2020

verbraucherzentrale
Berlin

# TÄTIGKEITSBERICHT 2020

# INHALT

Editorial ..... 2
Die Verbraucherzentrale Berlin e. V. ..... 3
Im Gespräch mit Dörte Elß und Reiner Wild ..... 4
Beratung in Zeiten der Pandemie ..... 8
Was Verbraucher*innen bewegte ..... 9
Das Jahr 2020 auf einen Blick ..... 10
Zu Besuch in der Verbraucherzentrale ..... 12
Ab in den Süden – Umzug nach Tempelhof ..... 13
Allgemeine Verbraucherrechtsberatung ..... 14
Verbandsklage ..... 17
Finanzdienstleistungen ..... 18
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz ..... 19
Pflegerechtsberatung ..... 20
Grauer Pflegemarkt ..... 21
Lebensmittel und Ernährung ..... 22
Berlin is(s)t klimafreundlich ..... 23
Energieberatung ..... 24
ZuHaus in Berlin ..... 25
Energieschuldenberatung ..... 26
Verbraucher stärken im Quartier ..... 27
DIGI-MEE[H]R ..... 28
Digitales ..... 29
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ..... 30
Das Jahr 2020 in Zahlen ..... 33
Bilanz ..... 34
Gewinn- und Verlustrechnung 2020 ..... 35
Organisation ..... 36

# EDITORIAL

## Liebe Leserinnen und Leser,

**2020 war mehr als nur ein außergewöhnliches Jahr. Die Corona-Pandemie hat uns alle herausgefordert und sämtliche Kräfte beansprucht. Auch die Verbraucherzentrale war davon natürlich nicht ausgenommen. Ich bin sehr stolz darauf, sagen zu können: Wir haben die Herausforderung angenommen und erfolgreich gemeistert.**

**Dörte Elß**
Vorstand

In kürzester Zeit ist uns die Umstellung des kompletten Service-Angebotes auf die Beratung per Telefon und E-Mail gelungen. Ebenso schnell wurden die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass unsere Mitarbeiter*innen ihren Tätigkeiten auch von zu Hause aus nachgehen konnten. Somit blieb die Verbraucherzentrale selbst in Zeiten des harten Lockdowns arbeitsfähig und erreichbar.

Dies war auch mehr als notwendig, fungierte sie doch als Fels in der Brandung in den stürmischen Monaten, die von den zahlreichen Corona-Maßnahmen und wechselnden Regularien geprägt waren. Mit den verlässlichen tagesaktuellen Informationen auf unserer Webseite sowie der umfangreichen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gaben wir den Verbraucher*innen Halt und Orientierung.

Gerade die digitalen Kommunikationswege waren es, denen im Jahr 2020 eine herausragende Rolle zukam. Mit unseren Web-Seminaren, der Entwicklung eines neuen Podcast-Formates und Angeboten wie den interaktiven Musterbriefen oder den digitalen Verbrauchertagen ermöglichten wir es den Ratsuchenden, sich kontaktarm direkt von zuhause aus zu informieren, damit sie für den Alltag in der Corona-Pandemie gewappnet waren.

Leider schlug mit dem Beginn der Corona-Pandemie auch die Stunde der Betrugsmaschen. Erfolgreich gingen wir gegen Anbieter vor, die ihre Produkte als Heilmittel gegen Covid-19 bewarben und somit die Unsicherheit der Verbraucher*innen auszunutzen versuchten.

Eines hat mir das Jahr 2020 wieder besonders vor Augen geführt: Zusammenhalten ist gerade in der Krise essentiell wichtig. Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband haben wir dazu beigetragen, die Zwangsgutscheinlösung im Reisebereich abzuwenden. Gemeinsam werden wir uns auch im Jahr 2021 für die Rechte der Verbraucher*innen einsetzen. Denn selbst wenn dies hoffentlich weniger von der Pandemie geprägt sein wird, gibt es in dieser Hinsicht noch viel zu tun. Ohne die Unterstützung der Zuwendungsgeber, Mitglieder und Kooperationspartner, die uns durch das zurückliegende Jahr begleitet haben, wäre die Herausforderung vielleicht über unsere Kräfte gegangen. Bei ihnen bedanke ich mich ebenso herzlich wie bei allen unseren Mitarbeiter*innen, die über sich hinausgewachsen sind, um den Verbraucher*innen in einer Zeit zur Seite zu stehen, in der diese sie am meisten gebraucht haben.

**Dörte Elß**
**Vorstand**

# 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 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 Migrant*innenorganisationen erreichen wir auch diejenigen Verbraucher*innen, die sich im deutschen Rechtssystem nicht sicher bewegen können. Wir helfen ihnen, ihre Rechte als Verbraucher*innen 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.

# „EINERSEITS MUSSTEN WIR SCHLIESSEN, ANDERERSEITS WAREN WIR GEFRAGT WIE NIE.“

## Im Gespräch mit Dörte Elß und Reiner Wild

**Im März trafen sich Vorstand Dörte Elß und Verwaltungsratsvorsitzender Reiner Wild unter Corona-Bedingungen in Tempelhof, um ein außergewöhnliches Jahr 2020 Revue passieren zu lassen.**

*Was war die größte Herausforderung für die Verbraucherzentrale im Jahr 2020?*

**Dörte Elß:** Ich hätte eigentlich gedacht, dass unsere größte Herausforderung 2020 der Umzug ist.

**Reiner Wild:** Das war er dann aber nicht.

**E:** (lacht) Donnerstag haben wir die Eröffnung gefeiert und Montag haben wir die Verbraucherzentrale wegen Corona wieder geschlossen. Und das wurde dann die Herausforderung in diesem Jahr: mit Corona umzugehen.

*Sind Sie zufrieden damit, wie das Krisenmanagement im vergangenen Jahr verlaufen ist?*

**E:** Ja, ich bin sehr stolz darauf, wie schnell wir uns umgestellt haben. Innerhalb einer Woche haben wir die Verbraucherzentrale ein stückweit neu erfunden. Das war eine Riesenherausforderung. Wir haben komplett auf die Beratung der Verbraucher*innen per Telefon und E-Mail umgestellt. Außerdem wurde in einer Woche Crashkurs ermöglicht, dass jeder auch von zu Hause aus arbeitsfähig war. Das hätte ich mir vorher nicht vorstellen können und es ist nur gelungen, indem wir alle angepackt und zusammengearbeitet haben.

*Wie hoch schätzen Sie die Bedeutung der persönlichen Beratung ein?*

**W:** Man kann schon sagen, dass es einen erheblichen Teil der Verbraucher*innen gibt, die das sehr schätzen – vor allem die Haushalte, welche digital noch nicht so gut aufgestellt sind. Immer dann, wenn es den Ratsuchenden nicht möglich ist, Dateien hochzuladen und rüberzuschicken, haben wir ein Problem, weil für eine gute Beratung die Einsichtnahme in Unterlagen in der Regel die Voraussetzung ist. Der Kontakt zum Berater schafft auch ein stückweit Vertrauen und diese Dinge gehen ein bisschen

verloren, wenn man das nur schriftlich oder per Telefon macht. Deshalb glaube ich, dass das Beratungsgespräch selbst auch eine Qualität an sich ist, die den Rücken der Verbraucher*innen stärkt. Und deshalb ist es so dramatisch, wenn so etwas nur unter sehr beschränkten Möglichkeiten durchgeführt werden kann.

**E:** Ja, auch für mich war das sehr schmerzlich. Wir haben es hier im Hause auch immer wieder erlebt, dass jemand vor der Tür stand und geklopft hat. Natürlich wurde immer geöffnet und dann kamen häufig Fragen von Menschen, die digitale Angebote nicht in Anspruch nehmen können – gerade auch Menschen mit Migrationshintergrund, die der deutschen Sprache nicht so mächtig sind. Wir haben stets versucht, die persönliche Beratung so schnell wie möglich wieder durchzuführen, damit nicht nur die, welche die digitalen Wege gehen können, gut versorgt sind, sondern alle anderen auch. Wir sind eine Beratungseinrichtung und persönliche Beratung gehört immer dazu.

## *Was war Ihr persönliches Highlight im Jahr 2020?*

**W:** Natürlich ist die Eröffnung von neuen Räumlichkeiten ein Schub und wenn dann Gäste kommen, dann ist das natürlich für den Stellenwert der Verbraucherzentrale ein großes Ereignis. Es ist ja auch toll gewesen, dass wir das kurz vor der Schließung tatsächlich noch hinbekommen haben.

**E:** Morgens um acht stand noch nicht fest, ob die Eröffnung überhaupt noch stattfinden kann. Das ging auch nur, weil es eine geschlossene Gesellschaft gewesen ist. Es war so ziemlich die letzte Veranstaltung, die noch stattgefunden hat.

**W:** Ja, in meinem Kalender auch (lacht). Ereignisse wie gewonnene Urteile oder Erfolge für die Verbraucher*innen in juristischer oder auch politischer Hinsicht sind natürlich auch toll. Ich glaube, dass wir in 2020 wegen der Corona-Pandemie sehr viele Defizite für Verbraucher*innen haben feststellen müssen. Gerade die Umstellung des Einkaufs auf digitale Geschäfte hat natürlich auch noch einmal deutlicher gemacht, wie viel Macht erforderlich ist, um Verbraucher*innen da den Rücken zu stärken. Solche Veränderungen bleiben ebenso in Erinnerung wie die Erfolge, weil dann tatsächlich erkennbar ist, was noch an neuen Aufgaben auf uns zukommt.

> *Wir versuchen, auch schon die Jüngsten mit dem Thema Verbraucherbildung zu erreichen.*
>
> *– Dörte Elß*

**E:** Worüber ich mich sehr gefreut habe, ist, dass es uns im letzten Jahr gelungen ist, hier eine Pflegerechtsberatung zu etablieren. Sie ist vom ersten Moment an begeistert aufgenommen worden, weil alle gemerkt haben: Dies ist ein Baustein, der fehlt einfach in Berlin. Aber ich habe auch noch einige andere Highlights gerade in Corona-Zeiten. Einerseits mussten wir schließen, andererseits waren wir gefragt wie nie. Fast jeder hatte irgendein Problem. In der ersten Zeit waren es die Reisen. Auf einmal konnte keine Reise mehr stattfinden und fast jeder hatte etwas gebucht und fragte: Kann ich reisen, bekomme ich mein Geld zurück? Sehr schnell ist es uns gelungen, ein Online-Angebot zu machen. Wir hatten immer tagesaktuell Informationen rund um das Thema Corona auf unserer Webseite und haben Musterbriefe anbieten können, die man sich selber erstellt und die bei Bedarf auch auf Englisch übersetzt

werden. So konnte man einen Anbieter anschreiben, ohne zu uns in die Beratung kommen zu müssen. Oder auch die vielen Maßnahmen, die wir ergriffen haben. Bei uns gibt es jetzt Podcasts. Das ist ein Highlight für mich, was da von kreativen Kolleg*innen an alternativen Angeboten geschaffen wurde. Sie haben sich etwas ganz anderes überlegen müssen, als sie sich das in ihrer Jahresplanung vorgenommen hatten.

*Welche Impulse kann die Verbraucherzentrale in einer Zeit wie dieser geben?*

**W:** Grundsätzlich ist es ja erst einmal so, dass die Verbraucherzentrale durch ein stetiges, stabiles und dauerhaftes Angebot in vielen Themen des Verbraucherschutzes aktiv ist und deshalb auch einen Meilenstein in der Verbraucherpolitik in Berlin darstellt. Das ist ja eine Säule, die bestehen bleibt, auch wenn wir Corona haben. Die Themen, die da sind, sind sicherlich nur stärker geworden. Die zunehmende Digitalisierung im Beratungsbereich wird sicher ein Thema sein. Das ist der eine Punkt und der andere ist natürlich, dass wir gerade im Bereich der Verbraucherberatung für Migrant*innen Probleme haben. Diese Gruppen zu erreichen, ist eine Daueraufgabe. Wir haben da gerade in Berlin eine Riesenaufgabe vor uns. Wir haben also keine Schwierigkeiten, unsere Arbeit in 2021 und darüber hinaus zu gestalten.

> *Diese Alltagsflut von oberflächlichen Informationen und Irreführungen stellt ein großes Risiko für uns dar.*
>
> *– Reiner Wild*

**E:** Ganz wichtig ist uns aber auch das Thema schulische Verbraucherbildung. Wir versuchen, auch schon die Jüngsten mit dem Thema Verbraucherbildung zu erreichen. Man kann da nicht früh genug anfangen. Schon in der Grundschule werden die Weichen gestellt für das spätere Leben, sei es im Bereich Ernährung aber auch im Umgang mit dem Internet. Wir haben ja das schöne Projekt „DIGI-MEE[H]R“ und können in die Schulen gehen, um schon Grundschulkinder für den Umgang mit dem Internet zu sensibilisieren. Aber auch wenn sie die Schule verlassen. Wir haben gerade eine Anfrage rund um das Thema Abiball bekommen. Die Schüler*innen sagen: Wir wollen fit fürs Leben sein, verantwortungsvoll Verträge abschließen können und kritische Konsumentscheidungen treffen. Dabei möchten wir gern behilflich sein.

*In welchen Themenfeldern sollte sich die Verbraucherzentrale stärker politisch engagieren?*

**W:** Ich würde schon sagen, dass im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes deutlich mehr getan werden muss. Wir brauchen dafür aber Hilfestellungen, die einerseits durch das Land Berlin, aber auch durch den Bundesgesetzgeber kommen müssen.

**E:** Ich wünsche mir eine verbraucherpolitische Strategie, bei der man sich gerade auch den wirtschaftlichen Verbraucherschutz ganz genau anschaut. Ein weiterer Wunsch ist Planungssicherheit für die Verbraucherzentrale und eine Perspektive. Was wollen wir erreichen? Wie wollen wir das umsetzen und mit welcher Ausstattung können wir rechnen, um uns teilweise auch neu aufstellen zu können? Wir haben jetzt viele digitale Herausforderungen, die angegangen werden müssen. Wir sind gerade in Coronazeiten im Schulterschluss mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucher-

zentrale Bundesverband auch politisch sehr aktiv geworden, zum Beispiel um die Zwangsgutscheinlösung im Reisebereich abwenden zu können. Da haben wir gesehen, wie stark ein guter und funktionierender Verbraucherschutz sein kann. Es macht mir Mut für die Zukunft, wenn wir alle gut zusammenarbeiten zum Wohle des Verbrauchers. Das würde ich mir auch in Berlin wünschen.

## *Wie wichtig ist ein starkes Netzwerk in Berlin?*

**W:** Das ist ganz herausragend. Natürlich auch, weil wir aufgrund der Kapazitäten gar nicht alles selbst abdecken können. Man kann Synergien erzielen, Fragestellungen gemeinsam bearbeiten und zu Lösungen kommen, wenn man Erfahrungen von anderen mit aufnehmen kann. Netzwerke sind heute unerlässlich und sie zu pflegen und in ihnen zu leben, macht sehr viel Aufwand. Es bereichert aber auch. Da sollten wir fortfahren, das weiter nutzen und unsere Möglichkeiten auch anderen anbieten, damit die Fähigkeiten und Kenntnisse, welche die Verbraucherzentrale hat, auch anderen zu Teil werden.

**E:** Dieses Netzwerk stützt unsere Arbeit ungemein. Jenes beim Thema Pflege ist zum Beispiel ein Netzwerk, das ich seit langer Zeit kenne. Genauso das Netzwerk rund um das Thema Migrant*innen, wo wir bei „DIGI-MEE[H]R“ mit Club Dialog, einer russischen Migrant*innenorganisation, zusammenarbeiten oder Kooperationen haben mit dem TBB und dort Multiplikator*innenschulungen durchführen können. Es ist auch sehr wichtig, eine Verweisstruktur zu haben, also zu wissen, wer was macht, sodass man gut aufeinander verweisen kann. Aber auch die Arbeit im Quartier ist ganz wichtig. Wir haben unser Quartiersprojekt in Moabit-Ost, wo zwei Kolleg*innen arbeiten und sich im Quartier gut vernetzen können. Das ist das Gute in einer Stadt wie Berlin. Da kennt man sich untereinander. Das ist sehr wichtig und davon leben wir schlichtweg.

## *Auf welche Verbraucherfalle würden Sie ohne Ihr Wissen wahrscheinlich am ehesten hereinfallen?*

**W:** Ich glaube, die subtilen Werbetechniken, die wir heute an jeder Straßenecke haben, sind sehr gefährlich. Was zum Beispiel in der Ernährung alles behauptet wird – wie beispielsweise beim Zuckeranteil. Da ist niemand von uns vor gefeit, auch in Fallen zu tappen. Diese Alltagsflut von oberflächlichen Informationen und Irreführungen stellt ein großes Risiko für uns dar.

**E:** Ich würde vielleicht am ehesten mal einen falschen Klick im Internet setzen oder allen Cookies zustimmen, weil es schnell gehen soll (lacht). Das sind halt diese kleinen subtilen Fallen.

# BERATUNG IN ZEITEN DER PANDEMIE

## Regelreigen im Ausnahmezustand

**Gerade in Ausnahmesituationen braucht es Regeln, um gesellschaftliches Leben zu erhalten. Nie zuvor wurden im Eiltempo so einschneidende Gesetzesänderungen für Verbraucher*innen umgesetzt wie im Jahr 2020, was teilweise mit der deutlichen Einschränkung von Verbraucherrechten einherging. Die Verbraucherzentrale Berlin stand in dieser Zeit fest an der Seite der Verbraucher*innen.**

Für die Reisebranche war 2020 ein mehr als turbulentes Jahr, was eine starke Nachfrage für die Reiserechtsberatung nach sich zog. Nicht nur abgesagte Flüge und Pauschalreisen waren Auswirkungen der Pandemie. Kurz vor den Herbstferien machte das Beherbergungsverbot vielen Berliner*innen ihre Reisepläne zunichte. Mit den entsprechenden Regularien wurde teilweise juristisches Neuland betreten. Die Verbraucherzentralen kämpften im Verbund, um die Gutscheinlösung im Reisebereich abzuwenden.

Im Veranstaltungsbereich sorgte die Corona-Pandemie dafür, dass eine Vielzahl von Konzerten abgesagt werden musste. Auch zahlreiche Hochzeiten und Abibälle konnten aufgrund der Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung nicht stattfinden. Fragen zur Kostenerstattung standen hier für die Verbraucher*innen im Fokus des Interesses.

Besonders hart traf es Berliner*innen, die Mitglied im Fitnessstudio oder Vereinen waren. Diese erhielten keine Gegenleistung für ihre abgeschlossenen Verträge und sollten teilweise trotzdem weiter bezahlen. Auch Nachhilfevereinbarungen und Abonnements sowie Jahreskarten wie zum Beispiel für den Zoologischen Garten waren zeitweise nicht oder nur noch eingeschränkt nutzbar.

Natürlich rief die Corona-Krise auch Betrüger auf den Plan. Die Verbraucherzentrale Berlin registrierte zahlreiche Werbeaussagen im Zusammenhang mit dem Coronavirus. Nahrungsergänzungsmitteln und Pflanzenextrakten wurde beispielsweise ein angeblicher Schutz vor einer Infektion zugesprochen. Für diese und ähnliche Werbeversprechen mahnte die Verbraucherzentrale Berlin die entsprechenden Unternehmen ab. Gerade in Zeiten des Lockdowns bestellten die Berliner*innen zahlreich im Internet. Diese Tatsache nutzten Betrüger aus, um ihnen mit Hilfe von Fake-Shops das Geld aus der Tasche zu ziehen. Besonders zum Thema Geschenkrückgabe hatten Verbraucher*innen nach Weihnachten zahlreiche Fragen, da der Zugang zum Einzelhandel erschwert war.

Trotz der Corona-Hilfen war das Auskommen mit dem Einkommen nicht nur für Arbeitnehmer*innen aus der Veranstaltungsbranche oder dem Hotel- und Gaststättengewerbe schwer. Beratungen zu Versicherungen und Altersvorsorge halfen den Berliner*innen zu entscheiden, welche Versicherungen auf keinen Fall gekündigt werden sollten und gaben Hinweise dazu, wie auch mit wenig Geld für das Rentenalter vorgesorgt werden kann. Auch die Energiesparberatung unterstützte die Verbraucher*innen dabei, wichtige Einsparpotentiale in der Krise zu entdecken.

# WAS VERBRAUCHER*INNEN BEWEGTE

Beratungsschwerpunkte in der Pandemie

## ONLINE- & EINZELHANDEL

- Fake-Shops
- Probleme mit Lieferung und Bestellung
- Umtausch von Weihnachts-geschenken bei geschlossenen Geschäften

## VERSICHERUNGEN & FINANZEN

- Notwendige Versicherungen
- Altersvorsorge trotz geringem Einkommen

## REISEN & MOBILITÄT

- Abgesagte Pauschalreisen und Flüge
- Beherbergungsverbote vor den Herbstferien

## LEBENSMITTEL & ERNÄHRUNG

- Nahrungsergänzungsmittel, die mit einem Schutz vor Corona-Infektionen beworben wurden

## VERTRÄGE

- Dauerschuldverhältnisse (Fitness-studios, Vereine, Nachhilfe, Abos)
- Abgesagte Veranstaltungen (Konzerte, Hochzeiten, Abibälle)

# DAS JAHR 2020 AUF EINEN BLICK

### Internationale Grüne Woche

In der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft kam Abgeordnete Katrin Seidel mit Dörte Elß ins Gespräch.

### Eröffnung des neuen Standorts

Gemeinsam mit Senator Dr. Dirk Behrendt, Bürgermeisterin Angelika Schöttler und Journalist Ulli Zelle eröffneten Dörte Elß und Reiner Wild den neuen Standort in Tempelhof.

### Pressekonferenz mit Senator

Gemeinsamen mit Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt diskutierte Vorstand Dörte Elß mit den Journalist*innen über ein halbes Jahr Corona-Pandemie.

### Umstellung Serviceangebot

Zu Beginn der Corona-Pandemie gelang die Umstellung des kompletten Serviceangebotes auf die Beratung per Telefon und E-Mail.

Pflegerechts-beratung

### Start Pflegerechtsberatung

Ein lang gehegter Wunsch wurde wahr: Die Verbraucherzentrale Berlin initiierte die Pflegerechtsberatung.

### Eröffnung Verteilstation

Bei der Eröffnung der Verteilstation Begegnungsstätte Mehring-Kiez in Kreuzberg ließ sich Senator Dr. Dirk Behrendt das Prinzip der Lebensmittelrettung erklären.

### Bahn erkennt EuGH-Urteil an

Das von der Verbraucherzentrale Berlin angestrengte Verfahren gegen die Deutsche Bahn konnte durch die Anerkennung des Unterlassungsanspruches erfolgreich abgeschlossen werden.

### Aktionsstand im Bergmannkiez

Staatssekretärin Margit Gottstein informierte sich am Aktionsstand im Bergmannkiez über die Möglichkeiten zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung.

### Start des neuen Podcasts

Mit „Nachgehakt“ startete der erste Podcast der Verbraucherzentrale Berlin mit Themen rund um die richtige Ernährung.

### Eröffnung Quartiersbüro

Das neue Büro in Moabit-Ost ermöglichte den Projektmitarbeiterinnen von „Verbraucher stärken im Quartier“ die Aufklärung und Information vor Ort im Kiez.

### Digitale Berliner Verbrauchertage

Mit einer großen thematischen Vielfalt, Web-Seminaren und Podcasts lockten die ersten digitalen Verbrauchertage Interessierte und Ratsuchende ins Netz.

GRAUER PFLEGEMARKT
24h-pflegevertraege.de

### Bundespolitisches Forum

Die politischen Forderungen des Projektes „Verbraucherschutz im Grauen Pflegemarkt stärken“ fanden beim digital durchgeführten bundespolitischen Forum Gehör.

# ZU BESUCH IN DER VERBRAUCHERZENTRALE

## Austausch auf Abstand

Auch unter erschwerten Bedingungen fanden im Jahr 2020 zahlreiche Gäste den Weg in die Verbraucherzentrale. Die Maskenpflicht erschwerte zwar mitunter die Verständlichkeit, tat der Tiefe der Gespräche jedoch keinen Abbruch.

**28.07.**
**Mechthild Rawert,** MdB

**29.07.**
**Dr. Annabell Oelmann**
Vorstand, Verbraucherzentrale Bremen

**21.09.**
**Renate Künast (MdB), Sebastian Walter (MdA), Catherina Pieroth (MdA) und Vertreter*innen aus dem Kreisverband Tempelhof-Schöneberg**

**29.07.**
**Klaus Müller**
Vorstand, Verbraucherzentrale Bundesverband

**09.07.**
**Holger Krestel,** MdA und
**Sebastian Czaja,** MdA

**28.09.**
**Mechthild Rawert,** MdB
**Rita Hagl-Kehl,** Parlamentarische Staatssekretärin (BMJV)

**06.11.**
**Thomas Isenberg,** MdA

**07.08.**
**Philipp Wendt**
Vorstand, Verbraucherzentrale Hessen

# AB IN DEN SÜDEN

## Umzug nach Tempelhof

Zwölf Jahre lang war die Verbraucherzentrale im Huthmacher-Haus am Standort Bahnhof Zoologischer Garten die erste Anlaufstelle für Ratsuchende in der Hauptstadt. Durch die umbaubedingte Kündigung des Mietvertrages wurde ein Umzug notwendig. Deshalb hieß es für das ganze Team: Ab in den Süden nach Tempelhof.

Fast 600 Umzugskartons haben wir befüllt und dabei das eine oder andere ausgesondert. Nur für kurze Zeit waren wir nicht erreichbar, als unser Server umzog, aber schon bald kehrte Leben ein in der neuen Beratungsstelle in Tempelhof.

„Auf zu neuen Tempelhofer Ufern, packen wir's an!" So lautete unser Motto im Februar, denn es hieß Abschied nehmen vom Standort am Zoologischen Garten. Zum Glück waren wir bestens auf den Umzug vorbereitet.

Am 12. März fand die offizielle Eröffnung des neuen Standortes statt, an der auch Dr. Dirk Behrendt, Senator für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung, Angelika Schöttler, Bezirksbürgermeisterin von Tempelhof-Schöneberg, Journalist Ulli Zelle und Reiner Wild, Geschäftsführer vom Berliner Mieterverein e. V. und Vorsitzender des Verwaltungsrates der Verbraucherzentrale Berlin, sowie zahlreiche Abgeordnete und Weggefährten teilnahmen.

# ALLGEMEINE VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

## Recht haben, Recht bekommen

**Dieses Jahr unterschied sich eindeutig von allen anderen Jahren zuvor. Themen wie Telekommunikation, Partnervermittlung und Gewährleistungsrechte rückten zunehmend in den Hintergrund.**

Dafür häuften sich die Fragen rund um das Thema der Covid-19-Pandemie und den damit verbundenen Maßnahmen zur Eindämmung des Virus. Ein deutlicher Anstieg war außerdem bei Fragen in den Bereichen Umtauschrecht, Online-Streaming-Dienste, abgesagte Hochzeitsfeiern sowie zu den sogenannte Fake-Shops zu verzeichnen.

Die Rechtsberater*innen mussten sich schnell in unbekannte und neue Themengebiete einarbeiten und die neusten politischen und gerichtlichen Entscheidungen mit einbeziehen, um eine umfassende Rechtsberatung für verschiedenste Szenarien anzubieten, ohne hierfür auf eine gesicherte Rechtsprechung zurückgreifen zu können. Das Beratungsteam stand den Berliner*innen trotz all der Unwägbarkeiten nach wie vor uneingeschränkt mit Rat und Tat zur Seite. Die persönliche Rechtsberatung wurde zügig in eine telefonische Rechtsberatung umgewandelt. Dadurch konnte das umfangreiche Angebot der Verbraucherzentrale weiterhin in vollem Maße genutzt werden.

### Reiserecht

Aufgrund des enormen Anstiegs an Reiserechtsanfragen musste die Reiserechtsberatung stark ausgeweitet werden. Anfang des Jahres sah sich die Verbraucherzentrale genau wie die Unternehmen mit der Möglichkeit einer europäischen Gutscheinlösung für Reiseunternehmen konfrontiert. Nachdem dies abgewendet worden war, benötigten die Verbraucher*innen trotzdem weiterhin Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Rückerstattungsansprüche aufgrund stornierter Flüge und Pauschalreisen. Zudem mussten die neuen Regelungen intensiv kommuniziert werden, da die Rechtslage mitunter als unfair empfunden wurde.

### GESCHICHTEN AUS DEM BERATUNGSALLTAG

*Ende des Jahres suchte uns ein Verbraucher auf, da er die Ticketkosten eines abgesagten Konzerts nicht erstattet bekam. Er hatte die Tickets bereits im Original an den Ticketvermittler zurückgesandt und besaß lediglich noch eine Kopie sowie die Rechnung der Tickets. Einen Gutschein wollte und konnte er nicht akzeptieren, da seine Lebensverhältnisse unter die sogenannte Härtefallregelung fielen. In der Rechtsberatung setzten die Kolleg*innen für ihn zunächst ein Schreiben an den Veranstalter auf, welches er selbst per Einschreiben an diesen versenden sollte. Nachdem er daraufhin keine Antwort erhielt, nahm sich die Verbraucherzentrale des Falles an und vertrat den Verbraucher. Der Veranstalter reagierte auf das Schreiben und überwies umgehend die Ticketkosten.*

### Gutscheinlösung

Aufgrund der am 17.03.2020 angeordneten Schließung von Freizeiteinrichtungen, Geschäften sowie des Verbots von Freizeitveranstaltungen kam es zu gehäuften Anfragen und Beschwerden zu Fitnessstudios und Konzertveranstaltern. Die meisten der Ratsuchenden, die sich an die Verbraucherzentrale wandten, bekamen ihre monatliche Grundgebühr beziehungsweise die Ticketkosten ohne Hilfe nicht zurückerstattet. Auch war vielerorts unklar, wann ein Gutschein durch die Verbraucher*innen akzeptiert werden musste und ab wann die Härtefallregelung greift. Bei vielen Beschwerden wurde

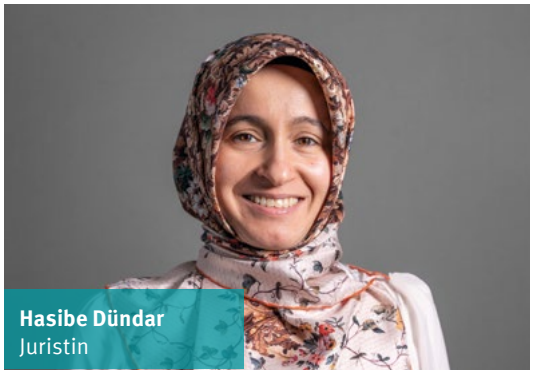
zudem deutlich, dass die betroffenen Unternehmen aufgrund der erhöhten Anfragen nur schwer für Rückfragen und Erstattungsforderungen erreichbar waren und ein Kontakt nur durch die Mitwirkung der Verbraucherzentrale erreicht werden konnte.

### ENERGIERECHTSBERATUNG

Zum Thema Energierecht erreichte die Verbraucherzentrale auch in diesem Jahr eine Vielzahl von Anfragen. Verbraucher*innen, die einen Haushalt führen, haben mindestens einen Stromliefervertrag und in vielen Fällen zusätzlich einen Gasliefervertrag. Deshalb kommt es auch immer wieder vor, dass sie Probleme mit ihrem Energieversorger haben oder dass Fragen zu ihrem Vertrag über die Lieferung von Strom, Heizstrom, Gas, Flüssiggas oder Fernwärme aufkommen. Auch dieses Jahr wollten Verbraucher*innen wissen, warum ihre Stromrechnung zu hoch war, wie sie ihren Vertrag (vorzeitig) kündigen können und wie sie bei einer (versteckten) Preiserhöhung vorgehen sollen. Es ging auch um die Probleme der Verjährung von Rechnungen, untergeschobene Verträge, nicht ausgezahlte Guthaben und Sofortboni sowie Probleme beim Anbieterwechsel. Zudem gab es Beschwerden wegen der Nichterreichbarkeit von Kundenhotlines und kundenunfreundlichen Verhaltens wie beispielsweise die Nichtbearbeitung von Kundenbeschwerden.

## Fitnessstudios

Trotz der angeordneten Schließung der Fitnessstudios und der damit zwangsläufig verbundenen Leistungseinstellung buchten viele die monatlichen Beiträge weiterhin ab. Verbraucher*innen machten ihre Rückerstattungsansprüche geltend oder fragten sich, ob sie verpflichtet seien, überhaupt zu zahlen. Mit der eingeführten Gutscheinlösung sah die Bundesregierung die Unternehmen ausreichend geschützt. Letzte gerichtliche Entscheidungen lassen jedoch den Schluss zu, dass die Unternehmen einseitig die Vertragslaufzeit um die Schließzeit verlängern dürfen. Wie sich die Rechtsprechung dazu noch ausdrücklich positionieren wird, bleibt abzuwarten. Hier konnten die Kolleg*innen durch eine gezielte Beratung – und in allen Fällen, wo dies notwendig war, auch Rechtsvertretung – positive Ergebnisse für die Verbraucher*innen erzielen.



**Hasibe Dündar**
Juristin

## Veranstaltungen

Auch hier griff die sogenannte Gutscheinlösung. Veranstalter taten sich häufig schwer, die Ticketkosten zurückzuerstatten beziehungsweise Gutscheine auszustellen. Die häufigste Frage der Verbraucher*innen war jedoch, an wen sie sich zu wenden haben. Verbraucher*innen war meist nicht klar, dass Ticketverkäufer an dieser Stelle lediglich als Vermittler fungierten.

## Umtauschrecht in der Schließzeit der Geschäfte

Vor allem zu Weihnachten trieb die Berliner*innen die Frage um, ob und wie sie Geschenke umtauschen können, wenn die Läden geschlossen sind. Dazu musste zunächst der Unterschied zwischen Online-Einkäufen und denen im stationären Handel erläutert werden. Im stationären Handel war positiv zu verzeichnen, dass viele Unternehmen diese Problematik direkt in ihre AGB aufgenommen und dort geregelt haben. Hier wirkten sich die Erfahrungen aus der Schließzeit in der ersten Jahreshälfte positiv aus. So wurde die Schließzeit vertraglich von der Umtauschfrist ausgenommen.

# REISERECHTSBERATUNG IN PANDEMIEZEITEN

## Im Gespräch mit Eva Klaar

*Mit welchen Problemen waren Reisende im Jahr 2020 konfrontiert?*

Die Situation rund um Corona sucht ihresgleichen. So etwas hatten wir noch nicht. Es gab eine ganz große Verunsicherung der Reisenden, denn sie wussten nicht: Wird meine Reise durchgeführt? Bekomme ich meinen Reisepreis zurück? Gravierend war, dass die Verbraucher*innen einfach hilflos und orientierungslos gelassen worden sind, weil weder Fluggesellschaften noch Reiseveranstalter hier für Hilfe zur Verfügung standen. Das war auch für uns sehr aufwühlend.
Die normalen Anfragen, die wir in den Jahren zuvor immer hatten – Baulärm, Ersatzhotel, diese ganzen typischen Reisemängel – spielten 2020 keine Rolle.

**Eva Klaar**
Reiserechtsexpertin

*Welche Auswirkungen haben speziell die Berliner Reisewilligen stark getroffen?*

Besonders Berliner*innen, die im Oktober gern die Herbstferien nutzen wollten, um mit den Kindern zu verreisen und guter Hoffnung waren, einmal aus Homeschooling und Homeoffice herauszukommen, waren betroffen. Was die Situation auch gerade für Berliner*innen schwierig machte, war das Beherbergungsverbot. Es war für uns in der Auseinandersetzung mit den Beherbergungsfirmen schwer zu erreichen, dass kulante Lösungen gefunden werden beziehungsweise der Preis erstattet wurde.

*Was hätte im Jahr 2020 besser ablaufen können?*

Da fallen mir sofort die unterschiedlichen Beherbergungsverbote ein, die im Herbst in den einzelnen Ländern ausgesprochen worden sind. Das war wirklich turbulent. Keiner wusste mehr: Was gilt in welchem Bundesland? Hier hätte es eine einheitliche Regelung geben müssen. Man kann Verbraucher*innen da nicht ins Ungewisse schicken. Viele Betroffene haben ihre Kosten erst durch unsere Einschaltung erstattet bekommen.

*Wie kann die Erfolgsquote 2020 bei der Reiserechtsberatung eingeschätzt werden?*

Die Verbraucher*innen haben uns zu keinem Zeitpunkt verloren. Wir waren da. Es macht nicht den Unterschied, ob wir für jemanden 2.000 Euro zurückholen oder 200 Euro. Einfach mit unserer Arbeit den berechtigten Anspruch der Verbraucher*innen durchsetzen zu können, das ist jedes Mal ein Erfolgserlebnis.

# VERBANDSKLAGE

## Engagiert gegen unlauteren Wettbewerb

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

### Widerruf bei Online-Erwerb der BahnCard

Ein Verfahren gegen die Deutsche Bahn wurde in diesem Jahr erfolgreich abgeschlossen. Mit seiner Entscheidung vom 12.03.2020 bestätigte der Europäische Gerichtshof die Auffassung der Verbraucherzentrale, dass für Verträge über den Erwerb der BahnCard 25, die über den Online-Shop der Bahn geschlossen werden, ein 14-tägiges Widerrufsrecht gilt mit der Folge, dass Verbraucher*innen über die Widerrufsmöglichkeit belehrt werden müssen. Damit erteilte der EuGH der Ansicht der Deutschen Bahn eine klare Absage, wonach es sich bei dem Erwerb der BahnCard um einen „Vertrag zur Beförderung von Personen“ handele mit der Folge, dass bei einem Erwerb über einen Online-Shop das im Fernabsatz grundsätzlich geltende gesetzliche Widerrufsrecht ausgeschlossen sei.

Unter dem Eindruck der eindeutigen EuGH-Entscheidung erkannte die Deutsche Bahn den Unterlassungsanspruch an. Somit endete das Berufungsverfahren vor dem OLG Frankfurt a. M. erfolgreich.

### Falsche Werbeversprechen zu Corona

Die Verbraucherzentrale erhielt zahlreiche Hinweise auf Werbeaussagen im Zusammenhang mit dem Coronavirus. Die Sorge um die Gesundheit nutzten einzelne Anbieter aus, um den Absatz von Produkten mit zweifelhaften Werbeversprechen zu steigern. So wurde Nahrungsergänzungsmitteln oder Pflanzenextrakten ein angeblicher Schutz vor einer Infektion mit dem Coronavirus zugesprochen und deren Einnahme zur „Stärkung des Immunsystems im Kampf gegen das Coronavirus“ dringend empfohlen, um sich „vor viralen Infekten wie dem Coronavirus zu wappnen“. Zugesagt wurde unter der Überschrift „Coronavirus und CBD“ auch, dass ein Hanföl vor viralen oder bakteriellen Infektionen schützt. Nahrungsergänzungsmittel sind jedoch Lebensmittel, für die generell keine Aussagen getroffen werden dürfen, mit denen suggeriert wird, sie würden vor Krankheiten schützen, sie lindern oder sogar heilen. Die Verbraucherzentrale ging mit Abmahnungen entschieden gegen diese Art der Werbung vor.

**Petra Hegemann**
Bereichsleiterin Recht und Beratung

### Online-Handel

Adressaten von Abmahnungen waren häufig Online-Händler, die unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen verwandten oder es mit dem für Fernabsatzgeschäfte bestehenden Widerrufsrecht und deren Folgen nicht so genau nahmen. In einem Fall hatte die Klage gegen einen Online-Händler Erfolg, der sich weigerte, dem Verbraucher, der gegen Vorkasse ein limitiertes, erst mehrere Monate später lieferbares Sammlerobjekt vorbestellt hatte, den Betrag nach erfolgreicher Ausübung des Widerrufsrechts in der gesetzlich vorgesehen 14-tägigen Frist zurückzuerstatten. Er berief sich darauf, eine Rückabwicklung könne erst erfolgen, wenn die Ware verfügbar sei.

# FINANZDIENSTLEISTUNGEN

## Im Gespräch mit Volker Schmidtke

### *Wie hat sich die Corona-Krise auf die Beratung ausgewirkt?*

In diesem Jahr gab es keine ausgeprägten Veränderungen, was das Volumen betrifft. Das am stärksten nachgefragte Thema war mit deutlichem Abstand wieder die Altersvorsorge. Inhaltlich gab es durch Corona Verschiebungen. Verbraucher*innen etwa, die selbstständig künstlerisch tätig sind, haben stärker nachgefragt. Sie wissen, dass sie selbst Altersvorsorge aufbauen müssen, können es im Moment aber nur sehr begrenzt, weil es weniger Aufträge gibt. Also wurde oft gefragt: Was kann ich mit dem eingeschränkten finanziellen Spielraum jetzt noch sinnvoll machen? In der Versicherungsberatung kam diese Frage auch vermehrt auf: Welche Risikoversicherung ist besonders wichtig und sollte auf jeden Fall weitergeführt werden? Und das Thema Reise war auffällig in Bezug auf Reiseversicherungen.

### *Bei welcher Fragestellung herrscht die größte Unwissenheit?*

Das Thema Altersvorsorge ist, gerade hierzulande, sehr komplex. Davor schrecken viele Verbraucher*innen zurück und wissen dann entsprechend wenig darüber. Es fängt mit den Fragen an: Wo stehe ich überhaupt? Viele trauen sich kaum, das einmal ausrechnen zu lassen, weil sie Angst haben, was dabei herauskommt. Auch bei der Frage nach sinnvollen Wegen der Altersvorsorge herrscht große Verunsicherung. Von Aktienfonds als Teil der Altersvorsorge haben immer mehr Verbraucher*innen schon gehört, oftmals besteht hier aber Aufklärungsbedarf über die starken Schwankungen dieser Anlageform.

**Volker Schmidtke**
Referent Finanzdienstleistungen

### *Wird sich Sparen auch in Zukunft noch lohnen?*

Ob sich Sparen noch lohnt und wie, ist generell ein Dauerthema in der Beratung und da ist es leider wirklich so: Vieles lohnt sich kaum mehr, aber zum Teil muss es trotzdem sein. So braucht man schwankungsfrei angelegte Rücklagen. Es fällt sicher schwerer, wenn es kaum Belohnung in Form von Zinsen dafür gibt. Aber das wird kein Zustand sein, der über die nächsten Jahrzehnte anhält.

### *Was sind besondere Erfolgserlebnisse?*

Ich freue mich besonders nach jeder Beratung zur Altersvorsorge, weitergeholfen zu haben. Selbst wenn momentan nur wenig finanzieller Spielraum da ist – diese Last von den Schultern zu nehmen, völlig orientierungslos zu sein, ist schön. Noch schöner ist es natürlich, wenn noch ein gewisser finanzieller Spielraum da ist, um den Verbraucher*innen Wege aufzeigen zu können, die zu ihnen passen, wie sie mit dem, was sie haben, zu einer auskömmlichen Altersvorsorge kommen.

# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

## Informierte Verbraucher*innen sind mündige Verbraucher*innen

**Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ ist ein gemeinsames Projekt der 16 Verbraucherzentralen.**

Eines der Ziele ist es, die Marktstellung des Verbrauchers durch Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen zu den aktuellen und komplexen Themen des Verbraucheralltages zu stärken. Dabei werden zielgruppenspezifische und innovative Informationsformate erprobt und eingesetzt.

### Web-Seminare und Kooperationen

Die Einschränkungen auf Grund von Maßnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie wirkten sich in vielen Bereichen des Alltages aus. Dabei wurden Fragen rund um das Reisen oder allgemeine Verbraucherverträge wie Fitnessverträge oder Veranstaltungen sowie Fragen zu Online-Verträgen und digitalen Angeboten aufgeworfen. Um der Verunsicherung der Verbraucher*innen entgegenzuwirken, wurden Web-Seminare neu konzipiert oder überarbeitet. Des Weiteren erfolgte die Einrichtung eines Chatbots auf der Internetseite der Verbraucherzentralen, mit dem Verbraucher*innen schnell die nötigen Informationen finden konnten. Für Fragen rund um die Erstattungen von ausgefallenen Reisen oder Veranstaltungen sowie die Schließzeiten von Fitnessstudios wurde ein Musterbriefgenerator entwickelt, mit dem schnell und einfach individualisierbare Musterbriefe zur Geltendmachung von Ansprüchen erstellt werden können.

*Das Projekt wird dual gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung.*

Um Vebraucher*innen direkt und niederschwellig zu informieren, wurden zahlreiche Web-Seminare und Vorträge durchgeführt. Einige dieser Veranstaltungen fanden im Rahmen von Kooperationen mit dem Türkischen Bund Berlin-Brandenburg e. V. und den Berliner Volkshochschulen statt. Weiterhin beteiligte sich das Projekt mit Informationsständen an der 12. Seniorenmesse in der URANIA, an den 15. Sozialtagen des Bezirks Marzahn-Hellersdorf im EASTGATE Berlin sowie mit einem Stand zum Weltverbrauchertag.

**Irina Krüger**
Projektleiterin

### Marktcheck

Um Verbraucherinformationen zu neuen Angebotsmodellen detailliert erstellen zu können, wird im Projekt der Markt auch immer wieder aktiv untersucht. Im letzten Jahr standen dabei Mietfahrzeuge im Fokus. Um dieses Marktsegment zu prüfen, wurde unter der Federführung der Verbraucherzentralen Berlin und Baden-Württemberg ein Marktcheck durchgeführt. Dabei sind die Nutzungsverträge untersucht worden. Um Verbraucher*innen im neuen Bereich „Sharing Economy“ eine Orientierung zu geben, wurde eine Webseite mit Informationen rund um die neuen Geschäftsmodelle entwickelt. Diese wird in den nächsten Jahren weiter ausgebaut und um weitere Bereiche wie Wohnen ergänzt werden.

### Digitale Berliner Verbrauchertage

Vom 26. bis zum 28. November fanden erstmals die „Digitalen Berliner Verbrauchertage“ statt. Bei dieser Online-Veranstaltung präsentierten sich die Verbraucherzentrale Berlin und ihre Projekte mit vielfältigen digitalen Informations- und Aufklärungsangeboten.

# PFLEGERECHTSBERATUNG

## Rechte kennen, richtig entscheiden

**Ende 2019 lebten in Berlin 158.482 Pflegebedürftige.* Wenn die Pflege organisiert werden muss, stehen Pflegebedürftige und ihre Angehörigen vor vielen Herausforderungen.**

Ein großer Schritt ist getan, wenn sich Betroffene eine Betreuungsform ausgesucht und Verträge abgeschlossen haben. Häufig wissen Verbraucher*innen bei auftretenden Problemen allerdings nicht, was ihre Rechte und Pflichten sind. Aufgrund der Vielzahl von Normen im Pflegerecht und der Komplexität der Materie sind Verbraucher*innen meist überfordert und haben schnell das Gefühl, auf sich allein gestellt zu sein. Aus diesem Grund hat die Pflegerechtsberatung im August 2020 ihre Arbeit aufgenommen. Das Team besteht aus zwei Jurist*innen, die zu Verträgen der ambulanten und stationären Pflege beraten.

**Oleh Vovk**
Projektleiter

### Pflegeverträge

*Das Projekt wird gefördert von der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung.*

Viele Beratungen werden in Anspruch genommen, wenn Pflegeheime Entgelterhöhungen ankündigen. Für Verbraucher*innen sind die Vergütungsverhandlungen zwischen der Heimleitung und den Kostenträgern oft nicht nachvollziehbar und intransparent. Verbraucher*innen haben dabei keinen Einfluss auf die Höhe der verhandelten Vergütungsvereinbarungen und sehen sich meist allein mit regelmäßig steigenden Eigenanteilen konfrontiert. Die Pflegerechtsberatung versucht mit Aufklärungsmaßnahmen, den betroffenen Verbraucher*innen das Verfahren über die Vergütungsvereinbarungen näher zu bringen. Gleichzeitig werden Verbraucher*innen darüber informiert, welche gesetzlichen Vorgaben Anbieter einhalten müssen, um das erhöhte Entgelt gegenüber den Verbraucher*innen geltend zu machen. In vielen Fällen weisen die Ankündigungsschreiben über die Entgelterhöhung formelle Mängel auf. Das Team der Pflegerechtsberatung hält bei Bedarf Rücksprache mit den Anbietern und übernimmt auf Wunsch außergerichtliche Rechtsvertretungen. Bei Kündigungen von Pflegeverträgen hat es sich bis jetzt bewährt, genau zu überprüfen, welche Gründe der Anbieter angibt und ob die Fristen eingehalten wurden. Auch die Corona-Pandemie und deren Auswirkungen auf die Besuchsregelungen im Pflegeheim waren häufig Gegenstand der Beratung. Manche Pflegeeinrichtungen haben ihre Türen für Angehörige geschlossen. In diesen Fällen war ein Gespräch mit der Heimleitung meist zielführend, um ein Besuchsrecht zu ermöglichen. Ratsuchende können auch bereits vor Abschluss eines Vertrages die Pflegerechtsberatung in Anspruch nehmen.

### Vernetzung

Im Rahmen der Vernetzungsarbeit hat die Pflegerechtsberatung Kontakt zu zahlreichen Multiplikator*innen aufgenommen, um das Beratungsangebot vorzustellen und für Probleme zu sensibilisieren. Dabei steht die enge Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstrukturen im Fokus. Die Pflegerechtsberatung unterstützt dabei bestehende Beratungsstellen auch direkt mit ihrer rechtlichen Expertise. Dafür werden neben Fachgesprächen auch Vorträge und Schulungen für Multiplikator*innen und Verbraucher*innen angeboten.

**Quelle: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg*

# GRAUER PFLEGEMARKT

## Betreuungsform mit Aufklärungsbedarf

**Das Ende 2018 gestartete Projekt „Verbraucherschutz im ‚Grauen Pflegemarkt' stärken" konnte in 2020 erfolgreich abgeschlossen werden. Damit war es das vierte vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt, bei dem die Verbraucherzentrale Berlin die Gesamtprojektleitung inne hatte.**

Dieses Projekt hatte zum Ziel, die rechtstatsächliche Lage im Bereich der sogenannten häuslichen 24-Stunden-Betreuung zu untersuchen und die Verbraucher*innen über ihre Rechte und Gestaltungsmöglichkeiten zu informieren. Im Fokus standen private Arrangements, bei welchen eine Betreuungsperson – zumeist eine Kraft aus Osteuropa – im Haushalt einer pflegebedürftigen Person wohnt, um diese „rund-um-die-Uhr" zu beaufsichtigen, zu versorgen und zu betreuen. In diesem Projekt konnte auf wichtige Verbraucherbedürfnisse eingegangen werden. Die Resonanz zeigt, wie wichtig das Thema für Verbraucher*innen ist und wie viel Aufklärungsbedarf besteht. Daher wurden vom Projektteam zusätzlich Artikel zum Themenkomplex erarbeitet und auf der Projekt-Webseite www.24h-pflegevertraege.de veröffentlicht. Dem speziellen Informationsbedarf der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen wurde auch durch die Entwicklung von Erklär-Grafiken und durch die Gestaltung einer Webseite mit Informationen in leichter Sprache Rechnung getragen.

### Marktcheck

*Das Projekt wurde gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.*

In 2020 hat das Projektteam zwei Marktchecks durchgeführt, um Anbieterverhalten genauer zu analysieren und Risiken für Verbraucher*innen im Markt zu detektieren. Im ersten Marktcheck wurde untersucht, ob die rechtlichen Risiken bei der Wahl des Betreuungsmodells für Verbraucher*innen erkennbar und tolerabel sind. Im zweiten Marktcheck ging es darum herauszufinden, inwieweit Leistungen der Pflegeversicherung für die sogenannte 24-Stunden-Betreuung verwendet werden können und ob die Anbieter darüber richtig und vollständig informieren. Aufgrund der intensiven zweijährigen Beschäftigung mit dem Themenkomplex der sogenannten 24-Stunden-Betreuung konnte das Projektteam verbraucherpolitische Forderungen für den Markt formulieren und veröffentlichen. Die wichtigste Forderung ist, die Betreuungsform, für die es bisher keine spezielle gesetzliche Grundlage gibt, endlich gesondert zu regeln und bei anderen Regelungen mitzudenken.

**Cihan Karaboga**
Projektmitarbeiter

### Bundespolitisches Forum

Zum Projektende bot sich dem Team dann die Gelegenheit, diese Forderungen in einem vom Projekt initiierten bundespolitischen Forum, welches als Online-Format gestaltet war, vorzustellen und mit Expert*innen, Betroffenenvertreter*innen, Anbieterverbänden und Vertreter*innen der Politik zu diskutieren und somit das Thema auf die politische Agenda zu setzen. Auf der Veranstaltung wurden neben allen unterschiedlichen Ansichten bezüglich der Forderungen, beispielsweise zu den Beschäftigungsmodellen, auch ganz klar, dass alle beteiligten Interessenvertreter*innen für eine zügige Regelung des Angebots eintreten, da es aus der Pflegelandschaft nicht mehr weggedacht werden kann.

# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

## Nachfragen hält gesund

**Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ bietet Information und Handlungsempfehlungen für Politik und Verbraucher*innen.**

Die Auftaktveranstaltung im Januar 2020 bildete wie jedes Jahr die „Internationale Grüne Woche“. In der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft wurden mehr als 4.300 Besucher*innen vom Projekt „Ernährung und Lebensmittel“ über die Themen Superfood und Nahrungsergänzungsmittel informiert. Auf weiteren Veranstaltungen wie der Seniorenmesse, einem Wochenmarkt in Pankow, sowie dem Mitweltfestival im FEZ wurden Verbraucher*innen aller Altersgruppen interaktiv über Zuckerfallen, Nahrungsergänzungsmittel und (heimisches) Superfood sowie den Fairen Handel am Beispiel von Schokolade informiert und konnten schon vorhandenes Wissen in Quizspielen testen.

**Dr. Britta Schautz**
Projektleiterin

### Digitale Formate und Podcast

*Das Projekt wird dual gefördert vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung.*

Damit Verbraucher*innen sich auch ganz bequem von zuhause aus über Themen aus den Bereichen Ernährung, Lebensmittel und Nachhaltigkeit informieren konnten, wurden digitale Angebote entwickelt. Zu Beginn der Pandemie konnten viele Vorträge zu Web-Seminaren ausgebaut und das ganze Jahr über angeboten werden. Im Juli startete als neues Format der Podcast „Nachgehakt“. In 13 Folgen sprachen Expert*innen in kurzweiligen Interviews zum Beispiel über nachhaltige Vorratshaltung oder Siegel und Label auf Verpackungen. Bis zum Ende des Jahres wurde der Podcast über 1.700-mal gehört, wobei die Anzahl an Abonnent*innen stetig steigt. Zusätzlich gibt es zu jeder Folge Lehrmaterial, welches mithilfe des Podcast bearbeitet werden kann.

### Abmahnungen

Während der Pandemie haben sich viele Onlinehändler die Angst der Verbraucher*innen zu Nutze gemacht. Sie boten verschiedene Produkte an, welche vor einer möglichen Ansteckung mit dem Corona-Virus schützen sollten. Da solche Gesundheitsaussagen für Lebensmittel verboten sind, ging die Verbraucherzentrale Berlin durch Abmahnungen und eine Klage erfolgreich dagegen vor. Nicht zulässige Aussagen zu den Produkten wurden entfernt.

### Gemeinschaftsaktionen

In Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen wurde im Juli im Rahmen der „Gemeinschaftsaktion Senioren“ die Landingpage „Genussvoll älter werden“ veröffentlicht. Hier können sich Senior*innen über verschiedene Themen aus den Bereichen Ernährung und Gesundheit belesen und werden über aktuelle Veranstaltungen informiert. Zusätzlich wurden drei neue Vortragskonzepte entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse von Senior*innen eingehen. Die Entwicklung des Angebots von Frischfleisch mit der Kennzeichnung „Haltungsform“ wurde in einem bundesweiten Marktcheck untersucht und mit den Ergebnissen des Vorjahres verglichen.

# BERLIN IS(S)T KLIMAFREUNDLICH

## Gesunde Ernährung und Klimaschutz gehören zusammen

**Das Projekt informiert Berliner*innen zielgruppenspezifisch über eine klimafreundliche Ernährung. Im Jahr 2020 wurde zusätzlich das Thema Lebensmittelverschwendung stärker in den Fokus gestellt.**

Es fanden insgesamt 32 Online- und Präsenzveranstaltungen statt, bei denen über 1.000 Verbraucher*innen mit Fachinformationen und praktischen Handlungsempfehlungen für den Alltag erreicht werden konnten.

### Bildungsangebote

Während der Projektlaufzeit wurden 18 Workshops mit Schüler*innen unterschiedlicher Schulformen und Altersgruppen durchgeführt. Die sechs Fachvorträge für Erwachsene fanden im neuen interaktiven Online-Format statt. Zusätzlich betrieb das Projekt sechs öffentliche Informationsstände. Während der wärmeren Jahreszeit wurden die Materialien hierfür emissionsfrei mit dem Lastenfahrrad der Verbraucherzentrale transportiert und anschaulich präsentiert. Der Fokus der Bildungsangebote lag auf den Themen Lebensmittelwertschätzung, klimafreundliche Ernährung und Fairer Handel.

*Das Projekt wird dual von den Berliner Senatsverwaltungen für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung sowie Umwelt, Verkehr und Klimaschutz gefördert.*

Das digitale Bildungsangebot wurde mit sechs Beiträgen des neuen Podcastformats „Nachgehakt“ zum Themenkomplex Ernährung und Nachhaltigkeit stark erweitert. Auf der Webseite der Verbraucherzentrale Berlin sowie auf allen gängigen Streamingdiensten können die Audiobeiträge inklusive passendem Lernmaterial für Schüler*innen weiterführender Schulen heruntergeladen werden.

Zudem wurde in Kooperation mit der Vernetzungsstelle Schulverpflegung e.V. eine Multiplikator*innenschulung zum Thema Lebensmittelverschwendung mit Lehrkräften der Klassenstufen 1 bis 10 durchgeführt. Auch im Rahmen des Fachtags „Mittag im Ganztag“ des LISUM Berlin-Brandenburg wurden die Workshop-Angebote vorgestellt und Tipps zum selbstständigen Einbetten in den Unterricht gegeben.

**Eva Katharina Hage**
Projektkoordinatorin

### Öffentliche Verteilstationen zur Lebensmittelrettung

In Zusammenarbeit mit der bezirklichen Lebensmittelüberwachung Pankow sowie im Dialog mit weiteren Akteur*innen im Bereich Lebensmittelrettung wurde ein rechtskonformes Hygiene-Konzept zur Weitergabe überschüssiger Lebensmittel in sogenannten Verteilstationen entwickelt. Dabei werden in öffentlichen Einrichtungen Kühlschränke und Lagerungsmöglichkeiten aufgestellt und gespendete Lebensmittel zur kostenlosen Mitnahme angeboten. Das Konzept wird in einer Praxisphase bis März 2021 in den drei kooperierenden Einrichtungen Begegnungsstätte Mehring-Kiez, Heinrich-Böll-Bibliothek Pankow und dem Mehrgenerationenhaus „Buntes Haus“ umgesetzt und evaluiert. Diese sollen als Best-Practice-Beispiele für die Eindämmung der Lebensmittelverschwendung dienen.

# ENERGIEBERATUNG

## Energieexpertise für Haus und Wohnung

**Seit vielen Jahren unterstützt die Energieberatung der Verbraucherzentrale die Berliner*innen beim Energiesparen in den eigenen vier Wänden.**

Die klassische Beratung im Beratungszentrum in Tempelhof und in den über das gesamte Stadtgebiet verteilten Beratungsstützpunkten wurde im Jahr 2020 zu großen Teilen auf eine telefonische Termin-Beratung umgestellt. Dieses Angebot haben die Berliner*innen sehr gut angenommen. Auch die Möglichkeit, sich spontan und ohne Termin über die kostenfreie Hotline oder per E-Mail beraten zu lassen, wurde vermehrt genutzt.

### Berliner*innen hatten auch 2020 einen hohen Beratungsbedarf zum Thema Energie

Besonders viele Fragen hatten die Berliner*innen zu den Themen Heiztechnik, Solarenergie und zur staatlichen Förderung energetischer Sanierungsmaßnahmen. Der Trend, dass sich insbesondere Eigenheimbesitzer*innen an die Energieberatung wenden, hat sich ebenfalls fortgesetzt. So stellt diese Gruppe inzwischen 65 % der Ratsuchenden, obwohl sie lediglich rund 20 % der Gesamtbevölkerung Berlins ausmacht.

### Neues Vor-Ort-Beratungsangebot: Der Eignungs-Check Heizung

*Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi).*

Die Verbraucherzentrale bietet zudem verschiedene Beratungsformate bei den Ratsuchenden zu Hause an. Im Rahmen eines solchen Energie-Checks berät die Verbraucherzentrale beispielsweise zu erhöhtem Stromverbrauch, dem energetischen Zustand der Gebäudehülle oder zur Optimierung von Heizung und Solarwärmeanlage. Das Portfolio unterschiedlicher Energie-Checks wird 2021 um den Eignungs-Check Heizung erweitert. Bei diesem Check werden die Ratsuchenden vor einem anstehenden Heizungswechsel über die für sie besten Möglichkeiten informiert. Ein*e Energieberater*in analysiert die Ausgangssituation, prüft, welche Heiztechniken überhaupt in Frage kommen und empfiehlt am Ende die drei besten Varianten anhand der $CO_2$-Emission, einer möglichen Förderung und der zu erwartenden Kosten. Im Rahmen der Pilot-Phase für dieses neue Format wurden 2020 in Berlin die ersten 40 Beratungen durchgeführt.

**Tijana Roso**
Projektkoordinatorin

### Verbraucheraufklärung durch Web-Seminare und in den Medien

Auch das Vortragsprogramm wurde 2020 weitgehend auf Web-Seminare umgestellt. Allein dadurch konnten über 700 Ratsuchende erreicht und deren Fragen unter anderem zu Solarenergie, Heizungsaustausch und Altbausanierung beantwortet werden. Darüber hinaus waren die Energieexpert*innen auch 2020 wieder stark gefragte Gesprächspartner*innen für die Medien. Mit einer Vielzahl von Beiträgen für Print, Fernsehen und Online-Publikationen klärten sie zum Beispiel zu den Themen Heizungsmodernisierung, Energieverbrauch im Homeoffice und zur Reform des EU-Energielabels auf.

# ZUHAUS IN BERLIN

## Klimaschutz und Wohnkomfort unter einem Dach

**Das Projekt „ZuHaus in Berlin“ hat das Ziel, Hauseigentümer*innen im Rahmen einer kostenfreien Initialberatung vor Ort im eigenen Zuhause zur Durchführung von umfassenden Maßnahmen zur energetischen Sanierung ihres Eigenheims und zum Austausch der bestehenden Heizungsanlage in eine klimafreundlichere Variante zu motivieren.**

### Kommunikationskampagne

Die dazugehörige Kommunikationskampagne wurde in zwölf ausgewählten Berliner Ein- und Zweifamilienhausgebieten durchgeführt. Diese Quartiere verteilten sich auf die fünf teilnehmenden Bezirke Charlottenburg-Wilmersdorf, Lichtenberg, Spandau, Steglitz-Zehlendorf und Tempelhof-Schöneberg. Mit dem Gebäude-Check der Energieberatung der Verbraucherzentrale existiert bereits ein qualitativ hochwertiges und anbieterneutrales Beratungsangebot, auf das die Kampagne aufbauen konnte.

### Gebäude-Check

*Das Projekt wird aus dem Berliner Energie- und Klimaschutzprogramm 2030 (BEK 2030) der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz finanziert und baut auf der Bundesförderung für Energieberatung der Verbraucherzentrale auf.*

Aus dem Gebäude-Check resultierte ein schriftlicher Bericht über die energetische Situation des Hauses (Strom- und Wärmeverbrauch, Geräteausstattung, Heizungsanlage und Gebäudehülle), die vorhandenen Energiesparpotentiale sowie mögliche Sanierungsmaßnahmen. Darüber hinaus wurde auf weitere geförderte Beratungsangebote und Förderprogramme zur Finanzierung der empfohlenen Maßnahmen hingewiesen.

### Web-Seminare und Kooperationen

Die Projektmaßnahmen umfassten die Kooperation mit Bezirksämtern, die zielgruppenspezifische Bewerbung des Angebots in den ausgewählten Quartieren sowie die Übernahme des ansonsten von den Verbraucher*innen zu zahlenden Eigenanteils für die Beratung in Höhe von 30 Euro. Da eine Reihe von für 2020 geplanten Veranstaltungen und Infoständen aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden konnte, konzipierte das Projekt-Team drei Web-Seminare zu den für die Zielgruppe besonders relevanten Themen. Hierbei wurden die Teilnehmer*innen mithilfe von Live-Umfragen und einem Chat aktiv in das Vortragsgeschehen eingebunden und konnten ihre Fragen direkt an die Berater*innen richten.

**Florian Munder**
Projektmanager

Die Nachfrage nach den im Rahmen von „ZuHaus in Berlin“ beworbenen kostenfreien Gebäude-Checks war von Anfang an sehr gut. Insbesondere die Mischung aus verschiedenen kommunikativen Maßnahmen machte den Erfolg der Kampagne aus. Eine Weiterführung von „ZuHaus in Berlin“ mit gleichzeitiger Ausweitung auf zusätzliche Bezirke und Beratungsformate ist geplant.

# ENERGIESCHULDENBERATUNG

## Gemeinsam gegen Energiesperren

**Mit dem Projekt der Energieschuldenberatung bietet die Verbraucherzentrale seit Mai 2018 Berliner Verbraucher*innen eine kostenlose Beratung bei Energieschulden an. Ziel des Projektes ist es, Energiesperren zu vermeiden beziehungsweise aufzuheben.**

Im Jahr 2019 waren in Berlin ca. 20.000 Haushalte von Energiesperren (Strom/Gas) betroffen. Die Zahl der davon bedrohten Haushalte ist jedoch weit höher. Die Ankündigungen zur Stromunterbrechung erhielten ca. 197.200 Haushalte*. Das Projekt ist in drei Handlungsfeldern tätig.

**Elisabeth Grauel**
Projektleiterin

### Aufklärung und Beratung

*Das Projekt wird gefördert von der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung.*

In der individuellen Beratung werden die Sachverhalte auf ihre Rechtmäßigkeit geprüft, den Verbraucher*innen die formalen und rechtlichen Bedingungen erklärt, die Möglichkeiten des eigenen Handelns aufgezeigt und die Umsetzung durch die Berater*innen unterstützt. Bei Bedarf wird die außergerichtliche Interessenvertretung übernommen, um zwischen Energieschuldner*in und Energieversorger, Netzbetreiber und Sozialleistungsträger zu vermitteln und zu verhandeln. Im Rahmen der Beratung wird auch der Energieverbrauch geprüft. Ursachen für einen hohen Energieverbrauch können unter anderem technische Defekte am Zähler oder an Geräten sowie ein hohes Verbrauchsverhalten sein. Den Verbraucher*innen werden die Möglichkeiten zur eigenen Kontrolle des Energieverbrauchs und der damit einhergehenden nachhaltigen Kostensenkung aufgezeigt. In Zusammenarbeit mit lokalen, kieznahen Einrichtungen bietet die Verbraucherzentrale Berlin seit Mitte 2020 auch die Beratung vor Ort in Lichtenberg, Reinickendorf und Moabit-Ost an.

### Fachforum Energiearmut

Das Fachforum Energiearmut hat im Jahr 2020 seine Arbeit erfolgreich fortgesetzt. Die beteiligten Institutionen (Energieversorger, Netzbetreiber, Sozialleistungsträger) haben Themen bearbeitet, die zu mehr Transparenz im Mahn- und Sperrprozess führen und die Kommunikation zwischen den beteiligten Institutionen verbessern. Die Diskussion um mögliche Veränderungen von strukturellen und systembedingten auffälligen Verwaltungsabläufen wird im Jahr 2021 weitergeführt und vertieft.

### Handlungsbedarfe ermitteln

Die Erhebung von Daten zum Thema Energiearmut ist das dritte Handlungsfeld, in dem das Projekt tätig ist. Es werden Daten erhoben und ausgewertet, die Aussagen zu den Ursachen von Energieschulden ermöglichen. Dazu gehören unter anderem Größe und Einkommen der betroffenen Haushalte aber auch der energetische Ausstattungsgrad der Wohnungen, beispielsweise die Art der Warmwasserbereitung. Auf dieser Datenbasis wird der erforderliche Handlungsbedarf aus verbraucherpolitischer Perspektive abgeleitet und in Wirtschaft, Politik und Verwaltung kommuniziert.

**Quelle: Senat von Berlin*

# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

## Verbraucherinformation direkt im Kiez

**Das Projekt „Verbraucher stärker im Quartier“ bringt aufsuchenden Verbraucherschutz nach Moabit-Ost.**

Die Projektmitarbeiterinnen klären die Menschen vor Ort über ihre Verbraucherrechte auf und stehen ihnen bei Problemen im Konsumalltag zur Seite. Sie widmen sich den individuellen Problemen der Verbraucher*innen, geben erste Informationen und suchen gemeinsam nach Lösungswegen. Sie erklären Verbraucherschutzthemen in einfacher und verständlicher Sprache und übersetzen juristische Fachbegriffe. Bei Bedarf werden die Ratsuchenden direkt zur Beratungsstelle der Verbraucherzentrale oder zu anderen Beratungseinrichtungen im Stadtteil vermittelt.

### Begegnung im Kiez

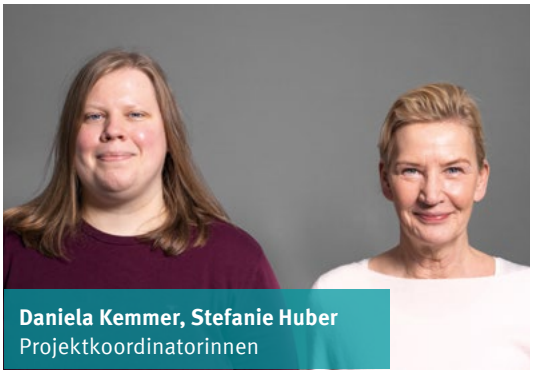
Das Angebot richtet sich vor allem an Sozialleistungsempfänger*innen, Senior*innen, Alleinerziehende, Menschen mit geringen Deutschkenntnissen sowie an Geflüchtete, Jugendliche und Schulkinder wie auch deren Eltern.

*Das Projekt wird dual gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).*

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt in der Prävention und Aufklärung. Bei Begegnungen im Kiez oder an Info- und Aktionsständen erfahren die Menschen, was sie beim Umgang mit strittigen Rechnungen oder Inkassoschreiben beachten sollten. Zudem werden Verbrauchertipps über Kooperationspartner*innen im Quartier verbreitet.

### Hilfe zur Selbsthilfe

Die aufsuchende Verbraucherarbeit hat zum Ziel, das Selbsthilfepotenzial der Verbraucher*innen zu stärken und damit finanzielle Probleme und Schuldenfallen rechtzeitig zu vermeiden. Das Projektteam weist mit Frühwarnmaterialien auf Abzocke und Betrugsversuche hin, um Anwohner*innen zu sensibilisieren und damit Abschlüsse von unseriösen Verträgen zu verhindern. Zudem werden auch niedrigschwellige Lernmodule entwickelt und auf Wunsch Vorträge in Nachbarschaftseinrichtungen, Vereinen oder Elterncafés angeboten.



**Daniela Kemmer, Stefanie Huber**
Projektkoordinatorinnen

### Quartiersbüro

Seit August 2020 sind die Projektmitarbeiterinnen mit einem neuen Quartiersbüro in Moabit-Ost präsent. Verbraucher*innen erhalten dort auf kurzem Weg Hilfe bei ihren Alltagsproblemen.

# DIGI-MEE[H]R

## Digital kompetent von klein auf

**Die Mediennutzung von Grundschulkindern ist eine Herausforderung mit großer Dynamik. Immer früher bekommen Kinder eigene Smartphones und dürfen sich eigenständig und unüberwacht im Internet bewegen.**

Dafür benötigen sie aber zuerst Kompetenzen, um mit den Medien souverän und rechtssicher umgehen zu können. Themen wie zum Beispiel Cyber-Mobbing, Recht am eigenen Bild oder teure Downloads sind daher für die jungen Internetnutzer*innen von besonderem Interesse.

**Katerina Ulvert**
Projektkoordinatorin

### Kindgerechte Workshops

*„DIGI-MEE[H]R" ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale Berlin e. V. und des Club Dialog e. V., gefördert von der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung.*

Deshalb setzte sich das Projekt „DIGI-MEE[H]R – Sicher schwimmen 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. Seit September 2018 erklärt das Projektteam von der Verbraucherzentrale Berlin und Club Dialog Grundschulkindern in Berliner Grundschulen und Jugendzentren die Regeln fürs „sichere Schwimmen im Internet". Kindgerechte Unterrichtseinheiten und Workshops zu drei Themenblöcken rund ums Internet wurden im Projekt von erfahrenen Medienpädagog*innen entwickelt und in den Schulklassen und Jugendzentren Berlins durchgeführt. Für Eltern und pädagogische Fachkräfte wurden Elterncafés und Multiplikator*innenschulungen angeboten.

### Online-Formate

Die pandemiebedingte Unterbrechung des regulären Unterrichts sowie weitere gesetzliche Maßnahmen zur Bekämpfung des Corona-Virus beeinträchtigten alle im Projekt geplanten Maßnahmen mit Schulen sowie Jugend- und Familienzentren. Daher hat das Projektteam in 2020 zusätzliche Materialien sowie neue Online-Formate entwickelt und angeboten. Trotz der erheblichen Einschränkungen konnten alle geplanten Ziele erreicht und übertroffen werden. In 2020 wurden insgesamt 37 Unterrichtseinheiten, 25 Präsenz- sowie Online-Workshops in Jugendzentren, vier Präsenz- sowie Online-Elterncafés und drei Präsenz- sowie Online-Schulungen für pädagogisches Personal durchgeführt. Neue Checklisten für Kinder, der Trickfilm „Soziale Netzwerke" sowie ein Erklärvideo zu diesem Thema sind auf der Projektwebseite abrufbar. Drei spannenden Geschichten von Delfin Digi erklären auf spielerische Weise, welche Regeln und Gefahren im Internet zu beachten sind.

# DIGITALES

## Im Gespräch mit Ophélie Ivombo

*Die Stelle der Digitalreferentin wurde im Jahr 2020 neu geschaffen. Was genau sind Ihre Aufgaben?*

Ich habe kurz vor der Corona-Krise als Digitalreferentin angefangen und mit der Pandemie ist ein ganz großer Digitalisierungsschub gekommen. In diesem Zusammenhang ist es natürlich wichtig, dass Verbraucher*innen auch online geschützt sind und auf ihre Bedürfnisse Rücksicht genommen wird. Meine Aufgabe ist es, den Verbraucherschutz in der digitalen Welt zu stärken. Das umfasst zum einen Workshops für Verbraucher*innen und zum anderen aber auch die Schaffung von Rahmenbedingungen in Kooperation mit der Politik und anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen. Denn Verbraucher*innen sollten nicht zu IT-Expert*innen werden müssen, um sicher im Internet unterwegs zu sein.

**Ophélie Ivombo**
Referentin Digitales

*Welche ersten Erfolge können Sie vermelden?*

Einer meiner ersten Erfolge war zunächst das Ausarbeiten einer konkreten Positionierung der Verbraucherzentrale Berlin im digitalen Bereich. Ein persönliches Highlight war auf jeden Fall die Teilnahme an verschiedenen Fachgesprächen und die damit verbundene Möglichkeit, unsere Forderungen auch unmittelbar an die Politik herantragen zu können.

*Welchen Risiken sind Verbraucher*innen in der digitalen Welt ausgesetzt?*

Insgesamt gibt es meiner Ansicht nach in der digitalen Welt besondere Risiken durch Sicherheitslücken und unerwünschte Datenverarbeitungen. Außerdem wirft die zunehmende Automatisierung von Entscheidungsfindungen Fragen nach Transparenz, Diskriminierungsrisiken und Haftung auf.

*Wo sehen Sie das größte Potential für zukünftige Digitalisierungsstrategien speziell für Berlin?*

Mit einer Digitalisierungsstrategie kann Berlin dafür sorgen, dass Digitalisierung vorausschauend geplant und umgesetzt wird. Im letzten Jahr wurde beispielsweise deutlich, dass bei der Digitalisierung der Schulen viel Zeit verloren worden ist. Die Verbraucherzentrale Berlin ist Teil des „Bündnis Digitale Stadt“. Dort setzen wir uns dafür ein, dass bei der Erarbeitung von Berliner Digitalisierungsstrategien zivilgesellschaftliche Organisationen stärker miteinbezogen werden. So kann Digitalisierung im Sinne der Verbraucher*innen gestaltet werden und nicht nur im Sinne von Unternehmen, die in erster Linie ihre Produkte vermarkten wollen.

# PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

## Eine Fülle von Anfragen und ein dominierendes Thema

**Die Medienberichterstattung im Jahr 2020 dominierte das Corona-Virus und die damit zusammenhängende Pandemie. Dies spiegelte sich thematisch ganz klar in der Fülle der Presseanfragen, welche die Verbraucherzentrale Berlin erreichten.**

**Henning Kunz**
Mitarbeiter der Pressestelle

Ob Reisen, Veranstaltungsgutscheine oder Betrugsmaschen im Zusammenhang mit dem Virus – die Einschätzung der Expert*innen war bei den Medienvertreter*innen überaus gefragt, besonders weil sich die Lage zeitweise wöchentlich oder sogar täglich änderte und die vielen Fragen der Verbraucher*innen geklärt werden mussten.

### Kolumne

Die erfolgreiche Kolumne von Dörte Elß erschien auch im Jahr 2020 in der Tageszeitung „Der Tagesspiegel“. Der Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin beleuchtete jeden Donnerstag ein neues Verbraucherthema, manchmal mit einem Augenzwinkern und immer mit Tiefgang und großer Expertise.

### Radio-Podcast

In Kooperation mit einem beliebten Radiosender entstanden ab Mai 2020 wöchentliche Verbraucherclips, die auf der Webseite der Verbraucherzentrale Berlin nachzuhören waren.

**Dr. Grit Kittelmann**
Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

### Pressekonferenz mit Senator

Zu den Veranstaltungshöhepunkten im Rahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gehörte neben der Eröffnung der neuen Beratungsstelle in Berlin-Tempelhof im März die gemeinsame Pressekonferenz mit Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt in der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung im September. Dörte Elß überreichte den Tätigkeitsbericht und diskutierte gemeinsam mit dem Senator und den anwesenden Journalist*innen über ein halbes Jahr Corona-Pandemie in Berlin.

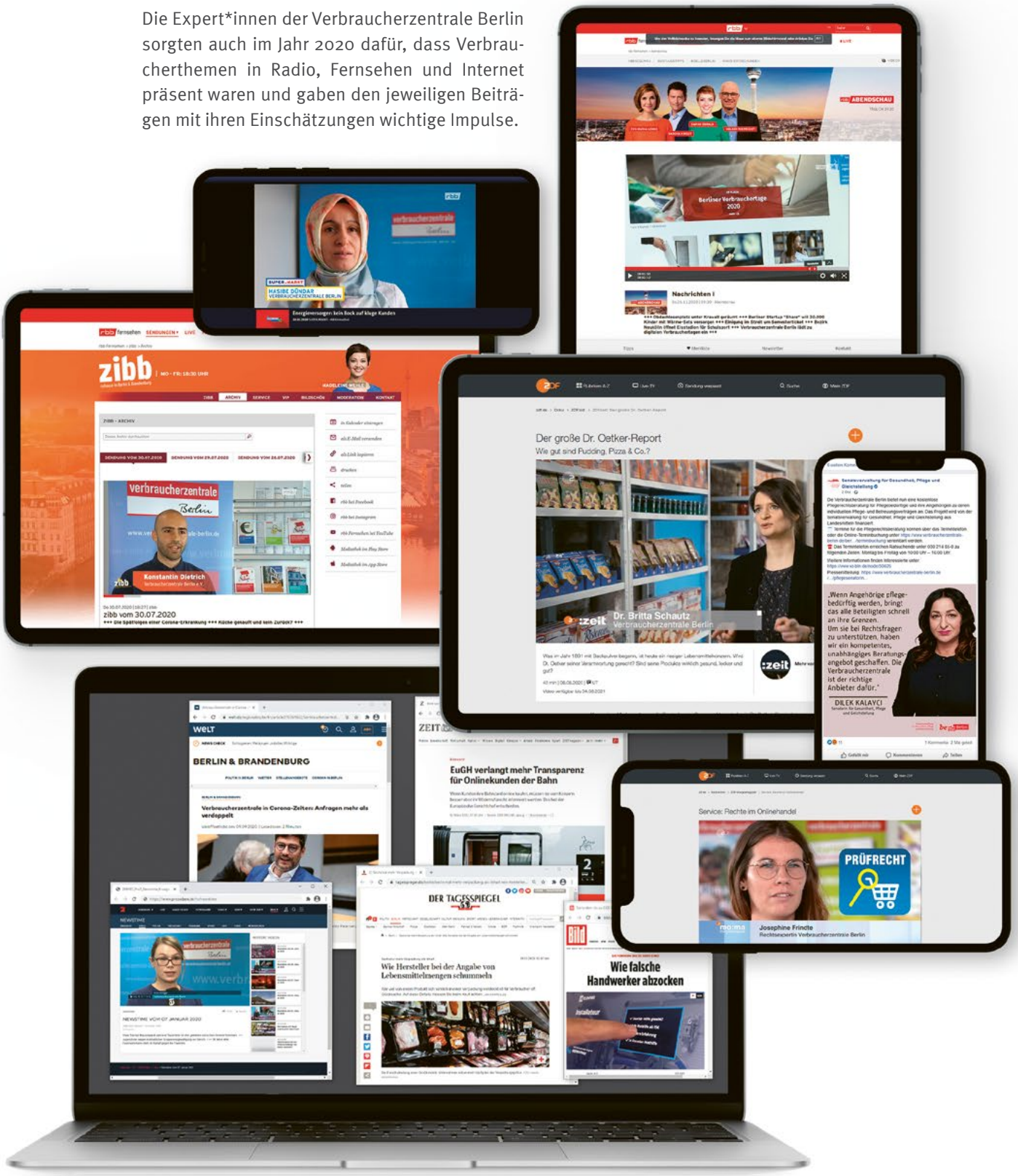
### Digitale Kommunikationswege

Selten waren die digitalen Kommunikationswege so wichtig wie im Jahr 2020. Die Bereitstellung tagesaktueller Internettexte und Presseinformationen erleichterte es den Verbraucher*innen, bei den wechselnden Corona-Maßnahmen und -Regularien den Überblick zu behalten. Das umfangreiche Internetangebot zu den ersten digitalen Berliner Verbrauchertagen im November brachte aktuelle Themen rund um Recht, Energie, Ernährung und Finanzierung kontaktarm zu den Verbraucher*innen nach Hause und bereicherte deren Alltag in einer Zeit, in der das öffentliche Leben weitgehend ruhen musste.

# EXPERT*INNEN IN PRINT, TV UND INTERNET

## Der Verbraucherzentrale ein Gesicht geben

Die Expert*innen der Verbraucherzentrale Berlin sorgten auch im Jahr 2020 dafür, dass Verbraucherthemen in Radio, Fernsehen und Internet präsent waren und gaben den jeweiligen Beiträgen mit ihren Einschätzungen wichtige Impulse.



# Berliner Morgenpost

MITTWOCH, 17. JUNI 2020 · Ein Titel der FUNKE MEDIENGRUPPE · Preis 1,80 Euro

FOTO JOAN MATEU/DPA

## Verbraucherschützer begehrt wie nie

Anfragen haben sich durch Corona verdoppelt. Am beliebtesten sind die Themen Reise, Beitragszahlung und betrügerische Geschäftemacher

morgenpost.de

## Gutscheine sind Scheinlösungen

*Mein guter*RAT

*Dörte Elß ist Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e.V. An dieser Stelle gibt sie wöchentlich Tipps rund um den Verbraucherschutz*

Verbraucherinteressen zu vertreten und zu schützen, ist schon in normalen Zeiten oftmals ein schwieriges Unterfangen. In der aktuellen Krisenlage werden jedoch Entscheidungen großen Ausmaßes in einer Schnelligkeit herbeigeführt, die meine Arbeit deutlich erschwert. Das sogenannte „Corona-Kabinett" der Bundesregierung hat eine Gutscheinlösung für Pauschalreisen, Flugtickets und Freizeitveranstaltungen auf den Weg gebracht. Als langjährige Verbraucherschützerin muss ich sagen, dass es mich sehr verwundert, in welcher Weise das Recht auf Rückerstattung gezahlter Beträge hier außer Kraft gesetzt werden soll. Was sich hinter dem eigentlich so positiv besetzten Begriff Gutschein verbirgt, ist nichts anderes als Zwangskredite der Verbraucher an die Unternehmen. Dabei sind doch alle gleichermaßen auf Liquidität in der Krise angewiesen.

In den vergangenen Wochen haben bereits zahlreiche Menschen bei der Verbraucherzentrale Berlin um Rat gefragt, da immer mehr Reiseanbieter und Veranstalter schon jetzt nur noch Gutscheine ausgeben statt Gelder zu erstatten. Viele Verbraucher haben sehr lange gespart, um sich ihre Pauschalreise oder eine Veranstaltung leisten zu können und sind zu Recht enttäuscht und verärgert, wie nun mit ihrem Vertrauen umgegangen wird. Schließlich haben sie Vorkassezahlungen im Glauben geleistet, das Geld bei einer Absage zurückzuerhalten.

Glückliche Ferkel: Wer Biofleisch kauft, unterstützt Bauern, die ihre Tiere artgerechter halten, sat die Verbraucherschutzexpertin Schautz.

## „Es bringt nichts, Tönnies zu meiden"

**Verbraucherschutzexpertin Schautz über Fleisch im Supermarkt, Kennzeichnung und Tierwohl**

Seit dem Fleischskandal bei Tönnies sind die Verbraucher verunsichert: Wo können sie in Berlin Fleisch kaufen, das unter regulären Bedin-

## Knifflige Materie

Eine neue Rechtsberatung informiert umfassend über Fragen rund um das Thema Pflege

Werden die eigenen Eltern pflegebedürftig, geraten Familienangehörige schnell an ihre Grenzen. Häufig gibt es dann Streit darüber, wer sich wie viel kümmert. Entscheiden sich die Kinder, für ihre Eltern Pflegedienstleistungen in Anspruch zu nehmen, kommt es schließlich zu einer erheblichen finanziellen Belastung.

Inzwischen werden dafür gerne Betreuungskräfte aus dem Ausland engagiert. Verbraucherschützer warnen allerdings vor den Risiken. Laut eines „Marktchecks" der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Berlin und Brandenburg vom August sind diese Pflegekräfte häufig Scheinselbständige, worauf die Vermittlungsagenturen nur unzurei-

andersetzen – etwa, ob die Entgelterhöhungen im Pflegeheim rechtlich zulässig sind. Die Verbraucherzentrale Berlin bietet darum seit September zusammen mit der Berliner Gesundheitsverwaltung eine telefonische Pflegerechtsberatung an. Termine können telefonisch (030 214 85-0, Mo.–Fr. 10–16 Uhr) oder online (unter www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-be/terminbuchung) vereinbart werden. *(os)*

## Hafte ich für den Download?

RECHTS *Frage*

AN PETRA HEGEMANN
*Verbraucherzentrale Berlin*

*Mein zwölfjähriger Sohn hat auf einer I[...]ernetseite einen Film heruntergelad[...] Jetzt haben wir ein Anwaltsschreiben b[...]ommen und sollen für einen angeblich[...] Urheberrechtsverstoß zahlen. Ich wus[...] davon nichts. Was soll ich tun?*

## Woran erkenne ich ABZOCK-FIRMEN?

Irina Krüger von der Verbraucherzentrale Berlin kennt den Betrug übers Internet seit Jahren: „Es gibt Wochen, da schlagen stundenweise Beschwerden bei uns auf. Selbst wenn man jemanden in Deutschland greifen kann, ist da meist nichts zu holen, weil die Privatinsolvenz anmelden."

B.Z.: Was kann man also dagegen machen?

Krüger: „Solche Notdienste gar nicht erst nutzen und wenn, dann auf keinen Fall zahlen. Im schlimmsten Fall sollte man die Polizei rufen, wenn man sich unter Druck gesetzt fühlt. Denn wenn man einmal gezahlt hat, ist es sehr schwer, das Geld zurückzubekommen, auch wenn oft eine Nötigung vorliegt."

B.Z.: Wie arbeiten die Betrüger?

Krüger: „Die Server der Webseiten liegen oft im Ausland. Die Infrastruktur wird meist für mehrere Notdienste genutzt. Oft sind es die gleichen Leute, die für verschiedene Gewerke kommen."

B.Z.: Wie erkennt man Abzock-Firmen?

Krüger: „Genau hinsehen. Viele Kunden merken beim Googeln gar nicht, dass sie auf Anzeigen reinfallen. Man sollte deshalb darauf achten, dass es eine Firma ist, die eine Adresse vor Ort hat und sollte diese Adresse auch überprüfen. Denn manchmal geben die Betrüger auch falsche Berliner Adressen an."

B.Z.: Hilft Aufklärung?

Krüger: „Das haben wir bundesweit versucht, aber das funktioniert nur bedingt. Viele Kunden werden komplett überrumpelt."

die drei fragezeichen

## „Klima-Kennzeichnung ist sinnvoll"

**1 taz am Wochenende: Frau Schautz, der britische Veggie-Hersteller Quorn will den $CO_2$-Fußabdruck seiner Produkte kennzeichnen. Ist das sinnvoll?**

**Britta Schautz:** Im Prinzip kann eine Kennzeichnung der Klimawirkung eines Produkts sinnvoll sein. Viele Menschen wollen wissen, woher ihre Lebensmittel kommen und ob sie eine gute $CO_2$-Bilanz haben. Doch die Umsetzung einer solchen Kennzeichnung ist sehr schwierig. Denn der $CO_2$-Fußabdruck eines einzelnen Produkts setzt sich aus sehr vielen Faktoren zusammen. Bei verarbeiteten Lebensmitteln ist dieser manchmal schwierig zu ermitteln. Dazu stellen sich Fragen wie die, ob es sich um ein pflanzliches oder tierisches Lebensmittel handelt, außerdem Länge und Art des Transportweges.

**2 Wie wichtig sind von der Politik festgelegte Standards?**

Immens wichtig. Die Wissenschaft sollte bestimmen, wie ein Standard aussehen könnte, der dann für alle gesetzlich verbindlich wird. Freiwilligkeit halte ich für den falschen Weg. Denn so würden vor allem Unternehmen die Kennzeichnung verwenden, die bereits eine gute $CO_2$-Bilanz haben. Oder die Verbraucher*innen denken, Produkte ohne Siegel verursachen in der Produktion gar kein $CO_2$. Gleichzeitig sollte es eine externe Kontrolle geben. Denn ein entscheidender Punkt für die Kennzeichnung ist die Vergleichbarkeit zwischen den Lebensmitteln, ähnlich wie bei Biosiegeln oder der Nährwerttabelle.

**3 Und Deutschland?**

Über die Lebensmittelampel diskutieren wir schon seit mindestens zehn Jahren, bis jetzt ist sie nicht verpflichtend. Die Umsetzung wird schwierig, da die Berechnung komplex ist und die Standards verbindlich sein müssen. Somit wird dies wahrscheinlich nicht zeitnah umzusetzen sein.

*Fragen: Denis Gießler*

Britta Schautz ist Expertin für Ernährung und Lebensmittel bei der Verbraucherzentrale Berlin und Projektleiterin

Foto: Thorsten Greb

## Bestellt, bezahlt und nicht geliefert

Verbraucherzentrale warnt vor Fake-Shops

Die Verbraucherzentrale (VZ) Berlin warnt vor Fake-Shops im Internet, die aus der Coronakrise Profit ziehen wollen. Verbraucher, die dort bestellen, werden zwar ihr Geld los, bekommen aber keine Ware oder erhalten Produkte schlechter Qualität.

Sie zu erkennen, ist aber gar nicht so einfach. Fake-Shops sind häufig Kopien real existierender Websites und versuchen, mit gut kopierten Produktbildern, einem seriös wirkenden Auftritt und günstigen Preisen im Vergleich zu anderen Anbietern das Vertrauen der Verbraucher zu gewinnen, warnen die Verbraucherschützer. Das Problem: Die angegebenen Kontaktdaten und das Impressum, falls vorhanden, sind meistens falsch. Die verschickten Waren – wenn sie überhaupt geliefert werden – stellen sich oft als minderwertig heraus. Häufig vertröstet man die Kunden mit dem Hinweis auf angebliche Lieferschwierigkeiten, damit sie keine rechtlichen Schritte einleiten.

## Geld zurück für Abibälle?

RECHTS *Frage*

AN IRINA KRÜGER
*Verbraucherzentrale Berlin*

*Der Abiball meiner Tochter ist wegen der Corona-bedingten Beschränkungen abgesagt worden. Der Veranstalter bietet jetzt eine Rückzahlung der Ticketkosten an, allerdings in zwei Raten: Eine soll im Dezember, die nächste bis Juni 2021 erfolgen. Muss ich mich darauf einlassen? Was ist, wenn die Firma bis dahin insolvent wird?*

Volker Schmidtke, Referent Finanzdienstleistungen, Verbraucherzentrale Berlin

## Gestreutes Risiko

Wenn man noch ein oder mehrere Jahrzehnte Zeit hat bis zum Rentenbeginn, macht es Sinn, einen Teil der Altersvorsorge mit Aktienfonds aufzubauen. Kostengünstige Fonds sind die sogenannten ETFs. Je jünger man ist, desto größer kann der Aktienanteil an der Altersvorsorge sein. Spart man über 30 Jahre regelmäßig in einen Aktienfonds, hat man auf die Gesamtlaufzeit de facto kein Verlustrisiko. Man sollte sich aber vorher klarmachen, was Investieren in Aktien bedeutet. Zum Beispiel, dass auch ein über Fonds sehr breit gestreutes Aktienportfolio vorübergehend die Hälf-

te oder mehr se[...] kann. Und man horchen, ob ma[...] Nächte durchste[...] die gesetzliche R[...] nen größeren nicht schwankenden Anteil der Altersvorsorge möchte, sollte man über staatliche Förderung nachdenken. Für Angestellte ist als Baustein oft eine betriebliche Altersvorsorge empfehlenswert, für viele Eltern ein guter Riester-Vertrag. Riester kann auch Sinn machen, wenn man jetzt gut verdient, im Alter aber eher wenig zu erwarten hat und wenig Steuern zahlen wird. Das Ansparen in ETFs ist jetzt und im Alter sehr flexibel, die Renditechancen sind hoch, genauso wie die Wertschwankungen unterwegs. Die staatlich geförderten Bausteine haben meist wenig Rendite, profitieren aber von der Förderung und haben wenig oder keine Schwankungen. Mit beidem zusammen ergibt sich für viele eine sinnvolle Altersvorsorge.

# DAS JAHR 2020 IN ZAHLEN

insgesamt **31.297** Auskünfte, Anfragen und Beratungen

**12.774**
**Beratungen**

**2 %**
Gesundheit und Pflege

**14 %**
Finanzdienstleistungen

**31 %**
Energie

**50 %**
Allgemeine Rechtsberatung

**3 %**
Lebensmittel und Ernährung

**397**
Rechtsbesorgungen

**18.687**
Auskünfte und Verweise

**45**
Abmahnungen und Unterlassungsklagen

**218**
Vorträge, Web-Seminare und Workshops

**33.267.942**
Internetbesucher*innen auf verbraucherzentrale.de

**197.550**
Internetbesucher*innen auf verbraucherzentrale-berlin.de

**767.547**
Downloads Musterbriefe verbraucherzentrale.de

**2.167**
Downloads Musterbriefe verbraucherzentrale-berlin.de

# GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2020

| Erträge | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| Einnahmen aus Zuwendungen | 3.139.939,49 € | 2.651.087,63 € |
| Institutioneller Haushalt | 1.386.790,88 € | 1.179.000,00 € |
| Projektförderungen/sonstige Zuschüsse | 1.753.148,61 € | 1.472.087,63 € |
| Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen | 286.408,64 € | 223.675,65 € |
| Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen | 6.580,00 € | 13.272,64 € |
| Abmahnungen | 8.459,39 € | 7.722,24 € |
| Vertragsstrafen | 8.800,00 € | 12.000,00 € |
| Prozesskostenerstattungen | 11.384,26 € | 12.853,40 € |
| Mitgliedsbeiträge und Spenden | 22.188,48 € | 22.731,04 € |
| Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen | 24.268,98 € | 0,00 € |
| Erträge aus der Auflösung von Sonderposten | 40.768,66 € | 30.423,59 € |
| Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten | 7.020,61 € | 820,49 € |
| **Summe Erträge** | **3.555.818,51 €** | **2.974.586,68 €** |

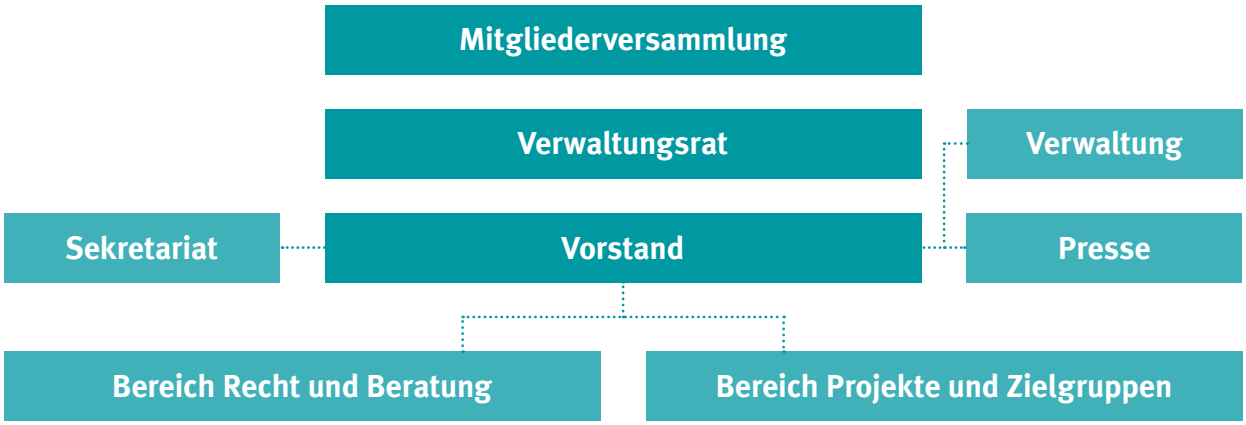
| Aufwendungen | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| Personalkosten | 2.282.920,89 € | 2.073.138,51 € |
| Miet- und Nebenkosten | 313.768,66 € | 227.716,67 € |
| Versicherungen | 3.864,31 € | 3.494,15 € |
| Beiträge | 600,00 € | 684,25 € |
| IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten | 45.021,95 € | 14.735,00 € |
| Werbekosten | 132.319,47 € | 145.998,15 € |
| Reisekosten | 5.130,08 € | 9.619,44 € |
| Porto/Telefon/Internet | 22.041,65 € | 18.571,79 € |
| Büro- und Verbrauchsmaterial | 10.383,75 € | 12.064,54 € |
| Fachliteratur | 9.275,43 € | 10.090,94 € |
| Fortbildungskosten | 9.314,77 € | 10.216,15 € |
| Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer | 2.919,20 € | 1.888,38 € |
| Prozesskosten – UWG | 10.729,84 € | 23.033,76 € |
| Abschreibungen | 65.381,37 € | 57.635,89 € |
| sonstige betriebliche Kosten | 120.947,78 € | 38.047,89 € |
| Sonstige Rückstellungen | 444.862,81 € | 253.581,31 € |
| Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten | 29.855,27 € | 65.686,63 € |
| Forderungsverlust | 273,54 € | 343,02 € |
| Steuern | 3.061,78 € | 6.125,64 € |
| **Summe Aufwendungen** | **3.512.672,55 €** | **2.972.672,11 €** |
| **Ergebnis** | **43.145,96 €** | **1.914,57 €** |

# BILANZ ZUM 31.12.2020

| Aktivseite | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| **A. Anlagevermögen** | | |
| Betriebs- und Geschäftsausstattung | 94.694,23 € | 110.854,61 € |
| **B. Umlaufvermögen** | | |
| I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände | 80.753,45 € | 44.650,25 € |
| II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten | 686.840,60 € | 429.691,11 € |
| **C. Rechnungsabgrenzungsposten** | | |
| Rechnungsabgrenzungsposten | 4.360,65 € | 3.309,23 € |
| **Bilanzsumme Aktivseite** | **866.648,93 €** | **588.505,20 €** |

| Passivseite | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| **A. Eigenkapital** | | |
| Eigenkapital am Anfang des Jahres | 31.551,05 € | 29.636,48 € |
| Jahresüberschuss Geschäftsjahr | 43.145,96 € | 1.914,57 € |
| Verbleiben | 74.697,01 € | 31.551,05 € |
| Eigenkapital am Ende des Jahres | 74.697,01 € | 31.551,05 € |
| **B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens** | | |
| Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens | 83.485,56 € | 94.398,95 € |
| **C. Sonstige Rückstellungen** | | |
| Sonstige Rückstellungen | 101.629,22 € | 71.174,48 € |
| **D. Sonstige Verbindlichkeiten** | | |
| Sonstige Verbindlichkeiten | 606.837,14 € | 391.380,72 € |
| **E. Passive Rechnungsabgrenzung** | | |
| Passive Rechnungsabgrenzung | 0,00 € | 0,00 € |
| **Bilanzsumme Passivseite** | **866.648,93 €** | **588.505,20 €** |

# ORGANISATION




**Mitglieder** (Stand: 31.12.2020)

| | |
|---|---|
| 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 Landesverband Berlin-Brandenburg e. V.
- SPD, Landesverband Berlin
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Türkischer Bund in Berlin und Brandenburg
- Verband Haus- und Wohneigentum, Siedlerbund Berlin-Brandenburg e. V.

| | |
|---|---|
| Fördernde Mitglieder | 2 |

- Vattenfall 10.000 Euro
- Landesbank Berlin 10.000 Euro

**Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e. V.**
Dörte Elß

**Verwaltungsrat** (Stand: 31.12.2020)
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 Fairtrade-Town Berlin
- Koordinierungskreis Patientenvertreter
- Ethikkommission der Ärztekammer Berlin
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90 a SGB V
- Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten bei der IHK
- Jury gegen diskriminierende und sexistische Werbung
- Landesgesundheitskonferenz, Unterarbeitsgruppe Ernährung

## 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;
Andrey Popov / stock.adobe.com (S. 8);
sebra / stock.adobe.com (S. 11 oben)

**Gestaltung:** Henning Kunz

**Stand:** Juni 2021

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Gefördert durch:

BERLIN
Senatsverwaltung
für Justiz, Verbraucherschutz
und Antidiskriminierung

verbraucherzentrale
Berlin