-
besorgungen

Rundfunk-
798

beitrags-
beratungen

324

Energie-
rechtsberatungen

4.525

Energie-
sparberatungen und -checks

626

Mieter-
beratungen

328

Urheberrechts-
beratungen

ÖFFNUNGSZEITEN/BERATUNGSTERMINE

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

Zu diesen Zeiten können Sie Testhefte und unsere Publikationen erwerben sowie persönliche Beratungstermine vereinbaren.

Ausführliche Informationen zu unseren Beratungszeiten und Entgelten finden Sie auf unserer Webseite unter www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-be

Terminvereinbarung für die persönliche Beratung unter (030) 214 85-150

Dienstag bis Freitag	10.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
----------------------	--

Telefonische Verbraucherrechtsberatung
unter 0900-1-8877-100*

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

* 1,86 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz können sich abweichende Gebühren ergeben.

IMPRESSUM

Herausgeber

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

Gefördert durch:



Senatsverwaltung
für Justiz, Verbraucherschutz
und Antidiskriminierung

Für den Inhalt verantwortlich: Dörte Elß, Vorstand
der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Redaktion: Dorothea Kesberger

Layout: Thorsten Greb

Fotos: Verbraucherzentrale Berlin (Thorsten Greb),

Coverfoto: Thorsten Greb

Grafiken: Fotolia.com/©Sentavio/©contrastwerkstatt/

©tanya_pogorelova/©keigo1027yasuda/©franzidraws/

©dooder/©keigo1027yasuda/©Pijika/©elvetica/©FJstudio

Druck: vierC print + mediafabrik GmbH

Stand: April 2018

© Verbraucherzentrale Berlin e.V.

verbraucherzentrale

Berlin