



verbraucherzentrale

Berlin

TÄTIGKEITSBERICHT 2018

INHALTSVERZEICHNIS

DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN E.V.	4
VORWORT	5
DAS JAHR 2018 AUF EINEN BLICK	6-7
VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG	8-10
VERBANDSKLAGE	11
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	12
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	13
ZIELGRUPPENORIENTIERTER VERBRAUCHERSCHUTZ	14
MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ	15
GESUNDHEIT UND PFLEGE	16
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	17
ENERGIEBERATUNG	18
ENERGIESCHULDENBERATUNG	19
PRESSESCHAU	20-21
ORGANISATION	22
BERATUNGSSTATISTIK 2018	23
BILANZ ZUM 31.12.2018	24
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2018	25
ÖFFNUNGSZEITEN UND BERATUNGSTERMINE	26

DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN E.V.

Für die Fragen und Probleme der Verbraucherinnen und Verbraucher sind wir die erste Anlaufstelle in der Stadt. Wir beraten zu den vielfältigen Themen des privaten Konsums, wir bieten konstruktive Lösungswege bei Problemen mit Anbietern und unterstützen bei unübersichtlichen Angeboten.

Über unsere Vorträge und Veranstaltungen geben wir den Durchblick zu aktuellen Problemstellungen wie gesunder Ernährung oder Möglichkeiten der Energieeinsparung, ebenso wie zu komplexen Themen wie Baufinanzierung oder Urheberrecht.

Unsere Beratungsangebote können Verbraucherinnen und Verbraucher auf einfachem Wege in Anspruch nehmen, persönlich, telefonisch oder per E-Mail. Viele Angebote, abhängig vom Thema der Beratung, sind kostengünstig, manche auch kostenfrei. Die Beratungen sind anbieterunabhängig, dies ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Arbeit und unterscheidet uns von anderen Angeboten.

Die Verbraucherzentrale Berlin ist gemeinnützig und überwiegend öffentlich finanziert. Wir sind parteipolitisch neutral und vertreten die Interessen der Berliner Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Wirtschaft und Politik – auf landespolitischer Ebene und in den Bezirken. Wir informieren Medien und Öffentlichkeit über wichtige und aktuelle Verbraucherthemen.

Die Verbraucherzentrale Berlin ist mit vielen Einrichtungen der Stadt Berlin vernetzt und kooperiert seit vielen Jahren erfolgreich mit Schulen und Organisationen in der Jugend- und Erwachsenenbildung. Wir decken eine große Bandbreite an Themen ab, um Verbraucherbildung nachhaltig und leicht verständlich zu vermitteln.

Durch die Kooperation mit Bildungsträgern und Migrantenorganisationen erreichen wir auch diejenigen Verbraucher und Verbraucherinnen, die sich im deutschen Rechtssystem nicht sicher bewegen können. Wir helfen ihnen, ihre Rechte als Verbraucher wahrzunehmen. Zusammen mit anderen Verbraucherzentralen beteiligen wir uns an vielen Projekten, zum Beispiel zu den Themen Pflege, Ernährung und Energie. Das ermöglicht der Verbraucherzentrale Berlin, auf aktuelle Problemlagen zu reagieren, Märkte intensiv zu durchleuchten und vertiefte Fachexpertise aufzubauen.

VORWORT



Der Kern der Verbraucherarbeit bleibt die persönliche Beratung in der Verbraucherzentrale. Die Nachfrage nach unabhängigem Expertenwissen bleibt unverändert hoch, und unsere neue Online-Terminvergabe hat sich in der Praxis sehr gut bewährt. Über die Hälfte der Verbraucher*innen, die unsere Angebote wahrnehmen, bucht heute einen Termin über unsere Website.

Das Thema Energie bildete auch in 2018 einen Schwerpunkt unserer Arbeit. Seit Mai helfen die Berater*innen unserer Energieschuldenberatung Berliner Verbraucher*innen, Strom- und Gassperren abzuwenden. Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt überzeugte sich bei einem Besuch in der Verbraucherzentrale bereits von der engagierten Arbeit im Projekt.

Aber auch die Themen Pflege und Gesundheit waren in 2018 wieder stark nachgefragt. Leider endete das Projekt „Ambulante Pflegeverträge“. Seit Ende des Jahres fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz aber ein Projekt zum „Grauen Pflegemarkt“, das sich auf die 24-Stunden-Betreuung zu Hause konzentriert und gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und Nordrhein-Westfalen durchgeführt wird.

Gewohnt stark ist das Interesse bei Öffentlichkeit und Verbraucher*innen gleichermaßen an Themen rund um Lebensmittel und gesunde Ernährung. Der Berliner Senat entwickelt derzeit eine Ernährungsstrategie, bei der die vielfältigen Erfahrungen der Fachkolleg*innen vor allem bei der Ernährungsbildung einfließen. Hier konnten wir auch eigene Akzente setzen und haben uns mit einer Abfrage bei den Lebensmittelüberwachungsbehörden für die Einführung eines „Hygienebarometers“ in Berlin stark gemacht.



Verabschieden mussten wir uns leider nach mehreren Jahren erfolgreicher Arbeit von dem Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“, das die Verbraucherzentrale in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg bis August 2018 durchgeführt hat und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wurde. Dafür konnten wir ein neues Projekt starten – „DIGI-MEE[H]R – Sicher schwimmen im Internet“. Seit September 2018 fördert die Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung dieses Projekt, das die Kompetenz von Grundschulkindern in digitalen Themen stärkt und sie für Gefahren im Internet sensibilisiert.

Auch das Jahr 2019 startete mit viel Schwung. Die Verbraucherzentrale begann ein neues Projekt innerhalb des Berliner Energie- und Klimaschutzprogramms, das sich gezielt an Eigenheimbesitzer richtet. Im Juli wird das bundesweite Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ auch in Berlin starten. Die Verbraucherzentrale wird dann in Moabit-Ost Präsenz zeigen und Verbraucher*innen helfen, sicher durch den Konsumalltag zu kommen.

Wir danken allen Zuwendungsgebern, Mitgliedern und Kooperationspartner*innen für die Unterstützung unserer Arbeit und den Verbraucher*innen für ihr Vertrauen.

Reiner Wild
Vorsitzender des Verwaltungsrats

Dörte Elß
Vorstand

6 | Das Jahr 2018 auf einen Blick

Januar

Internationale Grüne Woche

Die Grünen-Politikerin Katrin Göring-Eckardt informierte sich am Messestand der Verbraucherzentrale zum Thema Nahrungsergänzungsmittel.



Mai

Online-Terminvergabe geht an den Start

Seit Mai 2018 können Verbraucher*innen über die Webseite der Verbraucherzentrale Berlin Termine für Beratungen und Vorträge buchen. Das Angebot wird sehr gut angenommen. Inzwischen wird die Mehrzahl der Beratungstermine online gebucht.



Februar

Marktcheck Online-Lebensmitteldienste

In ihrem gemeinsamen Marktcheck untersuchten die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg die Verfügbarkeit und Alltagstauglichkeit von Online-Lieferdiensten im Stadt-Land-Vergleich. Im Ergebnis zeigten sich große Unterschiede zwischen Hauptstadt und ländlichen Regionen.



März

Weltverbrauchertag

„Ihre Energie - unsere Erfahrung“ Unter diesem Motto beantwortete die Verbraucherzentrale Berlin im Rahmen des Weltverbrauchertags Fragen rund um das Thema Energie. Der Stand auf dem Wittenbergplatz war trotz frostiger Temperaturen gut besucht.



Juli

Verbraucherschutzsenator zu Besuch

Der Berliner Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt zu Besuch in der Verbraucherzentrale Berlin. Vor Ort informierte er sich über die Arbeit der im April 2018 gestarteten Energieschuldenberatung



April

Start der Energieschuldenberatung

Mit dem Start der Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale Berlin wurde eine wichtige „Beratungslücke“ in der Hauptstadt geschlossen. Seit April 2018 können sich von Strom- und Energie-sperren bedrohte Berliner*innen Rat und Hilfe bei der Verbraucherzentrale Berlin holen.





September

Andrang auf dem Drachenfest

Große Nachfrage und lange Schlangen am Informationsstand der Verbraucherzentrale Berlin auf dem Internationalen Drachenfest auf dem Tempelhofer Feld



Juni

Umweltfestival am Brandenburger Tor

Das Umweltfestival ist seit Jahren ein fester Termin für die Verbraucherzentrale Berlin, so auch 2018. Mit gleich zwei Ständen waren die Kolleg*innen vor Ort und beantworteten die Fragen der Besucher*innen rund um das Thema Energiesparen und Verbraucherschutz.



Oktober

Musterfeststellungsklage kommt

Die Erhebung der Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen stand unmittelbar bevor. Die Klage wurde vom Verbraucherzentrale Bundesverband am 1. November eingereicht.



November

3. Familientag der Verbraucherzentrale

Spiel, Spaß und Verbraucherverwissen standen auch beim 3. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin wieder im Fokus. An verschiedenen Ständen im Labyrinth Kindermuseum konnten kleine und große Besucher*innen spielerisch ihr Wissen zu den Themen Kaufverträge, Gewährleistung und Garantie, Lebensmittel, Energiesparen und Versicherungen testen.



August

Marktwächter-Tour 2018

Die Marktwächter-Roadshow machte halt auf dem Hermannplatz in Berlin-Neukölln. Neben vielen Bürger*innen besuchte auch Verbraucherschutzstaatssekretär Gerd Billen den Stand.



Dezember

Neues Pflegeprojekt geht an den Start

Zum Jahresende startete die Verbraucherzentrale Berlin das Projekt „Verbraucherschutz im ‚Grauen Pflegemarkt‘ stärken“. Das zweijährige Projekt wird in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Brandenburg sowie Nordrhein-Westfalen durchgeführt.

VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

In 2018 suchten die meisten Ratsuchenden die Verbraucherzentrale auf, um sich zu den Themen Telekommunikation, Online-Handel und Dienstleistungen beraten zu lassen. Daneben kam es vermehrt zu Problemen mit Inkassounternehmen aufgrund eines Identitätsdiebstahls. In der Rechtsberatung hat die Verbraucherzentrale vielen Verbraucher*innen die Rechtslage erklärt und ihnen konkrete Hilfestellung gegeben. Bei Bedarf vertraten die Verbraucherberater*innen die Ratsuchenden rechtlich, um eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erwirken.



Petra Hegemann

Bereichsleiterin Recht und Beratung

Telekommunikation

Besonders häufig traten in diesem Jahr sogenannte untergeschobene Verträge auf. Verbraucher*innen berichteten, dass ihnen bei der Vertragsunterzeichnung elektronische Signaturpads vorgelegt wurden. Dabei konnten sie nicht sehen, was und wieviel sie unterzeichnet hatten. Später mussten die Verbraucher*innen feststellen, dass sie ungewollt mehrere Verträge unterzeichnet hatten.

Auch bei Telefongesprächen mit dem Kundenservice von Telekommunikationsunternehmen kam es gehäuft zur Zusendung von Auftragsbestätigungen und Hardware, ohne dass solch ein Vertrag gewollt war.

Digitale Märkte

Große Aufmerksamkeit hat das Thema Identitätsdiebstahl auf sich gezogen. Vornehmlich ältere Menschen suchten die Verbraucherzentrale auf, da sie Forderungen in beträchtlicher Höhe von ihnen nicht bekannten Firmen oder Inkassounternehmen bekamen, teils sogar mehrere Forderungen gleichzeitig. Bestellungen wurden dabei häufig über About You, Zalando oder andere Online-Versandhändler von unbekanntem Dritten getätigt.

Da die Ware vorher abgefangen wurde, kam sie noch nicht einmal bei den Verbraucher*innen an. Die außergerichtliche Interessenvertretung durch die Verbraucherzentrale war jedoch meist erfolgreich, die Kunden mussten nicht bezahlen.



Herr B. erhielt eine Inkassoforderung in Höhe von rund 1.300 Euro samt einer Titulierungsankündigung, das ist die Androhung eines Mahnbescheides, falls nicht bezahlt wird.

Forderungsgrund seien Online-Bestellungen gewesen. Herr B. ist 88 Jahre alt und hat noch nie etwas im Internet bestellt. Obwohl sich Herr B. schon mehrfach telefonisch und schriftlich an das Inkassounternehmen gewendet hat, kam es zu keiner Einstellung der Angelegenheit.

Erst nachdem sich die Verbraucherzentrale eingeschaltet und dem Verbraucher geraten hatte, eine Strafanzeige wegen Identitätsdiebstahl zu stellen, kam es zur Einstellung des Verfahrens. Herr B. erhielt sogar eine Entschuldigung wegen der entstandenen Unannehmlichkeiten von dem Inkassounternehmen, auch im Namen der Auftraggeberin.

Urheberrecht

2018 waren wieder viele Verbraucher*innen mit Abmahnungen von Anwaltskanzleien konfrontiert, weil sie Tauschbörsen zum Filesharing genutzt haben sollen, wie BitTorrent, Vuze, (ehemals Azureus), eMule oder eDonkey. Bei der Nutzung solcher Börsen wird Film- oder sonstiges urheberrechtlich geschütztes Datenmaterial heruntergeladen. Gleichzeitig werden diese Dateien aber auch anderen Nutzer*innen zum Download zur Verfügung gestellt. Dabei kommt es nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs von Dezember 2017 nicht darauf an, dass ein Nutzer eine lauffähige Version eines Films oder eines Teils davon zum Herunterladen anbietet. Es reicht, wenn er Dateifragmente zur Verfügung stellt, damit er als Mittäter gemeinschaftlich mit den anderen Nutzer*innen der Tauschbörse haftet. Die Zurverfügungstellung läuft zumeist im Hintergrund ab. Wird die Rechtsverletzung bemerkt, kann der Betroffene in der Folge aufgefordert werden, eine Unterlassungserklärung zu unterzeichnen sowie Anwaltskosten und Schadenersatz zu bezahlen. Welche Reaktion auf eine Abmahnung erfolgen sollte, ist in der Beratung für jeden Einzelfall individuell zu ent-

scheiden. Häufig sind Ansprüche zumindest teilweise unberechtigt, in anderen Fällen besteht Aussicht darauf, die Schadenersatzsumme im Verhandlungswege zu verringern.

Beratung zu Rundfunkbeiträgen

Die Beratung zu den Rundfunkbeiträgen wurde von den Verbraucher*innen sehr gerne und rege in Anspruch genommen. Es gab eine deutliche Steigerung der Nachfrage an Beratungen, da ab Mai 2018 der Meldedatenabgleich erneut erfolgte. Damit gingen zahlreiche nachträgliche Anmeldungen von Beitragskonten einher, zugleich wurden vielfach Nachzahlungen eingefordert.

In seinem Urteil vom 18. Juli 2018 entschied das Bundesverfassungsgericht, dass eine Beitragserhebung für Zweitwohnungen verfassungswidrig sei. Dies führte zu einem Schwerpunkt der Beratungen in der Verbraucherzentrale, ab wann die Befreiung von diesen Rundfunkbeiträgen möglich ist und welche Verbraucher*innen davon profitieren können.

Konstant hoch blieben zudem die Beratungswünsche zu Aufklärung und Umgang mit Beitragsrückständen. Die Frage, wann Rundfunkbeiträge ermäßigt oder ganz erlassen werden können, wurde häufig gestellt. Auch Kommunikationsprobleme mit dem Beitragsservice spielten im Jahr 2018 wieder eine große Rolle. Neben dem persönlichen Kontakt schätzen die Verbraucher*innen vor allem die Möglichkeit, sich bei der Verbraucherzentrale unabhängig und kostenlos über die Rundfunkbeiträge beraten zu lassen.

Energierecht

Verbraucher*innen besuchten die Energierechtsberatung, weil sie Fragen zum Anbieterwechsel sowie zum Widerruf und zur Kündigung von Energieverträgen hatten. Die Beratungsnachfrage zu unerwünschten Vertragsabschlüssen am Telefon oder an der Haustür war im Jahr 2018 konstant hoch. Auch an unserem Aktionsstand auf dem Wittenbergplatz am Weltverbrauchertag berichteten Verbraucher*innen von ihren Erfahrungen mit dubiosen Vertriebsstrategien.

Ein Dauerthema in der Beratung sind Preiserhöhungen und Preiserhöhungsschreiben. Viele Verbraucher*innen erfuhren erst mit ihrer Vorjahresabrechnung von den Preiserhöhungen. Diese sind nur zulässig, wenn sie auf einer wirksamen Rechtsgrundlage beruhen und wenn sie Verbraucher*innen auch formal ordnungsgemäß mitgeteilt werden.

Fehlt eine dieser Voraussetzungen, ist die Preiserhöhung nicht wirksam und braucht daher nicht gezahlt werden.

Laut einem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 6. August 2018 muss der Grundversorger in seiner Mitteilung an die Kund*innen die bisherigen und die neuen Bestandteile der Preiserhöhung gegenüberstellen – wie zum Beispiel EEG-Umlage, Konzessionsabgabe und Netznutzungsentgelte. Der Kunde muss aus der Mitteilung direkt erkennen können, welche Kostenfaktoren sich geändert haben. Der Bundesgerichtshof hat in seiner Entscheidung klargestellt, dass Verbraucher*innen in der Lage sein sollen, die Preiserhöhung nachzuvollziehen, um zu beurteilen, ob ein Anbieterwechsel sinnvoll ist.

Im Rahmen des Beratungsgesprächs ermittelt die Verbraucherzentrale mit den Verbraucher*innen die rechtlichen Möglichkeiten und unterstützt sie bei der Formulierung von Schreiben an den Energieversorger. Ebenso klärt die Verbraucherzentrale über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. auf.



Fabian Tief

Jurist

Marktwächter

Die Marktwächter sind ein breit angelegtes, bundesweites Projekt der Verbraucherzentralen der Länder und des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Es ist ein Frühwarnsystem, mit dem diese Organisationen den Digitalen Markt, den Finanzmarkt und den Energiemarkt beobachten und analysieren. So können strukturelle Verbraucherprobleme früh identifiziert werden.

Täglich schildern Verbraucher*innen den Verbraucherzentralen Probleme mit dubiosen Anbietern oder geben wichtige Hinweise zu neuen Betrugsmaschen am Markt.

Die Verbraucherzentrale leitete im Jahr 2018 über 500 besonders auffällige Beratungsfälle an das Frühwarnsystem der Marktwächter weiter.

Schwerpunkt-Verbraucherzentralen werten diese Fälle aus, machen in der Öffentlichkeit auf Fehlentwicklungen aufmerksam und leiten daraus politische Forderungen ab.

Reiserecht

Die Berliner*innen sind und bleiben reiselustig. Doch nicht immer halten die Reisen, was sie bei der Buchung versprechen. Die Liste der Mängel ist lang: Baulärm, die Ausstattung von Hotels und Kreuzfahrtschiffen, überbuchte Hotels, fehlendes Reisegepäck, verspätete und annullierte Flüge, hohe Stornokosten. Diese Themen bestimmten den Inhalt der Reiserechtsberatung.



Eva Klaar

Reiserechtsexpertin

Viele Reiseveranstalter und Fluggesellschaften versuchten auch 2018, berechnete Minderungsansprüche und Ausgleichszahlungen abzuwehren. Erst durch die Interessenvertretung der Verbraucherzentrale konnten berechnete Ansprüche durchgesetzt oder akzeptable Vergleichsangebote erzielt werden.



Eheleute K. hatten eine Kabine auf einem Kreuzfahrtschiff ohne Sichtbehinderung gebucht und dafür deutlich mehr bezahlt. Entgegen der Zusicherung war eine Sicht aus den Fenstern durch vorgebaute Schiffsteile und Rettungsboote nicht möglich. Der Reiseveranstalter sah hierin zunächst lediglich eine Unannehmlichkeit. Die Verbraucherzentrale konnte eine Reisepreisminderung erzielen.

Das neue Pauschalreiserecht

Zum 1. Juli 2018 ist das Reiserecht grundlegend reformiert worden. Damit ist Deutschland der Umsetzungspflicht der Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 nachgekommen. Da wenig Raum für nationale Abweichungen blieb, führt dies an manchen Punkten zur Absenkung des bisherigen Schutzniveaus, es bringt aber auch deutliche Verbesserungen für die Reisenden. Diese haben zum Beispiel mehr Zeit, Reisemängel anzuzeigen. Bisher galt eine Frist von einem Monat, um Ansprüche geltend zu machen. Seit 1. Juli 2018 beträgt die Frist zwei Jahre.



Ein Reisender hatte bei einem Reiseveranstalter Ansprüche auf Minderung des Reisepreises geltend gemacht. Diese Ansprüche wurden mit der Begründung abgelehnt, dass das Anspruchsschreiben zu spät eingegangen sei. In der Beratung wurde dem Verbraucher ein Schreiben empfohlen mit dem Hinweis auf die neue Gesetzesgrundlage, da er die Reise nach dem 1. Juli 2018 gebucht hatte. Eine angemessene Regulierung wurde daraufhin vorgenommen.

2018 mussten weitere Fluggesellschaften Insolvenz anmelden, so die Berliner Fluggesellschaft Small Planet Airlines und die skandinavische Fluggesellschaft Primera Air.

Wiederum waren Berliner Flugreisende betroffen. Es ist überaus unbefriedigend, wenn die Verbraucherzentrale immer wieder nur erklären kann, dass Verbraucher*innen bei einer Insolvenz jeweils am Ende der Gläubigerschlange stehen. Eine Rückzahlung des Ticketpreises ist so gut wie aussichtslos.

Nach der Insolvenz von Air Berlin wurde gefordert, Fluggesellschaften sollten gesetzlich verpflichtet werden, gezahlte Ticketpreise gegen Insolvenz und Zahlungsunfähigkeit abzusichern. Bisher ist rein gar nichts passiert. Die Verbraucherzentrale wird nicht lockerlassen und diese Forderung weiterhin lautstark vertreten.

VERBANDSKLAGE

Die Verbraucherzentrale ist befugt, Verstöße gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und andere Verbraucherschutzgesetze zu verfolgen. Sie spricht Abmahnungen aus und erhebt Verbandsklagen, um eine Unterlassung unzulässiger Verfahrensweisen durchzusetzen. Mit der Verbandsklage können nicht nur die Rechte eines einzelnen Verbrauchers, sondern die aller Verbraucher*innen durchgesetzt werden.



Regina Herrmann

Juristin

Anbieter von Veranstaltungen

Ein Veranstalter hatte für die Planung einer Abiturfeier sechs Einzelpositionen und den Gesamtpreis aufgelistet und diese als Netto-Preise bezeichnet, ohne den erforderlichen Endpreis inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer zu nennen. Das Unternehmen argumentierte, dass das Bildungsniveau eines Abiturienten ausreiche, um zu erkennen, dass die Verwendung des Begriffes „netto“ hinter den Preisen auf die noch anfallende Mehrwertsteuer hinweise. Irreführung beziehungsweise ein Wettbewerbsverstoß lägen daher nicht vor. Diese Argumente waren unzutreffend, da die Pflicht zur Angabe des Endpreises gegenüber Verbraucher*innen unabhängig von einer etwaigen Irreführung besteht. Die Verbraucherzentrale machte einen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung geltend. Das Verfahren vor dem Landgericht Berlin gegen den Veranstalter endete mit einem Anerkenntnisurteil.

Ein Verfahren gegen den Veranstalter des Melt Festivals wurde durch Abgabe einer Unterlassungserklärung erledigt. Die Verbraucherzentrale beanstandete, dass die Besucher ihre Getränke und Speisen an den Ständen nur mit einer Chipkarte bezahlen konnten. Diese konnte vor Ort für 1 Euro Gebühr pro Vorgang aufgeladen werden oder kostenlos über die Homepage mit dem Bezahlendienst

Masterpass. Eine Barzahlung war ausgeschlossen. Die Vereinbarung der Gebühr verstieß nach Auffassung der Verbraucherzentrale gegen zivilrechtliche Vorschriften. Ein Entgelt für die Nutzung eines Zahlungsmittels dürfe nur verlangt werden, wenn zugleich eine gängige und zumutbare kostenfreie Zahlungsmöglichkeit bestehe. Dies gelte nicht für die im Internet angebotene kostenfreie Aufladung. Besucher*innen muss daher vor Ort ermöglicht werden, die Preise für Getränke und Speisen ohne zusätzliche Kosten bezahlen zu können.

Energie

Der Stromanbieter Primastrom drohte einem ehemaligen Kunden, falls er die Zahlungsaufforderung ignoriere, mit der Sperrung der Stromversorgung, einer Betrugsanzeige und der Übergabe der Daten an eine Auskunftei. Dies beanstandete die Verbraucherzentrale wegen unzulässiger Drohungen gegen den Verbraucher. Nach erfolgloser Abmahnung erhob sie Unterlassungsklage vor dem Landgericht Berlin. Im Verlauf des Prozesses erkannte das Energieunternehmen den Anspruch an.

Handel

Erfolgreich abgemahnt wurden auch mehrere Unternehmen wegen unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen, irreführender Preisangaben sowie Internethändler wegen fehlender oder mangelhafter Belehrung über das für Fernabsatzgeschäfte bestehende Widerrufsrecht.



Eine Suppendose trug folgende Nährwertinformation: pro 100 Gramm 27 kcal. Aus der Internetpräsenz des Anbieters ergab sich für die Menge von 100 Gramm ein Wert von 71 kcal. Mit der Bezeichnung auf der Dose wurden daher deutlich niedrigere Kalorien angegeben, als das Produkt tatsächlich aufzuweisen schien. Die Verbraucherzentrale beanstandete diese Angaben als irreführend. Der Hersteller verpflichtete sich, diese abweichenden Nährwertinformationen für das Produkt zukünftig zu unterlassen.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Es war auch 2018 für viele Verbraucher*innen schier zum Verzweifeln: Sie müssen sich selbst um ihre Altersvorsorge kümmern, bekommen aber keine Zinsen mehr auf Erspartes. Oft haben sie private Rentenversicherungen, in denen viel weniger Geld drin ist als eingezahlt wurde. Mit der Einführung der Online-Terminbuchung in der Verbraucherzentrale Berlin wurde das Beratungsangebot zu Finanzdienstleistungen stärker differenziert, so dass etwa die Beratungsdauer nun noch besser zum Beratungsinhalt passt. Es wurden eine Vielzahl von Informationsveranstaltungen und Webinaren durchgeführt.



Altersvorsorge

Der Beratungsbedarf der Verbraucher*innen hat 2018 im Bereich Altersvorsorge erneut zugenommen. Finanzdienstleister boten Verbraucher*innen weiterhin häufig Produkte an, die nicht hilfreich waren. Es herrschte große Unsicherheit, ob bestehende Rentenversicherungsverträge fortgeführt werden sollten. Die Neuerungen des Betriebsrentenstärkungsgesetzes betrafen maßgebliche Regelungen im ohnehin kaum überschaubaren Bereich der geförderten Altersvorsorge. Viele Verbraucher*innen hatten Gutes von den börsengehandelten ETFs gehört, waren aber nicht vorbereitet auf die möglichen großen Schwankungen. Um die Beratungsnachfrage weiterhin befriedigen zu können, wird das Beratungsangebot ab 2019 ausgeweitet.

Versicherungen

In die Versicherungsberatung kamen viele Verbraucher*innen, weil ihre private Krankenversicherung die Beiträge deutlich erhöht hatte. In den meisten Fällen empfahl sich hier ein Wechsel in einen günstigeren Tarif bei demselben Versicherer. Bei diesem komplexen Unterfangen unterstützte die Verbraucherzentrale die

Betroffenen. Ähnlich komplex ist oft die Auswahl und Antragstellung für eine verlässliche Berufsunfähigkeitsversicherung.

Baufinanzierung

Die Expert*innen aus der Baufinanzierung konnten 2018 erfreulich viele Verbraucher*innen beraten, bevor sie den Entschluss fassten, eine Immobilie zu erwerben. In der Beratung zeigte sich oft, dass eine Finanzierung der Wunschimmobilie zwar während der ersten Zinsbindungsphase gut leistbar erschien, dass jedoch durch die hohen Kaufpreise nach Auslaufen der Zinsbindung noch eine hohe Restschuld bestünde, und damit das Risiko, diese zu dann deutlich höheren Zinsen weiterfinanzieren zu müssen. Auch das neue Baukindergeld änderte an dieser Problemlage in der Regel nichts.

Anlagerecht

Die Anlagerechtsberatung suchten Verbraucher*innen auf, weil bei Ablauf ihrer Lebensversicherung viel weniger zur Auszahlung kam als ursprünglich ausgewiesen beziehungsweise prognostiziert war. Sie wollten wissen, ob das rechtens ist. Weiterhin kündigten viele Bausparbanken gutverzinsten Altverträge, ohne dass dies in den Bedingungen vorgesehen war. Zudem versuchten Vertriebe mit zum Teil fragwürdigen Methoden, Kund*innen aus alten Bausparverträgen zu drängen. Entsprechend oft war dies Thema in der Beratung.



Eine Verbraucherin hat über ihren Arbeitgeber ein Angebot für eine betriebliche Altersvorsorge erhalten – zu einem Monatsbeitrag von 120 Euro. Davon nimmt der Versicherer über fünf Jahre jedes Jahr 175 Euro als Abschlusskosten und über die ganze Laufzeit jedes Jahr 100 Euro als Verwaltungskosten weg. Zudem entnimmt er jedes Jahr aus dem angesparten Guthaben 0,8 Prozent als Verwaltungskosten und er erhält aus dem (Fonds-)Guthaben nochmals rund 0,3 Prozent Rückvergütung. Dieser Zahlenwust bedeutet, dass rund ein Viertel des Geldes beim Versicherer und Vermittler landet. Eine solche Betriebsrente machte für die Verbraucherin keinen Sinn. Leider war dies kein Einzelfall.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gehört weiterhin zu den größten bundesweiten Projekten der Verbraucherzentralen. Es wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie der Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung gefördert. Zentrale Aufgaben des dreijährigen Projektes (2017-2019) sind Maßnahmen der Information und Prävention. Im Fokus standen 2018 die Themen: Junge Leute, Pflege sowie Verbraucherinformationen zu Verbraucherrechten und vertragsrechtlichen Themen. Im Bereich Pflege wurde 2018 ein Vortrag sowie ein Flyer zum Thema „Wohnen im Alter“ konzipiert.

Weltverbrauchertag und 3. Familientag

Zum Weltverbrauchertag am 15. März 2018 beteiligte sich die Verbraucherzentrale mit einem Stand auf dem Wittenbergplatz. Weitere Highlights im Sommer 2018 waren das Umweltfestival am Brandenburger Tor, die Eröffnung der Berliner Seniorenmesse, der Tag der offenen Tür der Bundesregierung und erstmalig das gut besuchte Fest der Riesendrachen im September auf dem Tempelhofer Feld. Besonders nachgefragt war auch wieder der 3. Familientag im „Labyrinth Kindermuseum Berlin“ am 10. November: Rund 500 Verbraucher*innen, vorwiegend Kinder und deren Eltern sowie junge Erwachsene, nahmen an der Veranstaltung teil.



Frithjof Jönsson

Projektleiter Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Der kostenfreie Eintritt erwies sich als erfolgreicher Besuchermagnet. Spielerische Elemente, wie die Verbraucher-Rallye, trugen dazu bei, dass die junge Generation sich über Verbraucherrechte und digitale Themen informieren konnte.

Zusammenarbeit mit der Volkshochschule

Die Verbraucherzentrale Berlin kooperierte auch 2018 mit den Berliner Volkshochschulen (VHS). Hierbei handelte es sich um die Fortsetzung und Ausweitung des Angebots an Vorträgen und Webinaren, das 2017 noch auf den Standort der VHS City-West beschränkt gewesen war und nun erstmalig berlinweit durchgeführt wurde.

Die Verbraucherzentrale konnte dadurch die Besucherzahlen für ihre kostenlos in den Räumen der VHS durchgeführten Vorträge steigern. Eine gute Werbung war die Auflistung des Angebotes der Verbraucherzentrale in den Kursheften und im Internetauftritt der Berliner Volkshochschulen. Berlinweit kam ein vielfältiges Vortragsangebot zu den Themen Verbraucherrecht, Ernährung, Altersvorsorge, Energiesparen sowie der Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht zustande. Ferner führte die Verbraucherzentrale gemeinsam mit der VHS ein Webinar zum Thema „Ohne Stress in die Zukunft - Geldanlage und Vorsorge für Berufsstarter“ durch.

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 hat daher spezielle Formate für diese Zielgruppen entwickelt, wie Vorträge, Multiplikatoren-Schulungen und niedrigschwellige Verbrauchersprechstunden.



Migrant*innen sind besonders gefährdet, Opfer von Betrüger*innen oder zweifelhaften Geschäftspraktiken zu werden. Sprachliche Barrieren und mangelnde Vertrautheit mit dem deutschen Rechtssystem erschweren es ihnen, ihre Rechte durchzusetzen.

Die Verbraucherzentrale setzt auf niedrigschwellige Angebote vor Ort in Kooperation mit Bildungsträgern und Migrantenorganisationen, um diese Zielgruppe gut zu erreichen. So hielten die Verbraucherschützer*innen zahlreiche Vorträge, beispielsweise beim Türkischen Bund Berlin-Brandenburg (TBB), dem Lerncafé Spandau, dem Deutsch-Arabischen Zentrum (DAZ) und bei der polnischen Migrantenorganisation BOX66. Zum Teil wurden die Vorträge mit Simultanübersetzungen ins Arabische und Farsi durchgeführt.

Kooperationen mit Trägern und Organisationen in Berlin wurden aktiv betrieben, etwa mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO-Projekt „Stärkung der Verbraucherschutzkompetenzen von Geflüchteten“), dem Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin (ADNB) und der Integrationsbeauftragten des Bezirksamtes Pankow.

Die Themenpalette der angebotenen Schulungen konnte in 2018 noch einmal deutlich erweitert werden. Neben

den Dauerbrennern Telefonwerbung und Verbraucherverträge wurden erstmals Vorträge zu den Themen „Meine erste eigene Wohnung“ und „Sicher surfen im Internet“ angeboten. Zusätzlich gab es eine Rechtsberatung in polnischer Sprache.

Verbraucherverträge, Mobilfunk und Telekommunikation, Online-Käufe sowie unseriöse Verkaufspraktiken: Diese Themen standen im Mittelpunkt der monatlichen Rechtssprechstunde im Stadtteilzentrum Marzahn-Mitte. Ohne Voranmeldung konnten sich Anwohner*innen aus dem Kiez hier juristischen Rat einholen. Mit einem Stand auf dem Seniorenaktivtag im August erhöhte die Verbraucherzentrale die Präsenz und Sichtbarkeit in diesem Kiez.

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 Berlin.



MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN

Im August 2018 endete die zweite Phase des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“, das die Verbraucherzentrale in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg durchgeführt hat.



Ziel der knapp zwei Jahre dauernden Projektphase war es, russisch- und türkischsprachige Menschen über Rechte und Fallen im Online-Markt aufzuklären. Das Projekt wurde vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Insgesamt führten die Berliner Mitarbeiter*innen des Projektes 34 Veranstaltungen mit über 600 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. Ergänzend zu dem Angebot wurde eine dreisprachige Broschüre mit den 20 am häufigsten gestellten Fragen für die Verbraucher*innen erstellt.

Marktchecks

Mehr Transparenz in digitalen Märkten – dazu sollten unter anderem die Marktchecks des Projekts beitragen. Der dritte von insgesamt drei Marktchecks im Projekt wurde 2018 erneut zum Thema „Ethno-Mobilfunkanbieter“ durchgeführt.

Ethno-Mobilfunkanbieter fokussieren sich auf Kundengruppen mit ethnischem Hintergrund, beispielsweise Russen oder Türken. Die Verbraucherzentralen überprüften bei ausgewählten Online-Anbietern, inwieweit die seit Juni 2017 geltende „Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt“ eingehalten wurde. Ebenfalls geprüft wurden rechtliche Anforderungen wie Belehrung über das Widerrufsrecht oder Erfüllung der Impressumspflicht. Es wurden signifikante Rechtsverstöße festgestellt.

Das Projekt kooperierte auch 2018 erfolgreich mit der größten russischen Community in Berlin, dem Club Dialog e. V. Auf einem Fachforum im Russischen Haus am 15. Mai 2018 wurden die Ergebnisse dieser Kooperation der Öffentlichkeit vorgestellt. Die verbraucherrechtlichen Problemlagen von Migrant*innen wurden in einer Podiumsdiskussion lebhaft diskutiert.



DIGI-MEE[H]R – Sicher schwimmen im Internet

Seit September 2018 führt die Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit dem Club Dialog e.V. das Projekt «DIGI-MEE[H]R – Sicher schwimmen im Internet» durch.

Ziel des Projekts ist es, die Kompetenz von Grundschulkindern in digitalen Themen zu stärken und sie für Gefahren im Internet zu sensibilisieren. In den ersten vier Monaten des Projekts konnten bereits 23 Unterrichtseinheiten und 13 Workshops durchgeführt werden.

Gefördert wird das Projekt von der Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung.

GESUNDHEIT UND PFLEGE

Für das Thema Gesundheit wird in Deutschland immer mehr Geld ausgegeben. Der Löwenanteil wird dabei von der gesetzlichen Krankenversicherung übernommen, aber auch die Ausgaben der Versicherten erhöhen sich kontinuierlich. Parallel dazu steigt auch die Anzahl der pflegebedürftigen Menschen.

In diesem Zusammenhang stellten sich die Verbraucher*innen viele Fragen zu den Themen Gesundheit und Pflege, so dass die Beratungs- und Informationsangebote der Verbraucherzentrale häufig in Anspruch genommen wurden.



Natalia Bott

Projektleiterin Pflege

Patientenberatung

2018 nutzten viele Ratsuchende das Angebot der Verbraucherzentrale zur Patientenberatung. Häufige Themen in der Beratung waren ein Wechsel von der privaten in die gesetzliche Krankenkasse und die Beitragsberechnung in der gesetzlichen Krankenversicherung. Oft wurde auch nach dem Umgang mit einem ärztlichen Behandlungsfehler gefragt und was zu tun ist, wenn die Kostenübernahme bei der privaten oder der gesetzlichen Krankenversicherung verweigert wurde. Daneben gab es Fragen rund um das Thema Beitragsschulden und zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung.

Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“

Das zweijährige Bundesprojekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ endete zum 28. Februar 2018. Es wurde unter der Leitung der Verbraucherzentrale Berlin mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und Saarland durchgeführt und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Marktcheck Entlastungsleistungen: Verfügbarkeit, Kosten und Abrechnungen

Thema dieses Marktchecks waren die Angebote ambulanter Pflegedienste im Rahmen des Entlastungsbetrages. Alle Pflegebedürftigen ab Pflegegrad 1 haben einen Anspruch auf den Entlastungsbetrag von monatlich 125 Euro und können damit sogenannte Entlastungs- und Betreuungsleistungen einkaufen, wie zum Beispiel Wohnungsreinigung, Begleitung zu Spaziergängen oder gemeinsames Kochen.

Mit Hilfe eines Marktchecks untersuchte das Projektteam, ob und wie ambulante Pflegedienste diese Leistungen anbieten. Im Marktcheck zeigte sich, dass 22 Prozent der Pflegedienste gar keine Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages anboten. Ein weiteres wichtiges Ergebnis des Marktchecks waren die regional sehr unterschiedlichen Preise für dieselben Leistungen. In Berlin verlangten 34 Prozent der Pflegedienste einen Stundensatz von 40 Euro und mehr für Haushaltstätigkeiten wie Badreinigung. Solch hohe Stundensätze berechneten selbst im wohlhabenden Baden-Württemberg nur 15 Prozent der Pflegedienste.

Verbraucherpolitische Forderungen

In der ambulanten Pflege bestehen besondere Abhängigkeiten des Verbrauchers vom Dienstleister. Für diese Vertragskonstellation fehlen passgenaue verbraucher-schützende Regelungen, so dass hier die Rechtsverhältnisse für Verbraucher*innen in vielen Fällen nachteilig sind. Die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und des Saarlandes fordern deshalb, dass Pflegebedürftige bei Verträgen über Pflegedienstleistungen besser geschützt werden. So sollten beispielsweise Anbieter von Betreuungs- und Pflegeleistungen verpflichtet werden, nur unter Einhaltung einer mindestens vierwöchigen Frist zu kündigen und sicherzustellen, dass die weitere Versorgung, also die Pflege oder Betreuung, gewährleistet ist.

Projekt „Grauer Pflegemarkt“

Zum 1. Dezember 2018 startete das Projekt „Grauer Pflegemarkt“ unter der Leitung der Verbraucherzentrale Berlin mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und Nordrhein-Westfalen. Es wird ebenfalls vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Verbraucher*innen über Irreführung und Täuschung bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln aufzuklären, ist eine der Aufgaben des Projektes „Lebensmittel und Ernährung“. Das Projekt wird von den 16 Verbraucherzentralen der Länder getragen und vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und der jeweiligen Landesregierung gefördert.



Dr. Britta Schautz

Projektleiterin Lebensmittel und Ernährung

Veranstaltungen

Gleich zu Jahresbeginn lockte die „Internationale Grüne Woche“ knapp 3.000 Verbraucher*innen zum Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft. 2018 wurde das Schwerpunktthema „Nahrungsergänzungsmittel“ präsentiert. Das Projektteam informierte über Probleme wie Überdosierung durch fehlende Höchstmengenbegrenzung oder das Auftreten unerkannter Nebenwirkungen.

Sonderprojekte

2018 beteiligte sich das Projektteam am vom BMEL geförderten Projekt „Gut Essen macht stark“. Ziel ist, die Gesundheit zu fördern und Basiskompetenzen zur Ernährungsbildung zu vermitteln, vor allem für Kinder und Jugendliche aus sozial benachteiligten Familien. Dabei wurden in vier Kindertagesstätten in Quartieren der „Sozialen Stadt“ Maßnahmen durchgeführt, um das Verpflegungsangebot zu verbessern. Außerdem wurden Aktionen zur Ernährungsbildung durchgeführt. Zudem konnten im Rahmen des Projektes 150 Schüler*innen am Workshop „Ess-Kult-Tour“ teilnehmen.

Im zweiten Halbjahr wurde ein Workshop zum Thema „Nachhaltige Ernährung“ für ältere Jugendliche entwickelt. Die Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbrau-

erschutz und Antidiskriminierung förderte dieses Zusatzprojekt.

Insgesamt wurde das Veranstaltungsangebot der Ernährungsexpert*innen 2018 so oft nachgefragt wie nie zuvor. Die Themen fairer Handel, vegetarische/vegane Ernährung, Nahrungsergänzungsmittel und Zuckerfallen waren am beliebtesten. Das Expertenteam konnte mit rund 70 Veranstaltungen über 4.000 Teilnehmer*innen erreichen.

Marktchecks

Ein weiterer Schwerpunkt lag 2018 auf dem Thema Tierwohl. Die Verbraucherzentrale führte einen berlinweiten Marktcheck zu „Bruder-Hahn“-Initiativen durch. Diese setzen sich dafür ein, die männlichen Küken nach dem Schlüpfen nicht zu töten, sondern ihnen ein artgerechtes Leben zu ermöglichen. Weiterhin beteiligte sich das Team an einer bundesweiten Untersuchung: Welche Werbeaussagen treffen Hersteller und Händler zur Tierhaltung auf ihren Fleischprodukten? Der Marktcheck zeigte eine verwirrende Vielzahl an Siegeln und Werbebotschaften. Durch diese uneinheitliche Kennzeichnung können Verbraucher*innen Fleisch aus verbesserter konventioneller Tierhaltung nur mit aufwändiger Suche finden.

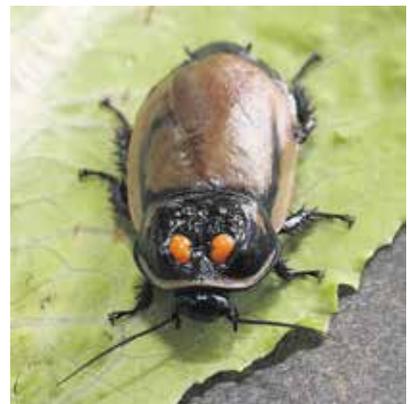
Im Dezember veröffentlichte die Verbraucherzentrale eine Untersuchung zu Kontrollergebnissen in der Gastronomie zur Einhaltung der Hygienevorschriften. Die Ergebnisse waren erschreckend. Das Presseecho verdeutlichte, wie notwendig es ist, solche Ergebnisse für Verbraucher*innen zu veröffentlichen.

Schmutz in der Küche

Ein Viertel der Berliner Lebensmittelbetriebe verstoßen gegen Vorschriften

BERLIN – In Berlins Lebensmittelbetrieben geht es deutlich unhygienischer zu als bisher bekannt. Das zumindest ergibt eine am Dienstag veröffentlichte Umfrage der Verbraucherzentrale Berlin unter den Lebensmittelüberwachungsbehörden der zwölf Bezirke. Demnach entspricht mehr als ein Viertel der Firmen nicht den Anforderungen der Ämter. „Von den 13.689 in 2017 kontrollierten Betrieben fiel jeder vierte durch, in einigen Bezirken sogar jeder zweite“, heißt es in der Mitteilung der Verbraucherschützer. Im Durchschnitt wurden bei 26,7 Prozent der Betriebe so erhebliche Mängel festgestellt, dass eine Nachkontrolle durchgeführt werden musste, in der überprüft wird, ob die festgestellten Mängel behoben wurden.

Die Daten weisen dabei erhebliche Unterschiede zwischen den Bezirken auf. Während in Mitte bei nur vier Prozent der Unternehmen eine Nachkontrolle nötig war, waren es in Spandau (49,8 Prozent) und Friedrichshain-Kreuzberg (49,4 Prozent) fast die Hälfte. Auch in Treptow-Köpenick und Reinickendorf lag der Wert über 40 Prozent. Die meisten Kontrollen wurden im vergangenen Jahr in Charlottenburg-Wilmersdorf (2481) und Mitte (2411) durchgeführt, die wenigsten mit 301 in Spandau. In Friedrichshain-Kreuzberg ist man bemüht, die Brisanz der Zahlen herun-



Ungebetener Gast: Kakerlaken sind für Lebensmittelbetriebe ein Problem. Foto: Imago

ENERGIEBERATUNG

Es gibt viele Gründe, eine Energieberatung durch die unabhängigen Expert*innen der Verbraucherzentrale in Anspruch zu nehmen. Natürlich möchten die Verbraucher*innen in erster Linie ihre Energiekosten senken. Daneben interessieren sich die Berliner*innen aber oft auch für die Verbesserung ihres Wohnkomforts oder wollen einen persönlichen Beitrag zum Klimaschutz leisten. So konnten die Energieberater*innen der Verbraucherzentrale im Jahr 2018 über 4.000 Ratsuchenden mit praktischen Tipps und konkreten Handlungsanweisungen beim Energiesparen helfen.



Tijana Roso

Projektkoordinatorin Energieberatung

Fachkundige Beratung zu allen Themen des privaten Energieverbrauchs

Dabei punktet die Energieberatung der Verbraucherzentrale nicht nur durch ihre Unabhängigkeit. Aufgrund ihrer hohen fachlichen Kompetenz können die Berater*innen des Projekts zu einer sehr großen Vielfalt von Energie-Themen qualifiziert beraten. 2018 hatten die Berliner*innen wieder besonders viele Fragen zum Wechsel des Stromanbieters, zur Erneuerung der Heizung, zum Austausch alter Fenster und zur staatlichen Förderung energetischer Sanierungsmaßnahmen. Aber auch der Umgang mit Schimmel in der Wohnung war ein oft nachgefragtes Beratungsthema.

Ein dichtes Netzwerk von Beratungsstützpunkten in ganz Berlin

Um den Weg zur Energieberatung für die Verbraucher*innen möglichst kurz zu halten, wird das Netzwerk der lokalen Beratungsstellen fortlaufend optimiert. So konnte ein neuer Beratungsstützpunkt in Kooperation mit dem Grundeigentümergebiet Berlin-Lichtenrade eröffnet werden.

Vielfältige Beratungsformate von stationär bis online

Neben der klassischen Beratung in der Beratungsstelle bietet die Verbraucherzentrale auch verschiedene Energie-Checks bei den Ratsuchenden zu Hause an, die unterschiedliche energetische Aspekte abdecken: Stromverbrauch, Gebäudehülle oder Optimierung von Heizung und Solarwärmanlage. Zudem machen die Berliner Verbraucher*innen zunehmend Gebrauch von dem Telefon- und Online-Beratungsangebot. Auch die kostenlosen Vorträge waren wieder stark nachgefragt.

Infostände auf Nachbarschaftsfesten und Märkten

Darüber hinaus beteiligte sich die Energieberatung mit einem Infostand an über 20 Veranstaltungen im gesamten Stadtgebiet. Dort hatten die Verbraucher*innen dann Gelegenheit, besonders drängende Fragen direkt mit einer Energieberater*in zu besprechen oder sich über das umfangreiche Beratungsangebot zu informieren. Zu diesen Veranstaltungen gehörten sowohl größere Events wie das Umweltfestival am Brandenburger Tor und Baumessen, aber auch verschiedene lokale Stadtteilfeste und Märkte.



Neue Preise ab 2019: Verbraucherzentrale Energieberatung noch günstiger

Seit Anfang des Jahres sind die Energieberatungen in den Beratungsstellen und der Basis-Check kostenfrei.

Darunter fällt auch der sogenannte Basis-Check, das ist ein Hausbesuch von Energieberater*innen in Miet- oder Eigentumswohnungen.

Für alle anderen Energie-Checks zahlen Verbraucher*innen einen einheitlichen Eigenanteil von lediglich 30 Euro. Darunter fallen die Gebäude- und Heizchecks, Solarwärme- und Detail-Checks.

ENERGIESCHULDENBERATUNG

Kein Licht, kein warmes Wasser, keine Heizung – so stellt sich das Leben von Menschen dar, denen Strom oder Gas abgestellt wurde, weil sie die Energierechnung nicht bezahlen konnten.

Im Jahr 2017 haben Energieversorger fast 19.000 Haushalten die Strom- und Gasversorgung sperren lassen. Das heißt: Die betroffenen Menschen mussten ohne Energie auskommen. Eine schwierige Herausforderung.

Energieschuldner*innen sind mit unterschiedlichen komplexen Problemen konfrontiert. Eines haben viele gemeinsam: Sie verfügen über wenig Einkommen, weil sie Geringverdiener oder arbeitslos sind. Die steigenden Strom- und Heizkosten belasten das ohnehin knappe Budget.

Aus diesem Grund hat die Energieschuldenberatung im Frühjahr 2018 ihre Arbeit aufgenommen, um Verbraucher*innen mit Energieschulden schnell beraten zu können und ihre Strom- und Gassperre abzuwenden oder aufzuheben. Das Energieschuldenteam prüft die Forderung auf Rechtmäßigkeit und klärt Energieschuldner*innen über die Möglichkeiten in ihrem konkreten Fall auf. Wenn eine Klärung nicht erreicht werden konnte oder bei Krankheit oder Sprachbarrieren der Energieschuldner*innen, übernimmt das Energieschuldenteam die außergerichtliche Interessenvertretung. Es vermittelt und verhandelt zwischen Energieschuldner*innen und Energieversorgern, Netzbetreibern, Sozialleistungsträgern und weiteren Beteiligten.

Ist zum Beispiel der Energieverbrauch auffällig hoch, verweist das Team auf weitere Beratungsmöglichkeiten wie auf die Energiesparberatung, bei Überschuldung auf die Schuldnerberatung.

Die Energieschuldenberatung erhebt die hierbei gewonnenen Daten in einer Statistik, um eine Datenbasis über die Ursachen von Energiearmut zu schaffen sowie einen Überblick zu erhalten über die bezirkliche Verteilung der Energiesperren in Berlin. Hierdurch wird der erforderliche Handlungsbedarf auf unternehmerischer und verbraucherpolitischer Ebene identifiziert.

Im Rahmen der Vernetzungsarbeit hat die Energieschuldenberatung zu wesentlichen Akteuren Kontakt aufgenommen, um die Beratungsarbeit vorzustellen und

Lösungsmöglichkeiten wie strukturelle Veränderungen zu diskutieren. Ziel ist es, langfristig die Anzahl von Energiesperren deutlich zu reduzieren und damit die Energieversorgung für Verbraucher*innen nachhaltig zu sichern.



Hierfür ist es notwendig, insbesondere mit den beiden Grundversorgern und Netzbetreibern in Berlin, den Jobcentern Berlin, Schuldnerberatungsstellen und anderen Beratungsstellen weiterhin kontinuierlich zusammen zu arbeiten.



Frau K. konnte wegen ihrer finanziellen Lage die Jahresendrechnung in Höhe von 180 Euro nicht bezahlen. Deshalb wurde ihr die Stromzufuhr gesperrt. Eine Wiederinbetriebnahme kann in einem solchen Fall nur erreicht werden, wenn Frau K. neben ihrer Stromrechnung auch die Sperr- und Entsperrkosten, die sich in Berlin auf circa 180 Euro belaufen, bezahlt. Dieses Beispiel zeigt, dass neben der Energiesperre auch Folgekosten in nicht unerheblichem Maße drohen. Frühzeitige Beratung kann solche Folgekosten und Energiesperren verhindern.



Mehr Mut beim Sparen!

Wartungsstudie

Wartung am liebsten und Handwerker

und Beratung, Petra Hege- mann. „Normalerweise können die Anbieter diese Probleme schnell aus der Welt schaffen, aber oft haben sie zu wenig Personal in der Kundenbetreuung.“

Auch Handwerkerrechnungen waren im vergangenen Jahr ein leidiges und großes Thema. Vor allem bei Notfällen rechnen Schlüsseldienste und Rohrreinigungsdienste zu viel ab. „Da kann eine Notfall-Türöffnung bis zu 1000 Euro kosten“, sagt Hege- mann. Auch das Internet sorgt bei der Verbrauchzentrale für Arbeit. „Die alten Themen sind geblieben und neue hinzugekommen“, stellte Hege- mann fest. Eines der häufigsten Probleme sind Internet-Shops, die qualitativ minderwertige Ware verschicken.

GESUND

Stressfreie Pflege

ausland bei sich in der Wohnung anstellen möchte, muss ein

Wann eine Betreuung beauftragt, ist eine Entscheidung des Antragsgebers. Die Betreuung wird durch ein Gericht bestätigt. Die Betreuung kann jederzeit beendet werden. Die Betreuung kann auch widerrufen werden. Die Betreuung kann auch widerrufen werden.

Trotz neuem Gesetz erheben Taxi-Fahrer weiter EC-Gebühren UND DIE KUNDEN ZAHLEN, ZAHLEN, ZAHLEN



Seit Sommerabend muss man in Deutschland kein Gesetz bei Gebühren mehr für Karten zahlend abrechnen. Set es bei Flugtickets, der Bahn oder Reiseveranstalter – oder eben auch Berliner Taxis. Das schreibt eine Richtlinie vor, die jetzt auch bei uns gilt.

Genau für das im ungenutzten Zahlungsmittelgesetz (ZMG) Doch die Berliner Taxifahrer weigern sich, die jetzt auch bei uns gilt.

Grund dafür ist die Zahlungsfreiheit des Gesetz. Die nicht von den Kunden bei Kartenzahlung einen Zuschlag von 1,50 Euro kassieren müssen.

Der Streit. Müssen sich Fahrer für die der Bundesgesetz in der Hauptstadt an das neue EC-Gesetz halten? Lenka Nadolski (53), Chef der Berliner Taxi-Gewerkschaft, sagt: „Wir halten uns an Gesetz und Ordnung.“ Schärfe es keine Entscheidung der Berliner Senatverwaltung gebe die Verordnung zu ändern, müssten sich die Fahrer daran halten.

Aljoscha Dümmel (46) hofft, dass die Gebühren abgeschafft werden. „Touristen denken oft, wir wollen die abbockern“, sagt er.

Matthias Tang (57), Verkehrsrechtler, sieht keine schnelle Lösung. „Nach unserer Rechtsauffassung ist die Zahlung Teil der Taxifahrt, im Gegenzug müssen alle Taxis Kartenzahlung abgerechnet werden.“ Gegen diese Kopplung wurde geklagt, die Gerichte haben noch nicht eindeutig entschieden. Dies gilt es abzuwarten.

Wann werden die Kunden also noch zahlen, zahlen? „Sind die Gebühren rechtmäßig?“ Frühhof Jönsson (47) von der Verbrauchzentrale Berlin: „Gegen die Gebühren spricht die Gesetzes-Hierarchie.“ Dafür spricht, dass die Gebühr nicht mit dem Kunden verhandelt wird, sondern durch eine Verordnung vorgegeben ist. Ob das so stimmig ist, müsste ein Gericht entscheiden.“ Nur 20 von über 800 deutschen Taxifahrer-Zonen gibt es Kartenzahlung-Gebühren.

Aljoscha Dümmel (46) hat noch nichts von der Gesetzesänderung gehört, nimmt weiter 1,50 Euro pro Kartenzahlung

Auf die falsche Karte gesetzt



Beim Ed-Sheeran-Konzert im Olympiastadion gab es Probleme mit unglücklichen Tickets. Viele Fans hatten sich auf einem Portal erworben, vor dem Verbraucherschutz warnen

Es ist nicht das erste Mal, dass Völpers zwei Tage vor dem Konzert, wenn Portal wie Events die Kartenplätze verkauft haben. Über die Ticketplattform sollen Nutzer auch, der welchen Bereich in den Konzerten sie kaufen können, was die Tickets kosten, und die Karten nicht zu einem anderen Zeitpunkt für einen anderen Preis zu kaufen. Diese sind nicht nur für die Fans, sondern auch für die Veranstalter, die die Tickets verkaufen wollen. Die Karten sind nicht zu einem anderen Zeitpunkt für einen anderen Preis zu kaufen. Diese sind nicht nur für die Fans, sondern auch für die Veranstalter, die die Tickets verkaufen wollen.

Der Fisch war nicht mehr frisch



Verbrauchzentralen testeten den Service von Online-Lebensmittelhändlern

Lebensmittel im Internet zu bestellen, das könnte auf den Dorf eine gute Alternative zu langen Autofahrten sein – wenn die Händler ihren besten Service nicht nur in großen Städten anbieten würden.

Von Andrea Frische

Die Mutter hat eine Grippe und möchte bei der Eiseiszeit draußen so krank nicht vor die Tür gehen. Der minderjährige Sohn kann die schweren Einkaufstaschen allein nicht schleppen. Aber er kann sich in den Computer setzen und im Internet bei AmazonFresh die für das Wochenende benötigten Lebensmittel bestellen und obenfrei zwei große Packungen Papierschachteln. Das macht er, zweierhalb Stunden später steht der Kurierfahrer vor der Tür und überlegt graue Papierutensilien mit den gewünschten Artikeln. Der Preis der Lieferung wird vom Konto abgebucht.

Lebensmittelhandlung dieser Art nimmt zu. Auf dem Land könnte er eine Alternative für Senioren sein, die in einem Dorf leben, in dem kaum ein Bus fährt, und die es nicht mehr schaffen, mit dem Auto zur Kaufhalle in der nächstgelegenen Stadt zu fahren. Der Service könnte auch Menschen helfen, die beruflich so stark eingespannt sind, dass sie während der üblichen Ladungszeiten nicht zum Einkauf kommen.

Doch der relativ neue Anbieter AmazonFresh bedient gerade einmal Teile von Berlin und Potsdam. Schon die Randgebiete der Bundeskapital wurden ausgewählt und sechs in der Reichweite. Lebensmitteltrucks wie Kaufkraft, real und Edeka glänzen in Berlin mit einem umfassenden Liefernetzwerk, der in Brandenburg nur vorwiegend funktioniert. Der zur Deutschen Post gehörende Online-Supermarkt AlioanFresh hat seinen Service in Potsdam, Berlin, Brandenburg, Köln und Düsseldorf. Die Lieferzeiten sind meist zwischen 30 und 60 Minuten.

Die Verbraucherzentrale begann, die Qualität und den Zustand der Lebensmittel, die überwiegend gut waren. In einem Fall allerdings trat die Sendung mit fünf Tagen Verspätung ein.

Überwiegend waren die Qualität und der Zustand der testweise bestellten Produkte gut.

publik – ist allerdings flächendeckend verfügbar, ebenso wie Milch und Lebensmittel. Das alles ergebe sich aus einem am Dienstag veröffentlichten Marktcheck der Verbrauchzentralen beider Bundesländer. Er ist nicht repräsentativ, aber doch aussagekräftig. Für den Test wurde im Sommer 2017 für elf Haushalte je ein Paket mit 26 Produkten bestellt, darunter Tomaten, Salat, Milch, Joghurt, Eier, Schweinefleisch, frischer Fisch und tiegefrierendes Gemüse. Die Produkte wurden in Berlin, Potsdam, Cottbus, Brandenburg, Havel und Lübeck-Nordhain sowie in Köln, Düsseldorf, Bonn und Berlin geliefert. Die Produkte wurden in Berlin, Potsdam, Cottbus, Brandenburg, Havel und Lübeck-Nordhain sowie in Köln, Düsseldorf, Bonn und Berlin geliefert.



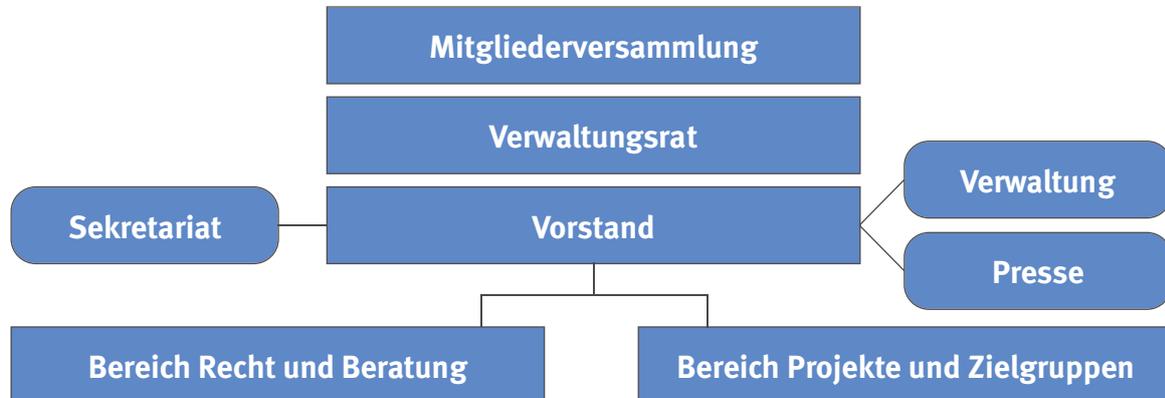
Strom: So klappt der Anbieterwechsel

Wie man den alten Vertrag kündigt – welche Informationen der neue Anbieter braucht

Oftens neuer Anbieter mit einem neuen Vertrag. Die Verbraucherzentrale hat eine Checkliste zusammengestellt, die den Kunden hilft, den alten Vertrag zu kündigen und den neuen Anbieter zu wechseln.

Region	1. Anbieter	2. Anbieter	3. Anbieter
Berlin	1,20 €	1,10 €	1,00 €
Potsdam	1,30 €	1,20 €	1,10 €
Cottbus	1,40 €	1,30 €	1,20 €
Brandenburg	1,50 €	1,40 €	1,30 €
Havel	1,60 €	1,50 €	1,40 €
Lübeck-Nordhain	1,70 €	1,60 €	1,50 €

ORGANISATION



Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Mitglieder (Stand: 31.12.2018)

Einzelmitglieder	42
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. Dt. Frauenbund, Zweigverein Berlin e.V. • Landesverband Berlin der Gartenfreunde e.V. • Mieterschutzbund Berlin e.V. • Migrationsrat Berlin-Brandenburg e.V. • PRO BAHN 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 (Stand: 31.12.2018)

Reiner Wild, Vorsitzender
 Peter Gnielczyk, stellv. Vorsitzender
 Sabine Babendererde
 Christa Jourdan
 Irene Köhne
 Gerhard Müting
 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

25.990 Auskünfte,
Anfragen und
Beratungen, davon

Verbraucherrecht
inkl. Reiserecht
5.082

Versicherungs
903
(rechts)
beratungen

215
Bau-
(finanzierungs)
beratungen

319
Patienten-
beratungen

1.234
Spar- und
Anlage(rechts)beratungen

94
Abmahnungen
und Unterlassungs-
klagen

563
Rechts-
besorgungen

Rund-
781
funkbeitrags-
beratungen

257
Energie-
rechtsberatungen

5.621
Energie-
sparberatungen und -checks

Energieschulden-
264
beratungen

Urheber-
268
rechtsberatungen

BILANZ ZUM 31.12.2018

Aktivseite	2018	2017
A. Anlagevermögen		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	71.402,81 €	86.766,26 €
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	32.286,97 €	32.358,75 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	367.380,04 €	403.281,07 €
C. Rechnungsabgrenzungsposten		
Rechnungsabgrenzungsposten	1.621,33 €	1.995,87 €
Bilanzsumme Aktivseite	472.691,15 €	524.401,95 €

Passivseite	2018	2017
A. Eigenkapital		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	35.296,55 €	-144.609,00 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	-5.660,07 €	179.905,55 €
Verbleiben	29.636,48 €	35.296,55 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	29.636,48 €	35.296,55 €
B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	59.135,91 €	71.294,88 €
C. Sonstige Rückstellungen		
Sonstige Rückstellungen	68.763,39 €	65.779,95 €
D. Sonstige Verbindlichkeiten		
Sonstige Verbindlichkeiten	315.125,37 €	352.030,57 €
E. Passive Rechnungsabgrenzung		
Passive Rechnungsabgrenzung	30,00 €	0,00 €
Bilanzsumme Passivseite	472.691,15 €	524.401,95 €

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2018

Erträge	2018	2017
Einnahmen aus Zuwendungen	2.373.860,99 €	2.476.405,20 €
davon Institutioneller Haushalt	1.179.000,00 €	1.179.000,00 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.194.860,99 €	1.297.405,20 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	194.739,27 €	218.256,48 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	10.814,64 €	8.882,17 €
Abmahnungen	10.596,48 €	8.640,00 €
Vertragsstrafen	9.053,65 €	5.400,00 €
Prozesskostenerstattungen	11.438,13 €	19.592,04 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	22.761,81 €	22.599,65 €
Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	0,00 €	44.892,70 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	27.282,40 €	17.056,38 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	4.407,48 €	5.624,03 €
Summe Erträge	2.664.954,85 €	2.827.348,65 €

Aufwendungen	2018	2017
Personalkosten	1.908.141,77 €	1.827.910,00 €
Miet- und Mietnebenkosten	198.040,23 €	193.311,35 €
Versicherungen	2.311,66 €	1.009,43 €
Beiträge	684,25 €	684,25 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	26.120,83 €	14.053,13 €
Werbekosten	157.080,19 €	104.039,73 €
Reisekosten	7.328,01 €	8.926,53 €
Porto/Telefon/Internet	17.425,54 €	17.133,75 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	12.292,66 €	11.355,67 €
Fachliteratur	11.499,46 €	10.634,67 €
Fortbildungskosten	9.501,68 €	10.668,74 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer	1.833,60 €	2.563,93 €
Prozesskosten – UWG	14.276,57 €	25.250,67 €
Abschreibungen	49.547,11 €	37.232,21 €
sonstige betriebliche Kosten	15.782,04 €	8.623,90 €
sonstige Rückstellungen	223.218,33 €	323.655,05 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	15.123,43 €	53.914,16 €
Forderungsverlust	407,56 €	659,75 €
Steuern	0,00 €	-4.183,82 €
Summe Aufwendungen	2.670.614,92 €	2.647.443,10 €
Ergebnis	-5.660,07 €	179.905,55 €

ÖFFNUNGSZEITEN/BERATUNGSTERMINE

Öffnungszeiten

Montag	9:00 – 13:00 Uhr
Dienstag	8:00 – 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 Publikationen und Testhefte 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 Euro/Min. aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz können sich abweichende Gebühren ergeben.

Online-Terminvergabe

www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-be/terminbuchung

IMPRESSUM

Herausgeber

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

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

Redaktion: Vikki Schaefer

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 + mediefabrik GmbH

Stand: März 2019

© Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Gefördert durch:

be  **Berlin**

Senatsverwaltung
für Justiz, Verbraucherschutz
und Antidiskriminierung

verbraucherzentrale

Berlin