



verbraucherzentrale

Berlin

TÄTIGKEITSBERICHT 2019

TÄTIGKEITSBERICHT 2019

DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN E. V.	4
VORWORT	5
DAS JAHR 2019 AUF EINEN BLICK	6
BEREICH RECHT UND BERATUNG	8
Allgemeine Verbraucherrechtsberatung	11
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	14
Gesundheit und Pflege	15
BEREICH PROJEKTE UND ZIELGRUPPEN	16
Lebensmittel und Ernährung	17
Berlin is(s)t klimafreundlich	18
Energieberatung	19
ZuHaus in Berlin	20
Energieschuldenberatung	21
Verbraucher stärken im Quartier	22
Digi-Mee[h]r – Sicher schwimmen im Internet	22
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	23
PRESSERÜCKBLICK 2019	24
ORGANISATION	26
BERATUNGSSTATISTIK 2019	27
BILANZ	28
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2019	29
ÖFFNUNGSZEITEN UND BERATUNGSTERMINE	30



DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN E. V.

Guter Rat ist unabhängig

❖ Für Fragen und Probleme der Verbraucher*innen 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 Verbraucher*innen 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 Verbraucher*innen gegenüber Wirtschaft und Politik –

auf landespolitischer Ebene und in den Bezirken. Wir informieren Medien und Öffentlichkeit über wichtige und aktuelle Verbrauchertemen.

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*innen, 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

...❖ **Das Jahr 2019 endete für die Verbraucherzentrale mit dem Ausblick auf eine große Veränderung.** Nach einer langen und kräftezehrenden Objektsuche fiel aufgrund der sanierungsbedingten Kündigung des alten Mietvertrages die Entscheidung, den Standort der Beratungsstelle vom Bahnhof Zoologischer Garten in die Ordensmeisterstraße in Tempelhof zu verlegen. Ein Umzug in ein Stadtquartier außerhalb des S-Bahn-Ringes fiel uns sehr schwer. Bezahlbare Büroräume innerhalb des Ringes zu finden, stellte sich leider als unlösbare Aufgabe heraus. Wir freuen uns, den Umzug dennoch gut gemeistert zu haben und konnten feststellen, dass die ratsuchenden Verbraucher*innen uns weiterhin die Treue halten. Besonders dankbar sind wir für die Unterstützung aus der Politik, welche wir erfahren haben. Sie führte dazu, dass unsere zusätzlichen Kosten im Haushalt berücksichtigt wurden.

Mit gleich zwei neuen Projekten konnte die Verbraucherzentrale im Jahr 2019 den Weg für die Verbraucher*innen zu den Beratungsangeboten verkürzen. „Verbraucher stärken im Quartier“ unterstützt die Menschen direkt vor Ort im sozialen Brennpunkt Moabit-Ost. Die Mitarbeiter*innen stehen hier vor allem Kindern, Jugendlichen, Transferleistungsempfänger*innen, Geflüchteten, Senior*innen sowie Menschen mit fehlenden deutschen Sprachkenntnissen zur Seite. Das Projekt „ZuHaus in Berlin“ wiederum richtet sich an Hauseigentümer*innen. In zwölf Berliner Pilotquartieren ermöglicht es dieser Zielgruppe, eine kostenfreie Energieberatung im eigenen Zuhause in Anspruch zu nehmen. Gefördert wird es von der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz, mit der wir durch dieses Projekt erstmals zusammenarbeiten dürfen.

Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt übernahm die Schirmherrschaft des neu gegründeten Fachforums Energiearmut. Es wird in diesem Jahr seine erfolgreich begonnene Arbeit weiterführen. Zahlreiche Strom- und Gassperren konnten auch in 2019 von den Mitarbeiter*innen der Energieschuldenberatung verhindert werden.

In 2019 konnten wir auch schon die Weichen stellen für ein neues Pflegeprojekt, welches das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale sehr bereichern wird. Die Pflegerechtsberatung wird die Position der Verbraucher*innen im Pflegemarkt gewiss weiter stärken.

Unsere Kernaufgabe, die Verbraucherrechtsberatung, war gefragter denn je und unsere Reiserechtsberatung immer ausgebucht. Die Insolvenzen der Fluggesellschaft Germania und der Thomas Cook Deutschland GmbH führten zu erheblichem Beratungsbedarf bei den Verbraucher*innen.

Unser Dank gilt allen Zuwendungsgebern, Mitgliedern und Kooperationspartnern für die Ermöglichung und Unterstützung unserer Arbeit sowie den Verbraucher*innen für das große Vertrauen, welches sie uns entgegenbringen.

Reiner Wild
Vorsitzender des Verwaltungsrates

Dörte Eiß
Vorstand



Januar
Internationale Grüne Woche

Das Jahr begann traditionell mit dem Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen auf der Internationalen Grünen Woche.



Oktober
Pressekonferenz zum Projektstart

Staatssekretärin Rita Hagl-Kehl, Staatssekretär Marco Wanderwitz und Bezirksbürgermeister Stephan von Dassel waren im Oktober gemeinsam mit Klaus Müller Gast in der Verbraucherzentrale, um das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ im Rahmen einer Pressekonferenz vorzustellen.



März
Weltverbrauchertag

*Rund um das Thema Handwerker-notdienste informierten die Mitarbeiter*innen mit einem Aktionsstand am Wittenbergplatz anlässlich des Weltverbrauchertages.*



Februar
Besuch der Senatorin Elke Breitenbach

Senatorin Elke Breitenbach informierte sich bei einem Besuch der Beratungsstelle am Bahnhof Zoo im März vor Ort über die aktuellen Themen des Verbraucherschutzes.



April
Auftakt ZuHaus in Berlin

Mit einer erkenntnisreichen Podiumsdiskussion um Staatssekretär Stefan Tidow und Stadtrat Oliver Schruoffeneger im April feierte das Klimaschutzprojekt „ZuHaus in Berlin“ Eröffnung im ersten Pilotquartier des Projektbezirks Charlottenburg-Wilmersdorf.



November
**4. Familientag der
Verbraucherzentrale Berlin**

*Im November war das Labyrinth Kindermuseum Schauplatz des 4. Familientages der Verbraucherzentrale Berlin. Kleine und große Verbraucher*innen kosteten und tasteten sich durch den Sinnesparcours oder erzeugten ausdauernd Strom auf dem Energiefahrrad.*



Dezember
Abschied vom Bahnhof Zoo

Die Entscheidung für den Umzug der Verbraucherzentrale nach Tempelhof wurde mit der Unterschrift unter den neuen Mietvertrag besiegelt.



August
**Projektstart
„Berlin is(s)t klimafreundlich“**

*Das Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ startete im August, um die Berliner*innen für den Zusammenhang von Klimaschutz und Ernährung zu sensibilisieren.*



April
**Besuch der Staatssekretärin
Rita Hagl-Kehl**

Beim Besuch von Staatssekretärin Rita Hagl-Kehl im April standen sowohl der Austausch über die Bundesprojekte der Verbraucherzentrale als auch die Aktivitäten zum zielgruppenorientierten Verbraucherschutz im Themenfokus.



Mai
**Pressekonferenz der
Energieschuldenberatung**

*Im Mai begrüßten Senator Dr. Dirk Behrendt und Dörte Elß zahlreiche Journalist*innen zur Pressekonferenz in der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung, um das erste Jahr der Energieschuldenberatung Revue passieren zu lassen.*



RECHT UND BERATUNG

Kompetenz im Verbraucherrecht

…❖ **Der Bereich Recht und Beratung ist für die Organisation und Durchführung der persönlichen, telefonischen und digitalen Verbraucherberatung verantwortlich.** Zum Bereich gehören die Fachbereiche Recht und Finanzdienstleistungen.



Petra Hegemann
Bereichsleiterin Recht und Beratung

Die Verbraucher*innen werden persönlich zu ihren individuellen Problemen beraten und die Expert*innen machen ihnen effektive Hilfsangebote. Dazu gehört beispielsweise die aktive Übernahme von Rechtsbesor-

gungen durch die Berater*innen der Verbraucherzentrale, im besten Fall bis zur außergerichtlichen Klärung des Rechtsstreits. Das Bedürfnis nach persönlicher Beratung ist auch in Zeiten der Digitalisierung gleichbleibend hoch. Einige Verbraucher*innen benötigen Hilfe, weil sie ihre Rechte nicht kennen, andere können ihre Rechte selbst schlecht geltend machen. Aber immer mehr Verbraucher*innen kennen ihre Rechte und haben sich auch schon selbst an die Anbieter gewandt, dringen aber aufgrund der vermehrt stattfindenden automatisierten Kundenverwaltung mit ihren Argumenten nicht durch. Auch in diesen Fällen konnten die Berater*innen aufgrund ihrer Erfahrung und durch gute Kontakte zu vielen wichtigen Firmen zumeist helfen. Auch daher ist die Nachfrage im Hinblick auf die Übernahme der Rechtsbesorgungen durch die Verbraucherzentrale in den letzten Jahren stark angestiegen. Im Jahr 2020 wird die persönliche Beratung weiterhin wichtig sein. Die Verbraucherzentrale wird das Angebot durch den Start einer Pflegerechtsberatung für Berliner*innen erweitern.

ALLGEMEINE VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

UNABHÄNGIGE RECHTSBERATUNG ZU KLASSISCHEN VERBRAUCHERTHEMEN

Auch im Jahr 2019 waren die häufigsten Themen in der Rechtsberatung Probleme im Bereich der Telekommunikation, Gewährleistungsansprüche im stationären sowie im Online-Handel als auch Unstimmigkeiten bei Dienstleistungs- und Werkverträgen. Daneben spielten unter anderem untergeschobene Telekommunikationsverträge sowie angebliche Verträge mit unseriösen Online-Streamingdiensten eine hervorgehobene Rolle. Die Expert*innen klärten über die aktuelle Rechtslage auf und halfen mit Musterschreiben oder auch individuell angefertigten Kurzschriften weiter. Auch die rechtliche Vertretung wurde in einer Vielzahl von Fällen angeboten und erfolgreich durchgeführt.



Josephine Frindte
Juristin

Telekommunikation

Gehäuft kam es in der Urlaubssaison zu extrem überhöhten Handyrechnungen aufgrund von Datenverbindungen außerhalb des europäischen Festlandes. Einigen Verbraucher*innen war nicht bewusst, dass die EU Roaming-Verordnung ausschließlich für die Mobilfunknutzung an Land und am Boden gilt. Weitere Themen waren unter anderem In-App-Käufe von Minderjährigen, untergeschobene Verträge, sowohl im Mobilfunk als auch im Kabel- und DSL-Bereich.

Werkverträge

Besonderes auffällig waren in 2019 neben überhöhten Handwerkerrechnungen die sogenannten Reparaturverträge für Elektrogeräte. Verbraucher*innen muss-

ten einen Defekt an ihren seit vielen Jahren genutzten Haushaltshilfen wie zum Beispiel der Waschmaschine feststellen. Es wurde eine Diagnose durch einen lokalen Reparaturdienst erstellt, ein Auftrag erteilt, eine Vergütung und ein Lieferzeitpunkt vereinbart, eine Anzahlung getätigt und das Gerät mitgenommen. Nachdem sich die Verbraucher*innen den Auftrag in Ruhe durchgelesen hatten, merkten sie, dass die Reparatur des Altgerätes um ein Vielfaches teurer war als der Anschaffungspreis. Auch dass bei Anlieferung des Geräts direkt in bar bezahlt werden sollte, war suspekt. Daraus resultierten meist zwei Szenarien: Entweder wurde versucht, den Auftrag zu widerrufen, was jedoch dazu führte, dass die Verbraucher*innen von dem jeweiligen Unternehmen ignoriert wurden und das Gerät nebst Anzahlung einfach bei den Unternehmen verblieb. Oder die Kund*innen versuchten die Art der Bezahlung oder den Preis zu ändern und bekamen als Antwort, wenn man den vereinbarten Betrag nicht direkt in bar an der



GESCHICHTEN AUS DEM BERATUNGSALLTAG

Herr F. kam mit einer extrem überhöhten Mobilfunkrechnung in die Beratung. Ungewöhnlich war, dass der Hauptteil der Kosten aus einem angeblichen Anruf ins Ausland resultierte. So soll Herr F. kurz vor Weihnachten über 120 Minuten nach Jordanien telefoniert und dabei Kosten in Höhe von über 240,00 Euro verursacht haben. Herr F. beteuerte, einen solchen Anruf nicht getätigt zu haben. Die Verhandlungen mit dem Mobilfunkanbieter waren zunächst erfolglos, da dieser einen rechtmäßigen Verbindungsaufbau feststellte. Im Wege der Rechtsvertretung hat sich die Verbraucherzentrale an die Bundesnetzagentur gewandt und einen Rufnummernmissbrauch gemeldet. Die Bundesnetzagentur reagierte daraufhin zeitnah, stuft die Rufnummer als unseriös ein und erwirkte ein Inkassierungs- und Rechnungslegungsverbot für diese Rufnummer. Daraufhin erstattete der Mobilfunkanbieter den bereits abgebuchten Betrag für den sogenannten Ping-Anruf zurück.

Haustür begleiche, werde man das Gerät nicht aushändigen. Durch die Intervention der Verbraucherzentrale wurden die Geräte geliefert, eine Abnahme erfolgte und erst wenn diese erfolgreich war, wurde die Bezahlung vorgenommen. Durch gezielte Verbraucherinformationen versuchte die Verbraucherzentrale außerdem, Verbraucher*innen davor zu warnen, ihre Elektrogeräte für eine Reparatur herauszugeben, da sie sich damit in eine wesentlich schlechtere Position bringen.

Reiserecht

Die Berliner*innen reisen nach wie vor gern und viel. Das Jahr 2019 war jedoch von einschneidenden Ereignissen für viele Reisende geprägt. Der Schock der Insolvenz der Fluggesellschaft Air Berlin war noch nicht überwunden, da folgte eine weitere deutsche Fluggesellschaft. Am 04.02.2019 musste die Germania Fluggesellschaft mbH den Insolvenzantrag stellen. Der Flugbetrieb wurde ab dem 05.02.2019 eingestellt.



Eva Klaar
Reiserechtsexpertin

Da Germania vor allem im Ferienbetrieb tätig war und als Leistungsträger für Pauschalreiseanbieter die Flüge durchführte, waren Pauschalreisende in sicherer Position. Die Reiseveranstalter mussten ihrer Pflicht nachkommen, neue Flüge zu organisieren. Aber genau diese wurden für viele Verbraucher*innen zum Problem. Flugstrecken mit mehreren Umstiegen und Zwischenübernachtungen waren vor allem für ältere Reisende und Familien mit Kleinkindern unzumutbar. Verbraucher*innen, die einen Nur-Flug gebucht hatten, bangten um den gezahlten Ticketpreis. Das Beratungsaufkommen war hoch.

Leider sind alle Nur-Flugreisenden, die eine andere Zahlart als die Kreditkarte wählen, nicht geschützt. Etwa 600.000 Reisende mussten den Weg über die Eintra-

gung in die Insolvenztabelle gehen. Kund*innen rangieren in der Gläubigerschlange ganz hinten. Somit ist die Chance, auch nur eine Kleinstquote zu erhalten, so gut wie aussichtslos. Da jedes Jahr viele Verbraucher*innen bei der Insolvenz einer Fluggesellschaft auf ihren Kosten sitzen bleiben, fordert die Verbraucherzentrale nach wie vor mit allem Nachdruck, die gesetzliche Verpflichtung zur Kundengeldabsicherung auch für Fluggesellschaften. Allein 2019 mussten sechs europäische Fluggesellschaften den Insolvenzantrag stellen.



GESCHICHTEN AUS DEM BERATUNGSALLTAG

Der Urlaub der Familie R. mit drei Kleinkindern war beendet. Der Flug sollte neu von Fuerteventura nach Nürnberg mit einer dortigen Übernachtung und am nächsten Tag mit dem Zug nach Berlin erfolgen. Das war für die Familie nicht zumutbar, zumal sie mit 60 kg Gepäck unterwegs war. Der Reiseveranstalter weigerte sich, eine anderweitige Beförderung anzubieten. Die Familie griff zur Selbsthilfe und buchte einen Flug nach Berlin. Die Rückzahlung der zusätzlichen Auslagen in Höhe von 440,88 Euro wurde verweigert. Da der Rückforderungsanspruch berechtigt war, schaltete die Verbraucherzentrale sich ein. Die Zahlung erfolgte.

Die größte Erschütterung in der Reisebranche löste der am 25.09.2019 gestellte Insolvenzantrag der Thomas Cook Deutschland GmbH aus. Viele verzweifelte Verbraucher*innen wandten sich an die Verbraucherzentrale. In dieser prekären Situation stand diese den Ratsuchenden auch außerhalb der Beratungszeiten persönlich, telefonisch und online zur Verfügung. Alle Reisenden hatten einen Sicherungsschein. Der gezahlte Reisepreis war somit nach dem Pauschalreiserecht sichergestellt. Mit dieser Sicherheit vor Insolvenz und Zahlungsunfähigkeit ist immer wieder für Pauschalreisen geworben worden – als der große Vorteil gegenüber Individualreisen.

Nach dem deutschen Pauschalreiserecht ist die Absicherung auf 110 Mio. Euro je Versicherer und Jahr gedeckelt. Das hat bei der Insolvenz eines solch großen Reiseveranstalters wie der Thomas Cook Deutschland

GmbH zur Folge, dass die Versicherungssumme nicht ausreicht und jeder Reisende nunmehr lediglich 17,5 % des gezahlten Reisepreises erhält. Von einem Schutz des Kundengeldes kann mit einer solchen Quote nicht die Rede sein. Die Verbraucherzentrale fordert vom Gesetzgeber schnellstmöglich zu handeln und nachzubessern, um das gezahlte Kundengeld für jeden Pauschalreisenden sicherzustellen, so wie es die Europäische Pauschalreisrichtlinie vorsieht.

Energierecht

Die wichtigsten Themen der Energierichtsberatung waren 2019 die Ansprüche nach der Insolvenz des Energieanbieters BEV und Probleme mit am Telefon untergeschobenen Energielieferverträgen. Ein weiteres Thema, welches den Verbraucher*innen Schwierigkeiten bereitet, waren die Probleme beim Anbieterwechsel: Verbraucher*innen, die regelmäßig wechseln und dabei den Neukunden-Bonus in Anspruch nehmen, haben teilweise Schwierigkeiten neue günstige Stromlieferverträge abzuschließen.



PROJEKT MARKTWÄCHTER

Die Marktwächter waren ein breit angelegtes, bundesweites Projekt der Verbraucherzentralen der Länder und des Verbraucherzentrale Bundesverbands. In den vergangenen fünf Jahren wurde ein Frühwarnsystem aufgebaut, um besondere Fälle im Digitalen Markt, im Finanzmarkt und im Energiemarkt zu sammeln, zu beobachten und zu analysieren. So konnten strukturelle Verbraucherprobleme früh identifiziert werden. Die Ergebnisse wurden beispielsweise dazu genutzt, Verbraucher*innen vor bestimmten Betrugsmaschinen zu warnen oder Unternehmen abzumahnern. Das Projekt endete zum 31.12.2019.

fragmente über eine illegale Tauschbörse hochgeladen haben. Wegen dieses Urheberrechtsverstoßes werden Verbraucher*innen aufgefordert, Anwaltskosten und Schadensersatz zu bezahlen. Insgesamt können hier häufig Forderungen über mehrere hundert Euro zusammenkommen. Welche Reaktion auf eine Abmahnung erfolgen sollte, ist in der Beratung für jeden Einzelfall individuell zu entscheiden. Viele Forderungen können abgewehrt oder zumindest verringert werden. Die Zahl der Abmahnungen durch die wichtigste Kanzlei auf diesem Gebiet ist im Jahr 2019 allerdings deutlich zurückgegangen, damit nahm auch der Beratungsbedarf ab.

Rundfunkbeitragsberatung

Die Fragen der Verbraucher*innen zu den Rundfunkbeiträgen reißen nicht ab. Viele sind mit dem schriftlichen Antragsverfahren überfordert und brauchen Unterstützung bei der Beantragung einer Beitragsbefreiung oder Ermäßigung. Andere konnten ihre Abrechnungen nicht nachvollziehen und benötigten Hilfe bei der Kontenklärung. Die größte Gruppe der Ratsuchenden hatte allerdings weiterhin Fragen zur Befreiungsmöglichkeit für eine Zweitwohnung. Die Auswirkungen des Urteils des Bundesverfassungsgerichts aus dem Sommer 2018 mussten zwischen den Rundfunkanstalten zunächst diskutiert werden. Inzwischen ist geklärt, dass Ehepartner ihre Zweitwohnung grundsätzlich befreien lassen können. Allerdings werden Beitragsfreistellungen seit November 2019 nicht mehr rückwirkend bis zum Tag des Urteils akzeptiert. Für Nichtverheiratete bleibt es weiter komplizierter. Es ist davon auszugehen, dass der Beratungsbedarf in diesem Themenfeld weiterhin hoch bleibt.

Urheberrecht

Auch im Jahr 2019 ist vielen Verbraucher*innen wieder eine Abmahnung von Anwaltskanzleien wegen einer Urheberrechtsverletzung zugestellt worden. Der Vorwurf ist immer ähnlich: Verbraucher*innen sollen Filme oder Musikdateien beziehungsweise kleine Datei-

VERBANDSKLAGE



ENGAGIERT GEGEN UNLAUTEREN WETTBEWERB

Die Verbraucherzentrale ist befugt, Verstöße gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und andere Verbraucherschutzgesetze mit Abmahnungen zu verfolgen und erhebt falls erforderlich Verbandsklagen, um eine Unterlassung unzulässiger Verfahrensweisen zu erzielen.

Telekommunikation

Ein Klageverfahren vor dem Landgericht Köln (AZ: 31 O 16/19) gegen ein Unternehmen, das Mobilfunk-, Festnetz- und DSL-Verträge vertreibt, endete mit einem Anerkenntnis des geltend gemachten Anspruchs wegen verbraucherschutzgesetzwidriger Praktiken. Das Unternehmen verfuhr wie folgt: Auf der Straße wurden Verbraucher*innen mit dem Hinweis auf ein Gewinnspiel und die damit verbundene Möglichkeit, einen „kostenlosen“ Mobilfunkvertrag abzuschließen, in einen nahegelegenen Handyshop gelockt. Dort schlossen sie einen Vertrag, der in den ersten sechs Monaten kostenlos sein sollte, wobei den Verbraucher*innen versichert wurde, der Vertrag sei jederzeit kündbar. Tatsächlich wurde jedoch eine Laufzeit von 24 Monaten vereinbart. Verbraucher*innen, die versuchten, diesen Vertrag zu widerrufen, wurden mit der Begründung zurückgewiesen, der Vertragsschluss sei in den Geschäftsräumen erfolgt, sodass ein Widerrufsrecht nicht bestehe. Dieser Einwand ging jedoch fehl: Ein Vertragsschluss in den Geschäftsräumen nach Ansprache des Verbrauchers außerhalb der Geschäftsräume löst immer auch ein gesetzliches Widerrufsrecht aus.

Telemediengesetz

Das als Anbieter von Bankdienstleistungen bekannte Unternehmen „N26“ nennt im Impressum des Internetauftritts zwei verschiedene Gesellschaften: Die N26 Bank GmbH und die N26 GmbH. Die N26 GmbH gab in der Anbieterkennzeichnung keine E-Mail-Adresse zur unmittelbaren Kontaktaufnahme an. Die Klage gegen das Unternehmen vor dem Landgericht Berlin (16 O 234/19) wegen Verletzung der Impressumspflicht war in vollem Umfang erfolgreich. Der Einwand, es reiche die

Nennung einer entsprechenden E-Mail-Adresse unter den Angaben des Tochterunternehmens, der N26 Bank GmbH, ließ das Gericht nicht gelten. Die N26 GmbH als eindeutiger Betreiber einer Webseite hat die Pflicht, der Kennzeichnungspflicht unmittelbar nachzukommen, um Verbraucher*innen die Kontaktaufnahme zu ermöglichen.



Handel

Gegenstand von Abmahnungen waren häufig unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen. Immer wieder mussten zudem Internethändler abgemahnt werden, die ihren gesetzlichen Informationspflichten insbesondere in Bezug auf das für Fernabsatzgeschäfte bestehende Widerrufsrecht nicht oder nicht in vollem Umfang nachkamen oder durch entsprechende Regelungen versuchten, das Widerrufsrecht über die gesetzlich vorgesehenen Tatbestände hinaus zu beschränken, indem sie zum Beispiel unzulässigerweise Ware als „nach Kundenwunsch spezifizierte Ware“ qualifizierten, für die das Widerrufsrecht grundsätzlich nicht gilt.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

... VIELFÄLTIGES BERATUNGSANGEBOT ZU ALLEN FINANZTHEMEN

Die Frage, wie sie angesichts Nullzinsen und begrenzter Mittel eine auskömmliche Altersvorsorge erreichen, beschäftigte wie schon im Vorjahr sehr viele Verbraucher*innen. Daher baute die Verbraucherzentrale ihre Beratung zu Geldanlage und Altersvorsorge nochmals aus. Insgesamt wurde das Beratungsvolumen zum Thema Altersvorsorge in den letzten Jahren verdoppelt. Es herrschte große Verunsicherung darüber, ob eine geförderte Altersvorsorge wie Riester oder Betriebsrente in Frage kommt, oder ob eine bestehende Rentenversicherung weitergeführt werden sollte. Auch zu Aktienfonds, etwa in Form von ETFs, bestand in den Beratungen oft Aufklärungsbedarf.

Konto und Kredit

Neu eingeführt und sehr gut angenommen wurde die Beratung zu Konto und Kredit. Hier erhalten Verbraucher*innen Rat etwa bei hohen Kontogebühren, bei Problemen mit Online-Bezahldiensten, bei Kreditkartenmissbrauch, bei Problemen mit Krediten oder Kreditvermittlern sowie bei Problemen durch Einträge bei Auskunftsteilen wie der Schufa.

Baufinanzierung

Die Beratung zu Immobilienkaufverträgen oder Bauverträgen half Verbraucher*innen, diese komplexen Vertragswerke zu verstehen. Die Beratung zur Immobilienfinanzierung prüfte etwa, ungeblendet durch die derzeit niedrigen Zinsen, ob eine Baufinanzierung für die Verbraucher*innen langfristig leistbar ist und wenn ja, welche.

Versicherungen

Zu Risikoversicherungen war der Beratungsbedarf noch höher als schon im Vorjahr. Daher wurde auch die Versicherungsberatung ausgeweitet. Die Beratung nahmen erfreulich viele Verbraucher*innen wahr, die sich um eine Berufsunfähigkeitsversicherung kümmern wollten. Sie brauchten Rat, auf was sie bei der Auswahl und beim Abschluss achten müssen.



Volker Schmidtke
Referent für Finanzdienstleistungen

Viele Verbraucher*innen ließen sich beraten, deren Rechtsschutzversicherung nicht zahlte, weil der Grund des Rechtsstreits vor Abschluss der Versicherung entstanden sei. In der Beratung wurde überprüft, ob das rechtens war. Bei der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung war die vom Versicherer beauftragte Schadensbeseitigung in vielen Beratungsfällen mangelhaft. Die Verbraucher*innen erfuhren in der Beratung etwa, dass sie dann Ansprüche gegenüber der Beseitigungsfirma haben.

Insgesamt lassen sich immer mehr Verbraucher*innen vor dem Abschluss von Verträgen von der Verbraucherzentrale zu Finanzdienstleistungen beraten. Das ist sehr erfreulich, weil Verbraucher*innen so vermeiden können, dass etwa unnötige Versicherungsbeiträge bezahlt werden, über viele Jahre das mühsam Angesparte durch hohe Kosten belastet wird oder ungewollte Risiken eingegangen werden.

Anlagerecht

In die Rechtsberatung zu Kapitalanlagen kamen viele Verbraucher*innen, die vor Jahren ihr Spargeld in Beteiligungen an Schiffen, Containern oder anderem angelegt hatten. Durch Insolvenz der Anlagen bekommen viele Verbraucher*innen ihr Geld nicht zurück. Nun aber waren sie zudem mit Rückforderungen schon erhaltenen Auszahlungen konfrontiert und suchten dazu Rat.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

... ZIELGRUPPENORIENTIERTE INFORMATION UND AUFKLÄRUNG

Die Verbraucher*innen durch die komplexen wirtschaftlichen Strukturen und juristischen Regeln zu leiten und dadurch zu schützen, gilt als eine der höchsten Prioritäten bei der Arbeit der Verbraucherzentralen. Deshalb wurde das bundesweite Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gegründet. Mit verschiedensten innovativen und zielgruppengerechten Maßnahmen leistet das Projekt einen erheblichen Beitrag zur Aufklärung und Informationsvermittlung. In dem vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie von der Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung geförderten Zeitraum von 2017 bis 2019 standen vor allem die Themen „Junge Leute“, „Pflege“ sowie „Verbraucherrechte und Verbraucherinformation“ im Mittelpunkt.



Irina Krüger
Projektleiterin WVS

Veranstaltungen

Am 15. März 2019 fand der alljährliche Weltverbrauchertag statt, an dem die Verbraucherzentrale Berlin selbstverständlich aktiv wurde. Mit einem Stand am zentral gelegenen Wittenbergplatz wurden die Verbraucher*innen unter dem Motto „Handwerkernotdienste“ informiert und aufgeklärt. Auch bei vielen anderen Veranstaltungen kam die Verbraucherzentrale mit den Berliner*innen ins Gespräch. Eine dieser Veranstaltungen war die Berliner Seniorenmesse am 27. Februar 2019 in der Urania. Die Messe war sehr gut besucht und die Senior*innen stellten zahlreiche wichtige Fragen zu Pflegeanträgen, Vorsorge, Kostenfallen, Wohnformen und vielem mehr.

Am 16. November 2019 fand der vierte Familientag im „Labyrinth Kindermuseum“ in Berlin-Wedding statt. Die Verbraucherzentrale Berlin lud Familien dazu ein, an einer Rallye teilzunehmen, bei der die Vermittlung von Wissen mit Spiel und Spaß kombiniert wurde. Mit über 500 Besucher*innen war die Veranstaltung ein großer Erfolg.

Handwerkernotdienste Flyer

Probleme mit Handwerkernotdiensten sind aktueller denn je. Ob Wasserrohrbruch, Heizungsausfall, auslaufende Waschmaschine oder eine zugeschlagene Tür – außerhalb der Öffnungszeiten kann der Handwerker sehr teuer werden. Immer häufiger werden Verbraucher*innen dann in ihrer Notlage von den Unternehmen ausgenutzt, betrogen und sogar genötigt. Wie man solchen Situationen vorbeugt und sich im schlimmsten Falle verhält, erläutert eine Aufklärungsbroschüre.

Interaktives Tool

Welche Wohnform ist für mich die richtige? Diese Frage stellen sich viele Pflegebedürftige und deren Angehörige. Für einen besseren Überblick und zur Beantwortung dieser Frage entwickelte das Projektteam der Verbraucherzentrale Berlin ein interaktives Tool. Durch gezielte Fragen und Darstellungen können Benutzer*innen die für ihre Lebensverhältnisse und Bedürfnisse bestmögliche Wohnform finden.

GESUNDHEIT UND PFLEGE

... IN KRANKHEIT UND GESUNDHEIT AN DER SEITE DER VERBRAUCHER*INNEN

Das Projekt „Verbraucherschutz im ‚Grauen Pflegemarkt‘ stärken“ startete Ende 2018 als Kooperation mit den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Brandenburg und hat zum Ziel, Verbraucher*innen über ihre Rechte im Bereich der sogenannten häuslichen 24h-Betreuung zu informieren. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Das Projektteam führte zwei Dialog-Foren durch, die dem fachlichen Austausch zwischen den im Pflegebereich tätigen Akteuren und dem Projektteam dienten. Teilgenommen haben an den Veranstaltungen Vertreter*innen der pflegenden Angehörigen, der Vermittlungsagenturen, der Pflegestützpunkte sowie Vertreter*innen aus Wissenschaft und Politik sowie Anbieter alternativer Betreuungsangebote für Pflegebedürftige. Viele bereits bekannte tatsächliche und rechtliche Probleme, mit welchen Verbraucher*innen zu tun haben, wenn sie diese Form der Betreuung ihrer pflegebedürftigen Angehörigen wählen, wurden gemeinsam analysiert und diskutiert. So fehlen beispielsweise eine spezielle gesetzliche Regelung für den Bereich der sogenannten häuslichen „24-Stunden-Betreuung“ sowie Qualitätsstandards.

Das Projektteam hat Verbraucher*innen und Multiplikator*innen beispielsweise in Spandau und Kreuzberg durch mehrere Vorträge zum Thema informiert. Auch mit Stand- und Messeaktionen zeigte das Projekt Präsenz, wie etwa beim Tag der offenen Tür der Bundesregierung im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Schwerpunkte waren dabei die möglichst legale Gestaltung des Betreuungsmodells durch die Verbraucher*innen und ihre rechtliche Absicherung.

Zur Information für die Verbraucher*innen wurde die Webseite des Projekts www.24h-pflegevertraege.de eingerichtet. Zudem ist drei Mal wöchentlich ein Info-telefon geschaltet. Zur Ermittlung von Verbraucherschutzdefiziten auf dem sogenannten Grauen Pflegemarkt leitete das Projektteam zwei Marktchecks ein.

Deren Ergebnisse werden im Jahr 2020 zusammengefasst und bilden eine weitere Grundlage für die zu erarbeitenden verbraucherpolitischen Forderungen. Im September 2020 ist ein bundespolitisches Forum zu dem Thema im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geplant.



Natalia Bott
Projektleiterin „Grauer Pflegemarkt“

Patientenberatung

Wie auch in den Jahren zuvor war der Wechsel von der privaten Krankenversicherung in die gesetzliche eines der am häufigsten nachgefragten Themen in der juristischen Patientenberatung. In diesem Zusammenhang fragten die Ratsuchenden auch nach der Berechnung der gesetzlichen Krankenversicherungsbeiträge im Alter nach einem Wechsel und thematisierten Probleme im Zusammenhang mit Behandlungsfehlern. Auch zur Vorsorge im Alter wurde beraten. Hierbei standen die Themen Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und insbesondere die Patientenverfügung im Fokus.

Ausblick Pflegerechtsberatung

In 2020 startet die Verbraucherzentrale das Projekt „Pflegerrechtsberatung“. Ziel ist es, die Verbraucherposition im Pflegemarkt zu stärken und Berliner*innen bei Fragen rund um die Verträge mit Pflegedienstleistern persönlich und telefonisch zu beraten. Das Projekt wird durch die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung sowie durch die Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung finanziert.



PROJEKTE UND ZIELGRUPPEN

Projektarbeit im Verbraucherschutz

❖ Der Bereich „Projekte und Zielgruppen“ umfasst die drei Fachbereiche Lebensmittel und Ernährung, Energie sowie Zielgruppenarbeit. Die Verbraucherzentrale hat in den zurückliegenden Jahren viel Erfahrung mit bundes- und landesgeförderten Projekten sammeln können und arbeitet beständig an der Verbesserung ihres Portfolios. Neue Aufgaben kommen regelmäßig dazu, wie etwa die seit 2018 sehr erfolgreich arbeitende Energieschuldenberatung.



Roland Scharathow
Bereichsleiter Projekte und Zielgruppen

Aber auch bestehende Projekte wie die seit Jahrzehnten existierende Energieberatung erfahren im Zuge der aktuellen Klimaschutzdiskussion neuen Aufwind und werden durch Zusatzprojekte wie „ZuHaus in Berlin“ neu belebt. Der Klima- und Umweltschutz wird auch im Bereich Ernährung durch das Projekt „Berlin is[s]t klimafreundlich“ unterstützt.

Mit dem Projekt „Digi-Mee[h]r – Sicher schwimmen im Internet“ bricht die Verbraucherzentrale auf in die digitale Bildungsarbeit. Denn der kommende Schwerpunkt im Bereich „Projekte und Zielgruppen“ wird die digitale Verbraucherarbeit sein. Dieser wird sich die Verbraucherzentrale in der Zukunft verstärkt widmen, um den Verbraucher*innen auch bei digitalen Themen als verlässlicher Berater zur Seite zu stehen.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

... INFORMATION UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR POLITIK UND VERBRAUCHER*INNEN

Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ wird dual gefördert vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung. Traditionell beginnt das Jahr mit dem Informationsstand auf der Internationalen Grünen Woche. In der Halle des BMEL wurden rund 3.700 Verbraucher*innen zu verschiedenen Themen der Lebensmittelkennzeichnung wie zum Beispiel Mindesthaltbarkeitsdatum, regionalen Auslobungen und gesundheitsbezogenen Angaben aufgeklärt.



Dr. Britta Schautz
Projektleiterin Lebensmittel und Ernährung

Im November wurde zum Familientag in das Labyrinth Kindermuseum Berlin eingeladen. Beim Parcours der Sinne konnten Familien an verschiedenen Stationen ihre Sinne spielerisch auf den Prüfstand stellen.

Marktchecks

Das Angebot von Frischfleisch mit der Kennzeichnung „Haltungsform“ wurde in einem bundesweiten Marktcheck untersucht. Dabei zeigte sich, dass lediglich acht Prozent der Produkte die Haltungsform Stufe 3 „Außenklima“ und Stufe 4 „Premium“ aufwiesen. Mehr als die Hälfte des untersuchten Fleisches trug die Haltungsform Stufe 1 „Stallhaltung“ und entsprach somit lediglich dem gesetzlichen Mindeststandard. Dies zeigt deutlich, dass das Angebot erweitert werden muss, um Verbraucher*innen die Wahl von Fleisch mit höherem Tierwohlstandard zu ermöglichen.

Zum Thema Gemüsebrottaufstriche führte das Projektteam einen berlinweiten Marktcheck durch. Hierbei zeigten sich deutliche Unterschiede zwischen Streichcremes und Gemüseaufstrichen. Streichcremes enthielten hauptsächlich Sonnenblumenöl und Sonnenblumenkerne, wodurch der Fettgehalt dieser Produkte besonders hoch war. Außerdem enthielten einige Produkte viel Salz. Nur bei der Hälfte der Produkte war die Hauptzutat tatsächlich Gemüse.

Sonderprojekte

Das vom BMEL geförderte Projekt „Gut Essen macht stark – Mehr gesundheitliche Chancengleichheit für Kinder und Jugendliche“ wurde im September erfolgreich beendet. 125 Schüler*innen an vier Schulen in sozial benachteiligten Gebieten, den Quartieren der „Sozialen Stadt“, konnten 2019 im Rahmen des Workshops „Ess-Kult-Tour“ ihr Wissen hinsichtlich gesunder Ernährung erweitern. Zwei Kitas nahmen an jeweils sieben umfangreichen Interventionen zur Ernährungsbildung mit Kindern, Erzieher*innen und Eltern teil.

Die zahlreichen Vortragsangebote, Workshops und Informationsstände erfreuten sich großer Beliebtheit. Mit insgesamt 70 Aktionen wurden über 4.500 Verbraucher*innen erreicht. Dabei waren Themen wie „Gesunde Ernährung“, „Zuckerfallen im Alltag“, und „Nachhaltige Ernährung“ besonders häufig gefragt.

Im Rahmen der Landesgesundheitskonferenz Berlin nahm die Projektleitung aktiv am Unterausschuss Ernährung teil. Die Fortführung erfolgt in 2020. Ziele sind die Identifikation von Gesundheitsproblemen im Bereich Ernährung und daraus resultierende Maßnahmen, um die Gesundheitschancen für Kinder und Jugendliche zu erhöhen.

BERLIN IS(S)T KLIMAFREUNDLICH

... ANGEBOTE ZUR VERMITTLUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN ERNÄHRUNG UND KLIMASCHUTZ

Im zweiten Halbjahr 2019 startete das Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“. Ziel des Projektes ist es, die Zusammenhänge zwischen Ernährung und Klima bei Berliner Verbraucher*innen stärker ins Bewusstsein zu rücken. Um die Berliner*innen in nachhaltigen Konsumentscheidungen zu unterstützen, bot das Projekt kostenlose Workshops, Vorträge sowie Informationsstände und Mitmachaktionen an. Das Projekt wurde dual von den Berliner Senatsverwaltungen für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung sowie Umwelt, Verkehr und Klimaschutz gefördert.



Saskia Erdmann
Projektkoordinatorin

In den fünf Monaten der Projektlaufzeit fanden über 30 Aktionen flächendeckend in den Berliner Bezirken statt. Dadurch wurden über 2.000 Verbraucher*innen mit Fachinformationen und praktischen Handlungsempfehlungen erreicht, damit auch Berliner*innen verstehen, dass Klimaschutz auf dem Teller beginnt.

Interaktive Lernangebote für Schüler*innen und Auszubildende

Insbesondere junge Menschen verfügen noch über wenig Marktcompetenz. Hier gilt es, eine zielgruppenspezifische Aufklärung zu betreiben. Durch interaktive Lernangebote wurden wichtige Themen wie ökologische Landwirtschaft, Regionalität und Saisonalität von Lebensmitteln, fairer Handel, vegetarische und vegane Ernährung sowie Lebensmittelverschwendung verständlich aufbereitet und vielseitig betrachtet. Inge-

samt konnten 19 Workshops mit Schüler*innen der 7. bis 13. Klassenstufe durchgeführt werden.

Fachvorträge für Erwachsene

Mit zielgruppenspezifisch aufbereiteten Fachvorträgen für Erwachsene konnten verschiedene Zielgruppen erreicht werden. Unter anderem wurden Langzeitarbeitslose und mit Hilfe einer Übersetzerin auch eine Gruppe geflüchteter Frauen auf Arabisch für das Thema nachhaltige Ernährung sensibilisiert. Weiterhin wurden Vorträge in Seniorenbegegnungsstätten und Lerncafés durchgeführt.

Veranstaltung für Multiplikator*innen

Sehr positive Resonanz fand eine Multiplikatorenschulung mit neun Lehrer*innen unterschiedlicher weiterführender Schulen in Kooperation mit der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Berlin in den Räumen der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie. Die Teilnehmer*innen werden in Zukunft Teile des Workshopangebots in ihren Schulen durchführen und haben die Möglichkeit, sich die Materialien dazu in der Verbraucherzentrale Berlin auszuleihen. Auch Auszubildende der Fächer Hauswirtschaft und Diätassistenz nahmen an Workshops teil. Sie können in ihrem Berufsfeld als Multiplikator*innen wirken.

Informationsstände

Mit insgesamt sieben Informationsständen wurden über 1.000 Berliner*innen mit Quizfragen, kleinen Mitmachaktionen und Informationsmaterial begeistert. Vor allem das Zuordnen von Lebensmitteln zu ihren produktionsbedingten CO₂-Emissionen brachte sowohl Laien als auch Klimaaktivist*innen mit den Mitarbeiter*innen ins Gespräch und führte zu einem intensiven Austausch über Möglichkeiten und Grenzen des eigenen Handelns.

ENERGIEBERATUNG

... DIE ENERGIEBERATUNG BLEIBT BESTÄNDIGER UND VERLÄSSLICHER BEGLEITER DER VERBRAUCHER*INNEN.

Seit vielen Jahren unterstützt die Energieberatung der Verbraucherzentrale die Berliner*innen beim Energiesparen in den eigenen vier Wänden. Neben der klassischen Beratung im Beratungszentrum und in den über das gesamte Stadtgebiet verteilten Beratungsstützpunkten bietet die Verbraucherzentrale verschiedene Energie-Checks bei den Ratsuchenden zu Hause an. In diesem Rahmen beraten die Expert*innen zum Beispiel zu erhöhtem Stromverbrauch, dem energetischen Zustand der Gebäudehülle oder zur Optimierung von Heizung und Solarwärmanlage. Zudem nutzen die Berliner Verbraucher*innen immer öfter das kostenfreie Telefon- und Online-Beratungsangebot.

Berliner*innen hatten 2019 erhöhten Beratungsbedarf zum Thema Energie

Besonders viele Fragen stellten die Berliner*innen im Jahr 2019 zu den Themen Heiztechnik, Photovoltaik und zur staatlichen Förderung energetischer Sanierungsmaßnahmen. Auch der Trend, dass selbst in der Mieterstadt Berlin zunehmend Haus- und Wohnungseigentümer*innen die Beratungen aufsuchen, hat sich fortgesetzt. Insgesamt haben 2019 rund 50% mehr Ratsuchende eine Energieberatung in Anspruch genommen als noch im Jahr davor. Dabei hat sich insbesondere die Nachfrage nach den Vor-Ort-Beratungsformaten erhöht: So haben die Energieberater*innen der Verbraucherzentrale mehr als doppelt so viele Energie-Checks durchgeführt als 2018.

Neues Beratungsangebot vor Ort

Ein nicht geringer Teil der höheren Beratungsfallzahlen lässt sich auf den neu eingeführten Eignungs-Check Solar zurückführen. Die Energieberater*innen prüfen dabei, inwiefern sich eine Immobilie zur Nutzung einer Photovoltaik-Anlage eignet, mit der Hausbesitzer*innen ihren eigenen Strom erzeugen können. Darüber hinaus informieren sie über die Möglichkeiten, mittels einer Solarwärmanlage die Warmwasserbereitung und/oder die Heizung zu unterstützen.



Florian Munder
Regionalmanager Energie

Verbraucheraufklärung durch Informationsstände und Vorträge

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale stellte sich bei über 20 Veranstaltungen mit einem Informationsstand der breiten Öffentlichkeit vor. Dort hatten Verbraucher*innen die Gelegenheit, besonders drängende Fragen direkt anzusprechen und sich über das umfangreiche Beratungsangebot zu informieren. Zu diesen Veranstaltungen gehörten sowohl größere Events wie das Umweltfestival am Brandenburger Tor und verschiedene Baumessen, aber auch lokale Nachbarschaftsfeste und Märkte.



PROJEKT MARKTWÄCHTER ENERGIE

Die Verbraucherzentrale Berlin hat den Marktwächter 2019 mit Fallmeldungen an den Bundesverband unterstützt und beteiligte sich mit einem Fachreferenten für Energierecht an der inhaltlichen Arbeit. Im Rahmen des Projektes wurden mehrere Abmahnungen gegen Energieversorger entworfen und beim Bundesverband eingegangene Fallmeldungen juristisch geprüft. Außerdem konnte sich die Verbraucherzentrale Berlin maßgeblich mit politischer, fachinhallicher und juristischer Expertise an der Sonderuntersuchung „Bezahlbarkeit von Energie“ beteiligen, die mit der Veröffentlichung des Untersuchungsberichts abgeschlossen wurde. Das Projekt endete zum 31.12.2019.

ZUHAUS IN BERLIN



WENN ES UM DEN KLIMASCHUTZ GEHT, WOHNEN DIE BERLINER*INNEN UNTER EINEM DACH.

Im Jahr 2018 beschloss das Abgeordnetenhaus das Berliner Energie- und Klimaschutzprogramm (BEK 2030). Eine der Zielsetzungen ist die Ausweitung von Energieberatungsangeboten für Besitzer*innen von Ein- und Zweifamilienhäusern. Im Rahmen des Modell-Projektes „ZuHaus in Berlin“ bietet die Verbraucherzentrale in fünf Berliner Bezirken eine kostenfreie und anbieterunabhängige Energieberatung für diese Zielgruppe an. Finanziert wird es von der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz aus Mitteln des Berliner Energie- und Klimaschutzprogramms 2030, aufbauend auf der Bundesförderung für die Energieberatung der Verbraucherzentrale.

Kostenfreie Energieberatung in den Pilot-Quartieren

Die 12 Pilot-Quartiere wurden gemeinsam mit den Partnerbezirken des Projektes Charlottenburg-Wilmersdorf, Lichtenberg, Spandau, Steglitz-Zehlendorf und Tempelhof-Schöneberg ausgewählt. Dabei handelt es sich um Quartiere mit einem mehrheitlichen Anteil an Ein- und Zweifamilienhäusern. Hauptanliegen des Projektes ist es, gemeinsam mit den Bezirken aufzuzeigen, welchen Beitrag Hauseigentümer*innen zum Klimaschutz leisten können. Sie sollen für das Thema Energieeffizienz sensibilisiert und zu einem klimafreundlichen Verhalten motiviert werden.

Eigenheime spielen bei der Reduzierung von CO₂-Emissionen eine wichtige Rolle. Durch die Verminderung des Energieverbrauchs eines Gebäudes, eine klimafreundliche Energieversorgung und einen verantwortungsbewussten Umgang mit Energie können Hauseigentümer*innen einen großen Beitrag zur Klimaneutralität der Stadt leisten. Ziel des Modell-Projektes „ZuHaus in Berlin“ ist es, während der Projektlaufzeit von Januar 2019 bis August 2020 in den Pilot-Quartieren aufsuchende Energieberatungen durchzuführen. Im Rahmen des Projektes ist die Beratung, der sogenannte Gebäude-Check, in diesen Quartieren kostenfrei.

Auftaktveranstaltungen mit lokaler Unterstützung

In allen fünf Projektbezirken ist „ZuHaus in Berlin“ erfolgreich gestartet. Im Rahmen der Auftaktveranstaltungen in jedem Kiez kamen bei zahlreichen Podiumsgesprächen Politiker*innen, Bezirksbürgermeister*innen sowie Bezirksstadträt*innen zu Wort. Aber auch lokalen Multiplikator*innen der Bezirke wie Vertreter*innen von Eigentümerverbänden, Kirchengemeinden und Nachbarschaftsinitiativen verschaffte das Projekt mit diesen Formaten Gehör.



Henriette Kropp
Projektkoordinatorin ZuHaus in Berlin

Kommunikationskampagne und Aktivitäten im Modell-Projekt

Sowohl klassische Informationsveranstaltungen und Standaktionen auf lokalen Festen als auch eine Lesereihe gehören zum Eventrepertoire von „ZuHaus in Berlin“. Durch Veranstaltungen in Zusammenarbeit mit Schulen, Vereinen und Kulturhäusern sowie mit der Präsenz auf Stadtfesten tragen die Verbraucherzentrale und die Projektpartner das Angebot in die Kieze. Prominente wie Mediziner Dr. Eckart von Hirschhausen, Comedian Sascha Grammel und Schauspieler Walter Plathe unterstützen „ZuHaus in Berlin“. Das prägnante Projektlogo, ein projektspezifisches Give-away, Flyer und die Projektwebseite sind wichtige Bestandteile der Kommunikationskampagne von „ZuHaus in Berlin“.

ENERGIESCHULDENBERATUNG

... VERBRAUCHERSCHUTZ IM DIALOG MIT POLITIK UND WIRTSCHAFT

Die Anzahl der Stromsperren in Berlin ist in 2018 auf 18.877 gestiegen (2017: 16.252), die Anzahl der Gassperren ist leicht auf 2.169 (2017: 2.483) gesunken (Quelle: Senat von Berlin). Wird eine Energiesperre verhängt, bedeutet dies für die betroffenen Haushalte, dass sie kein Licht, kein warmes Wasser sowie keine Heizmöglichkeit haben.

Kostenlose Beratung

Aus diesem Grund bietet die Verbraucherzentrale in Berlin seit Mai 2018 Beratung für Verbraucher*innen mit Energieschulden an. Das Projekt wird gefördert von der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung. Ziel dieser kostenlosen Beratung ist es, die Strom- oder Gassperren abzuwenden beziehungsweise aufzuheben. Das Energieschuldenteam prüft die Forderung auf Rechtmäßigkeit und klärt Energieschuldner*innen über die Möglichkeiten in ihrem konkreten Fall auf. Bei Bedarf übernimmt das Team auch die außergerichtliche Interessenvertretung. Es vermittelt und verhandelt zwischen Energieschuldner*innen und Energieversorgern, Netzbetreibern, Sozialleistungsträgern und weiteren Beteiligten.

Energiesperren verhindern

Dabei gilt: Je früher die Beratung in Anspruch genommen wird, desto eher kann im Ergebnis eine Energiesperre vermieden werden, beispielsweise wenn mit dem Grundversorger erfolgreich eine Ratenzahlung zum Ausgleich für den Zahlungsrückstand vereinbart werden kann. Ein frühzeitiges Tätigwerden kann darüber hinaus verhindern, dass die anfänglichen Energieschulden um zusätzliche Mahn- und Folgekosten ansteigen. Der Beratungsansatz ist ganzheitlich, das heißt bei Bedarf können die Nutzer*innen in der Folge auch eine kostenlose Energiesparberatung in Anspruch nehmen, um auf Dauer das Entstehen neuer Energieschulden zu vermeiden. Energieschulden können verschiedene Ursachen haben. Dazu gehören niedrige Einkommen, steigende Energiepreise oder fehlende An-

passung der Regelsätze in den Sozialleistungen. Leistungsbezieher*innen von Grundsicherung und ALG II sind zudem häufig an Wohnungen gebunden, die eine geringe Kaltmiete aufweisen und damit häufig wenig energieeffizient ausgestattet sind.



Hasibe Dündar
Projektleiterin Energieschuldenberatung

Fachforum Energiearmut

Neben der individuellen Beratung wird fortlaufend eine Datengrundlage zu den Ursachen von Energiesperren in Berlin geschaffen. Darüber hinaus wurde in 2019 damit begonnen, gemeinsam mit den Grundversorgern, Netzbetreibern, Jobcentern und Beratungsstellen in einem Dialogprozess Handlungsoptionen zu entwickeln, die langfristig die Anzahl der Energiesperren in Berlin nachhaltig senken sollen. Dazu nahm unter der Schirmherrschaft von Dr. Dirk Behrendt, Senator für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung, das Fachforum Energiearmut seine Arbeit auf. Die Verbraucherzentrale wird diesen Dialog in 2020 fortsetzen. Hierfür gibt es Unterstützung durch einen Beschluss des Abgeordnetenhauses von Berlin vom 19.12.2019: „Energiearmut bekämpfen: Strom- und Gassperren vermeiden“. Das Abgeordnetenhaus fordert den Berliner Senat dazu auf, bei Energieversorgern darauf hinzuwirken, dass diese Maßnahmen zur Verringerung von Energiesperren ergreifen.

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

...**VERBRAUCHERBERATUNG, WO SIE
GEBRAUCHT WIRD – VOR ORT IM KIEZ**



Daniela Kemmer und Stefanie Huber
Projekt Verbraucher stärken im Quartier

Für Menschen, die in strukturschwachen Stadtquartieren leben, sind die Probleme des Konsumalltags oft eine besondere Herausforderung. Die Verbraucherzentrale hat mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband innerhalb des bundesweiten Projekts „Verbraucher

stärken im Quartier“ ein Modellvorhaben begonnen, um Verbraucher*innen in ihrem direkten Wohnumfeld in Moabit-Ost zu unterstützen. Seit Juli 2019 klärt das Projektteam Verbraucher*innen vor Ort über ihre Rechte auf und bietet Orientierungshilfe im Verbraucheralltag. Das Projekt richtet sich vor allem an Alleinerziehende, Transferleistungsempfänger*innen, Senior*innen, Menschen mit fehlenden deutschen Sprachkenntnissen sowie an Geflüchtete, Schulkinder und Jugendliche. Während einer wöchentlichen Sprechstunde in Moabit-Ost können sich Anwohner*innen ohne Voranmeldung informieren und erhalten alltagsnahe Unterstützung. Aktions- und Informationsstände sowie Präventionsveranstaltungen in Schulen, Vereinen oder Nachbarschaftseinrichtungen gehören ebenso zum Angebot. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz innerhalb der ressortübergreifenden Strategie Soziale Stadt „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“.

DIGI-MEE[H]R - SICHER SCHWIMMEN IM INTERNET

...**DIGITALE KOMPETENZ BEGINNT SCHON
IM KINDESALTER**

„Sicher schwimmen im Internet“ – das lernen die Kinder, die seit September 2018 vom Projektteam der Verbraucherzentrale Berlin und dem Club Dialog in diesem Aufklärungsprojekt erreicht werden. In 2019 wurden insgesamt 54 Unterrichtseinheiten in 24 Klassen, 17 Workshops in Jugendzentren und zwei Schulungen für pädagogisches Personal durchgeführt. Erneut überstieg die Nachfrage von Seiten der Schulen leider die vorhandenen Kapazitäten. Kinder wachsen heute selbstverständlich mit dem Internet auf. Ihnen fehlen allerdings noch die Kompetenzen, mit den digitalen Kommunikationskanälen souverän umzugehen. Sie haben noch kein Bewusstsein für die im Internet lauenden Gefahren, wie zum Beispiel Kostenfallen, Fake-Identitäten oder teure Downloads. Daher brauchen sie die Begleitung der medienkompetenten Erwachsenen – ihrer Eltern und pädagogischer Fachkräfte. Deshalb setzt sich das Projekt „DIGI-MEE[H]R – Sicher schwim-

men im Internet“ zum Ziel, Kindern im Grundschulalter Grundkenntnisse im sicheren Umgang mit dem Internet und internetbasierten Dienstleistungen zu vermitteln, ihre Handlungskompetenzen im digitalen Raum zu stärken und bei ihnen ein Bewusstsein für Chancen und Risiken digitaler Kommunikation und digitaler Märkte zu schaffen. Dazu werden kindgerechte Unterrichtseinheiten und Workshops zu vier Themenblöcken rund ums Internet angeboten, die von erfahrenen Medienpädagog*innen entwickelt wurden und in den Schulklassen und Jugendzentren Berlins durchgeführt werden können. Auch Elternworkshops und Multiplikatorenschulungen gehören zum Angebot. „DIGI-MEE[H]R – Sicher schwimmen im Internet“ ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale Berlin und dem Club Dialog, gefördert von der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

GEFRAGTE EXPERT*INNEN IN REGIONALEN UND ÜBERREGIONALEN MEDIEN

Die Expert*innen der Verbraucherzentrale waren auch im Jahr 2019 gefragte Zitatgeber und Interviewpartner in regionalen und überregionalen Medien. Die Journalist*innen vertrauen auf die verlässliche Auskunft und wenden sich mit ihren Fragen gezielt an die Verbraucherzentrale Berlin. Diese setzt mit ihren Pressemitteilungen und -veranstaltungen auch zahlreiche eigene Themen, die häufig von den Nachrichtenagenturen aufgegriffen und landesweit verbreitet werden.



Eigene Rubriken in Printmedien und im Radio

Mit den Verbrauchertipps informierte die Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit einem reichweitenstarken Berliner Radiosender zu den vielfältigen Themen des Verbraucherschutzes. Die wöchentlichen Clips beantworteten klassische Verbraucherfragen wie beispielsweise zum Abschluss von Handyverträgen oder der Aussagekraft des Mindesthaltbarkeitsdatums. Mit einer eigenen Kolumne im Tagesspiegel beleuchtet Vorstand Dörte Eiß seit Dezember 2019 jede Woche ein neues Verbraucherthema für die Leser*innen.

Prominente Persönlichkeiten verschaffen dem Verbraucherschutz Gehör

Die Verbraucherzentrale organisiert regelmäßig von namhaften Journalist*innen moderierte Podiumsdiskussionen, Pressekonferenzen und Expertenforen, um

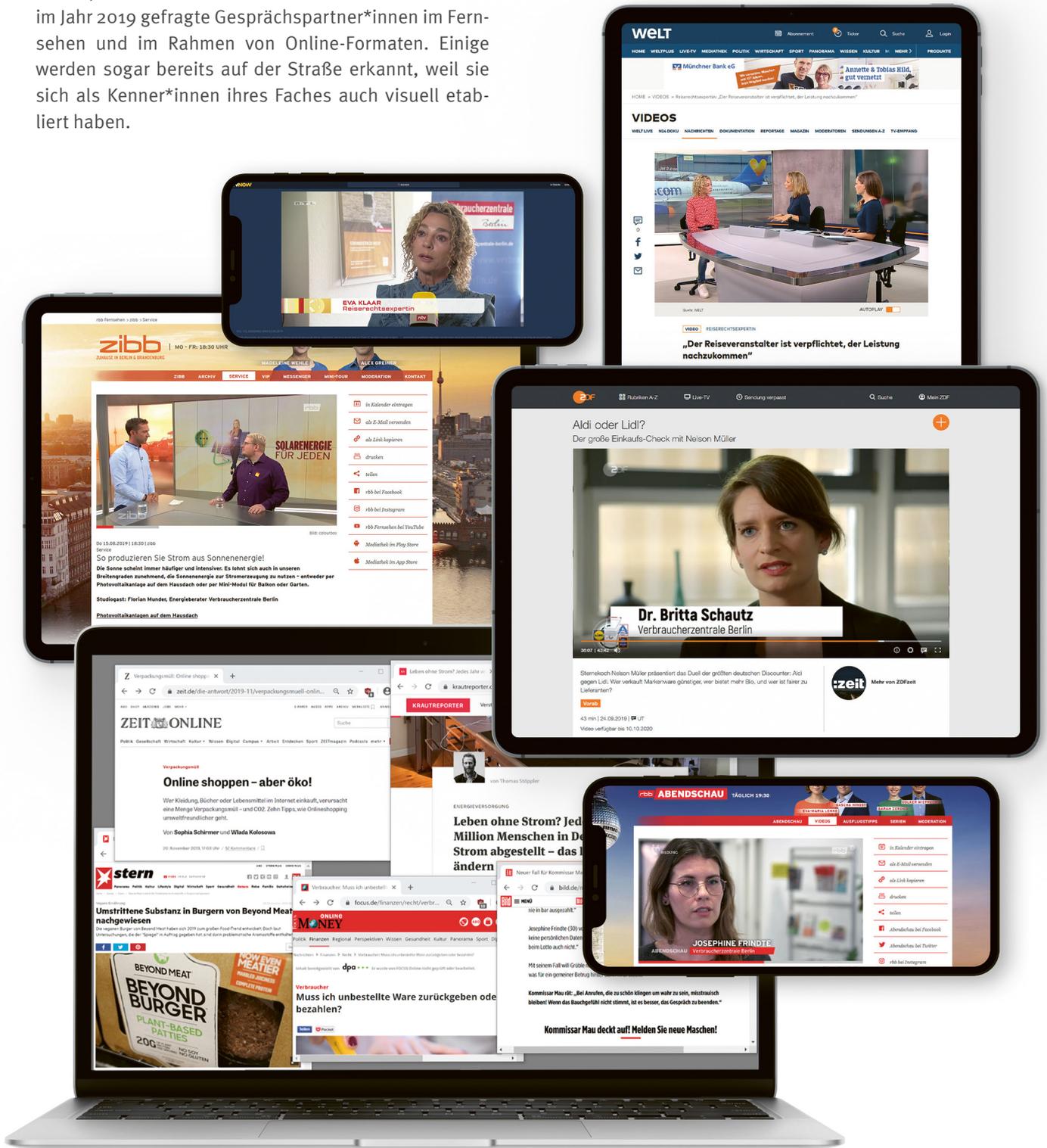
dem Verbraucherschutz Gehör zu verschaffen. Sowohl Senator*innen als auch Staatssekretär*innen und andere Persönlichkeiten aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft besuchen die Verbraucherzentrale gern, um sich vor Ort über Fragen des Verbraucherschutzes auszutauschen. Prominente Persönlichkeiten unterstützen die Projekte der Verbraucherzentrale engagiert und medienstark wie etwa im Jahr 2019 der bekannte Arzt und Kabarettist Dr. Eckart von Hirschhausen mit einem Videobeitrag für „ZuHaus in Berlin“.



EXPERT*INNEN IN PRINT, TV UND INTERNET

„ICH KENNE SIE DOCH...!“

Die Expert*innen der Verbraucherzentrale waren auch im Jahr 2019 gefragte Gesprächspartner*innen im Fernsehen und im Rahmen von Online-Formaten. Einige werden sogar bereits auf der Straße erkannt, weil sie sich als Kenner*innen ihres Faches auch visuell etabliert haben.



Geräumt: Die investigative Serie zum Berliner Wohnungsmarkt – Seite 3

Berliner Zeitung

Heute mit Kulturkalender

1°/6°
Viele Wolken
Wetter Seite 2

www.berliner-zeitung.de

Donnerstag, 12. Dezember 2019 Nr. 289 HA - 75. Jahrgang
Auswärts/D*: 1.70 € – Berlin/Brandenburg: 1.60 €

„Wir gehen dahin, wo die Verbraucher zu Hause sind“

Die Verbraucherzentrale startet ein Pilotprojekt für Moabit-Ost, ein Quartier, in dem soziale Welten hart aufeinanderprallen

18 DER TAGESSPIEGEL

Geschenkt ist geschenkt?



Mein guter RAT (I)

Dörte Elfß ist Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e.V. An dieser Stelle gibt sie jede Woche Tipps rund um den Verbraucherschutz

Geschenkt ist geschenkt, wiederholen ist gestohlen, hieß es schon damals auf dem Schulhof. Aber wie genau verhält es sich eigentlich mit dem Zurückgeben? Als Schülerin stellte sich mir diese Frage noch nicht, dafür beantwortete ich sie nun recht häufig. Berufsbedingt sozusagen. Während der Vorweihnachtszeit, als die meisten Berlinerinnen und Berliner die Auslagen der Geschäfte nach potentiellen Geschenken für ihre Lieben durchforstet haben, fiel mir der unerschöpfliche Schatzkammer der unerschöpflichen Väter ins Auge, der sich nicht zwischen Kette und Brosche für seine Tochter entscheiden konnte. Ob er jetzt nach dem Fest an unserem Counter stehen und um Rat fragen wird? Das Schmuckstück habe seiner Tochter nicht gefallen. Eine schöne Bescherung. Kann man das zurückgeben

Energie ist zurück

Positive Bilanz bei der Beratung von Menschen, denen Strom oder Gas abgedreht worden sind

Was passiert, wenn der Energieversorger den Strom abklemmt oder den Gashahn zudreht, weil die Rechnungen nicht bezahlt werden? Für rund 20.000 Berlinerinnen im Jahr ist das Realität, sie sitzen dann im Dunkeln, können nicht kochen oder heizen. Um solche Härten zu vermeiden oder möglichst schnell zu beenden, bietet die Verbraucherzentrale seit April 2018 eine Energieschuldenberatung an. Vorstand Dörte Elfß zog am Freitag eine positive Bilanz des ersten Jahres – zusammen mit dem grünen Verbraucherschutz-Senator Dirk Behrendt, dessen Verwaltung die Beratung 2018 und 2019 mit rund 160.000 Euro fördert. „Das Angebot wird von den Betroffenen gut angenommen, weil es qualifiziert, aber niedrigschwellig ist“, so

Elfß. Gleichzeitig habe die Verbraucherzentrale auch einen Vertrauensvorsprung bei den Energieanbietern. Insgesamt 450 Beratungen habe es gegeben, dabei seien die Forderungen der Unternehmen und die rechtlichen Voraussetzungen für eine Sperre geklärt, aber auch Zahlungsaufschübe oder Ratenzahlungen vereinbart worden. Von den Kundinnen habe sich bislang niemand ein zweites Mal an die Beratung gewandt, sagte Elfß. Dirk Behrendt konnte zwischen den Sperren und Beratungen noch ein gewisses „Delta“ erkennen – in anderen Worten: Luft nach oben. Der Senator bezeichnete Energiesperren als „schwerwiegenden Eingriff in die persönliche Lebensführung“ von Menschen, deren Ursache in Armut zu suchen sei. „Die bleiben ja keine Zahlungsschuldig, weil sie quasi Stromrebell sind.“

Behrendt kündigte ein Fachforum mit allen Beteiligten an, bei dem noch vor der Sommerpause über Strategien zur Vermeidung von Energiesperren gesprochen werden solle. (cp)

Außer Kontrolle

In Berliner Restaurants, Kantinen und Bäckereien bleiben Hygieneverstöße unentdeckt, weil der Stadt Personalmangel fehlt. Foodwatch nennt die Zustände „katastrophal“



11 Energieberatung in Berliner Bezirken – BEK-Modellprojekt „ZuHaus in Berlin“

Von Anne Brüning und Melanie Reinsch

Edelweiss Lebensmittelkontrollen



Ihr gutes Recht nach dem Urlaub

Der Sommerurlaub hat für viele Bild-Leser ein angenehmes Nachspiel, weil sie von Reiseveranstaltern, ausgetrockneten und von Airlines abgesetzt wurden. Doch auch's meiste die drückende Service-Aktion von Bild, die Telefonat...

...fopen klingelten ohne Unterbrechung, fragen ein. Viele Leser fühlen sich im Kampf um Schadenersatz hilflos. Wie sie Geld zurückbekommen, verriet drei Top-Experten und Bild-S...

...Sporichs Frank Ochse. Das Team von „Bild kämpft“ wird versuchen, möglichst viele Fälle zu klären. Damit die Bild-Leser endlich zu ihrem Recht kommen. Lesen Sie hier die wertvollsten Experten-Tipps.

...Schautz. Wenn zum Beispiel Lebensmittelverarbeitende ohnehin schon schlecht auf sich dadurch Keime wie oder Salmonellen in den P ausbreiten, könne es dutch bensehrlich sein, wenn die Kon...

...„Wenn dagegen in einer Bä unentdeckt bleibt, dass der Teig ordnungsgemäß abgedeckt wird das in der Regel weniger gravier so die Experten. Generell seien bensmittel aber ein hohen Bereich, in dem unbedingt au gene geachtet werden müsse. „A lem für Kinder, Senioren und schen mit geschwächtem Immun tem können Keime im Essen se zum Problem werden“, sagt Sch...

...Nach Angaben des Bundes landes für Lebensmittelkon leure fehlen bundesweit etwa Lebensmittelkontrolleure. Die bandvorsitzende Anja Tittes jedoch auch die Hersteller i Pflicht: „Die Verantwortung fü Lebensmittelsicherheit liegt be Herstellern.“ Die Betriebe hätt cherzustellen, dass von ihren dukten keine Gefahr ausgehe.

...Ich muss im Alter womöglich Grundsicherung beantragen – macht trotzdem eine private Altersvorsorge Sinn?

EDITORIAL

Liebe Leserinnen liebe Leser,

es ist keine beeindruckende Zahl. Laut Senat sind nur 0,8 Prozent aller Gebäude in Berlin bereits energetisch saniert worden. Beim effizienten Umgang mit Energie müssen die Berliner – Verwaltungen, Firmen und Bürger – also noch kräftig drauflegen. Steglitz-Zehlendorf ist der Bezirk mit den meisten Wohngebäuden: 40.622 wurden 2017 gezählt. Der Senat und die Verbraucherzentrale Berlin bitten Eigentümer, aktiv zu werden: Holen Sie sich einen unabhängigen Energieberater ins Haus. Durchleuchtet werden Heizung, Gebäudehülle und Energieverbrauch – und zwar kostenlos! Möglich wird das durch das Modellprojekt Zirkus in Berlin, das Mitte August auch im Berliner Südwesten startet. Am 13. August wird es um 18 Uhr in der Ingeborg-Krewitz-Bibliothek, Grunewaldstraße 3 in Steglitz vorgestellt.

Ihr Boris Buchholz, Tagesspiegel Leserteam Steglitz-Zehlendorf leute.tagesspiegel.de



MARKTCHECK

In den Läden gibt es vor allem Billigfleisch

Während Bundesagrarministerin Klöckner noch um ihr Tierwohllabel kämpft, macht der Handel bereits seit April Nägel mit Köpfen. Verbraucher können beim Fleischkauf anhand der Haltungskennzeichnung sehen, ob das abgepackte Fleisch gerade einmal den gesetzlichen Mindeststandards (Stufe eins) entspricht oder die Tiere mehr Platz (Stufe zwei), Kontakt zu Außenluft (Stufe drei) oder „Premium“-Verhältnisse (Stufe vier) hatten. Unter Stufe vier fallen Bioprodukte. Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen zeigt jetzt ein ernüchterndes Bild. Gut 1600 Produkte hatten die Verbraucherschützer untersucht, Fazit: Bei Discountern und Supermärkten überwiegt Fleisch der Stufe eins, „weniger als zehn Prozent des Fleischangebotes waren mit Stufe 3 und 4 gekennzeichnet“, kritisiert Britta Schautz, Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale Berlin. hej

„Die Lebensmittelkontrolleure in Berlin sind seit Jahren nicht ausreichend ausgestattet, sowohl personell als auch technisch.“

Britta Schautz, Projektleiterin Lebensmittel und Ernährung bei der Verbraucherzentrale Berlin



Irina Krüger, Juristin bei der Verbraucherzentrale Berlin.

Bei automatisierten Mahnverfahren fand keine Rechtsprüfung statt. Einige Gerichte weichen in diesem Fall vom derzeitigen Höchststutz von 70.20 Euro ab, der für Forderungen bis 500 Euro gilt. Der Bundesgerichtshof hat in einem Verfahren eine Obergrenze von 16.20 Euro festgelegt.

men können, nun machen wir es eben selbst“, sagte der Sprecher. Auch andere Verbraucherschützer warten sehlichst auf derartige Kennzeichnungen – und sind zugleich keineswegs überrascht über das schlechte Abschneiden Berlins. Die Lebensmittelkontrolleure in Berlin sind seit Jahren nicht ausreichend ausgestattet, sowohl personell als auch technisch“, sagte Britta Schautz, die bei der Verbraucherzentrale Berlin für den Bereich Lebensmittel und Ernährung zustän-

Grundsicherung aufstocken?



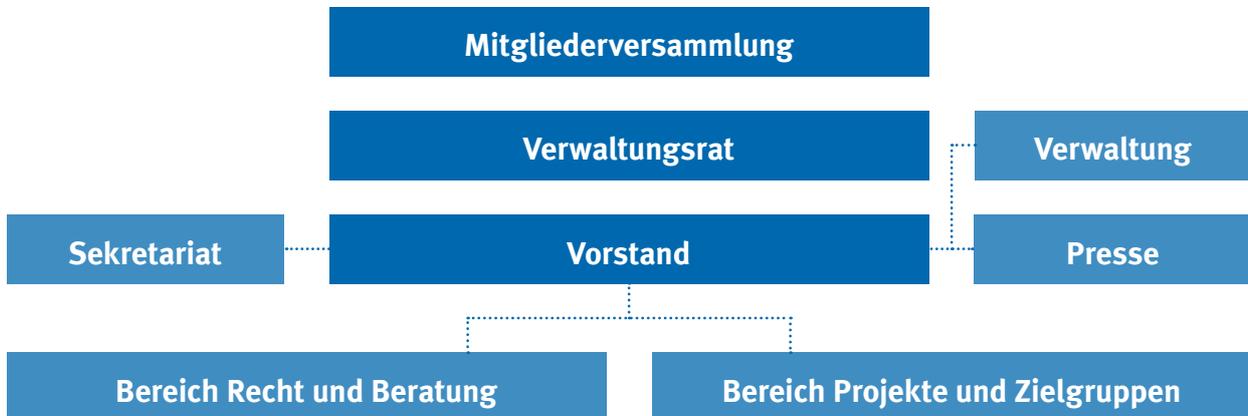
ANLEGER Frage

AN VOLKER SCHMIDTKE Finanzexperte der Verbraucherzentrale Berlin

Ich muss im Alter womöglich Grundsicherung beantragen – macht trotzdem eine private Altersvorsorge Sinn?

Anzeigen: (030) 23 27 50, Fax: -66 97; berlin.anzeigen@berlinerzeitung.de Postvertriebsstück A6517 Entgelt bezahlt

ORGANISATION



Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Mitglieder (Stand: 31.12.2019)

Einzelmitglieder	42
Mitgliederverbände	14

- 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

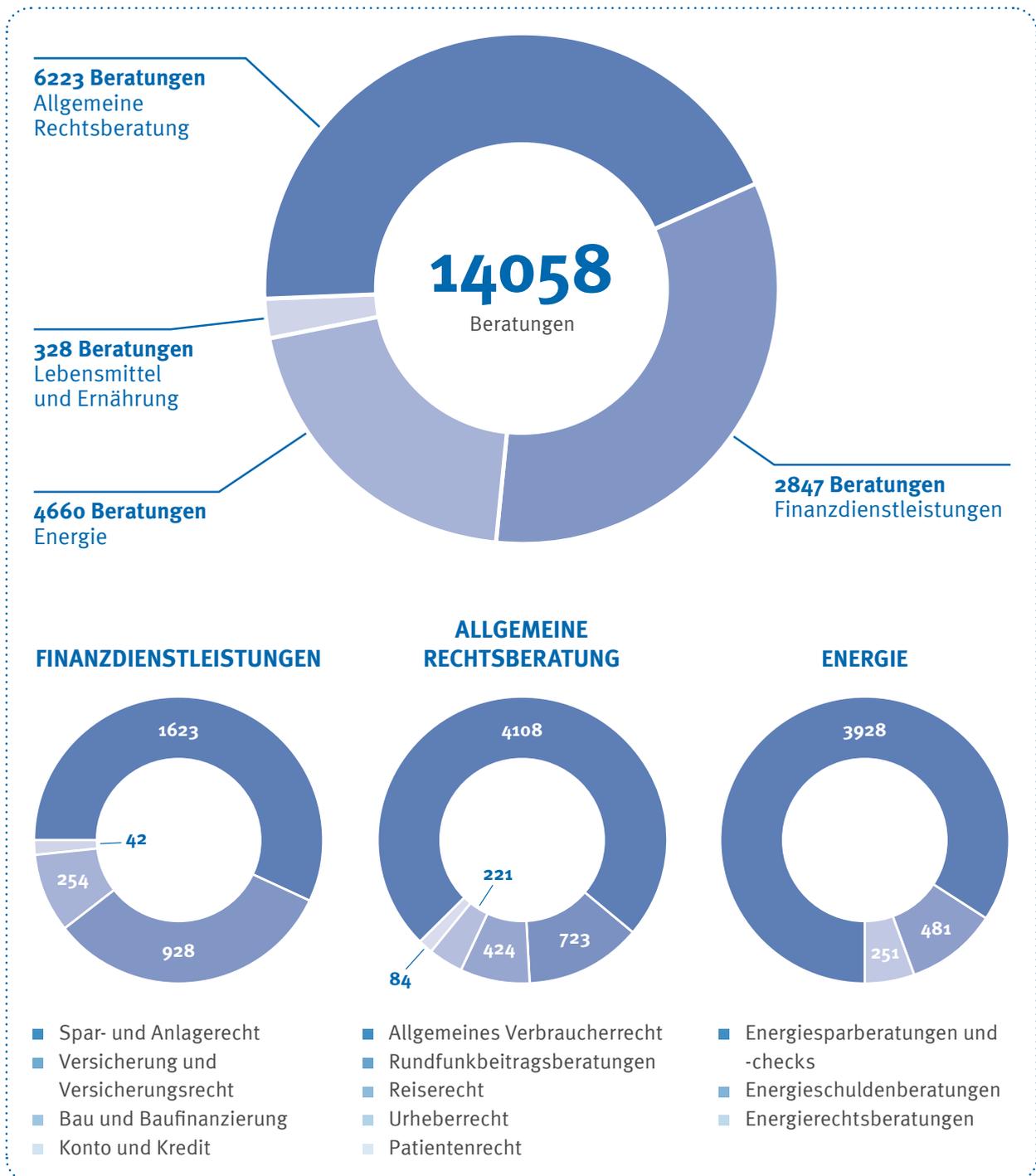
Verwaltungsrat (Stand: 31.12.2019)

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 für 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 bei der IHK

insgesamt **24577** Auskünfte, Anfragen und Beratungen



10434 Auskünfte und Verweise

663 Rechtsbesorgungen

85 Abmahnungen und Unterlassungsklagen

BILANZ ZUM 31.12.2019

Aktivseite	2019	2018
A. Anlagevermögen		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	110.854,61 €	71.402,81 €
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	44.650,25 €	32.286,97 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	429.691,11 €	367.380,04 €
C. Rechnungsabgrenzungsposten		
Rechnungsabgrenzungsposten	3.309,23 €	1.621,33 €
Bilanzsumme Aktivseite	588.505,20 €	472.691,15 €

Passivseite	2019	2018
A. Eigenkapital		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	29.636,48 €	35.296,55 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	1.914,57 €	-5660,07 €
Verbleiben	31.551,05 €	29.636,48 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	31.551,05 €	29.636,48 €
B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	94.398,95 €	59.135,91 €
C. Sonstige Rückstellungen		
Sonstige Rückstellungen	71.174,48 €	68.763,39 €
D. Sonstige Verbindlichkeiten		
Sonstige Verbindlichkeiten	391.380,72 €	315.125,37 €
E. Passive Rechnungsabgrenzung		
Passive Rechnungsabgrenzung	0,00 €	30,00 €
Bilanzsumme Passivseite	588.505,20 €	472.691,15 €

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2019

Erträge	2019	2018
Einnahmen aus Zuwendungen	2.651.087,63 €	2.373.860,99 €
Institutioneller Haushalt	1.179.000,00 €	1.179.000,00 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.472.087,63 €	1.194.860,99 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	223.675,65 €	194.739,27 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	13.272,64 €	10.814,64 €
Abmahnungen	7.722,24 €	10.596,48 €
Vertragsstrafen	12.000,00 €	9.053,65 €
Prozesskostenerstattungen	12.853,40 €	11.438,13 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	22.731,04 €	22.761,81 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	30.423,59 €	27.282,40 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	820,49 €	4.407,48 €
Summe Erträge	2.974.586,68 €	2.664.954,85 €

Aufwendungen	2019	2018
Personalkosten	2.073.138,51 €	1.908.141,77 €
Miet- und Nebenkosten	227.716,67 €	198.040,23 €
Versicherungen	3.494,15 €	2.311,66 €
Beiträge	684,25 €	684,25 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	14.735,00 €	26.120,83 €
Werbekosten	145.998,15 €	157.080,19 €
Reisekosten	9.619,44 €	7.328,01 €
Porto, Telefon und Internet	18.571,79 €	17.425,54 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	12.064,54 €	12.292,66 €
Fachliteratur	10.090,94 €	11.499,46 €
Fortbildungskosten	10.216,15 €	9.501,68 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer	1.888,38 €	1.833,60 €
Prozesskosten - UWG	23.033,76 €	14.276,57 €
Abschreibungen	57.635,89 €	49.547,11 €
sonstige betriebliche Kosten	38.047,89 €	15.782,04 €
Sonstige Rückstellungen	253.581,31 €	223.218,33 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	65.686,63 €	15.123,43 €
Forderungsverlust	343,02 €	407,56 €
Steuern	6.125,64 €	0,00 €
Summe Aufwendungen	2.972.672,11 €	2.670.614,92 €
Ergebnis	1.914,57 €	-5.660,07 €

ÖFFNUNGSZEITEN UND 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.vz-bln.de/beratung-be

Online-Terminvergabe

www.vz-bln.de/beratung-be/terminbuchung

Terminvereinbarung für die persönliche Beratung unter 030 214 85-0

Montag bis Freitag 10:00 – 16:00 Uhr

Telefonische Verbraucherrechtsberatung unter 0900 1 88 77-100*

Montag, Mittwoch und Freitag 10:00 – 13:00 Uhr
Mittwoch 15:00 – 18:00 Uhr

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

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e. V.
Ordensmeisterstraße 15 – 16, 12099 Berlin
Tel.: 030 214 85-0
Fax: 030 211 72 01

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

Redaktion: Dr. Grit Kittelmann

Fotos: Henning Kunz,
Thorsten Greb (Seite 5, 6, 7),
Cathrin Bach (Seite 6),
yanadjan / Adobe Stock (Seite 7)

Gestaltung: Henning Kunz

Druck: Königsdruck Printmedien und
Digitale Dienste GmbH

Stand: April 2020

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.



Senatsverwaltung
für Justiz, Verbraucherschutz
und Antidiskriminierung

verbraucherzentrale

Berlin