

# 20

# 21



verbraucherzentrale

*Berlin*

## TÄTIGKEITSBERICHT 2021



# TÄTIGKEITSBERICHT 2021

Editorial .....	2
Die Verbraucherzentrale Berlin e. V. ....	3
Im Gespräch mit Dörte Elß und Reiner Wild .....	4
Das Jahr 2021 auf einen Blick .....	8
Mehr Einfluss für den Verbraucherschutz .....	10
Forderungen für Berlin .....	11
Guter Rat in allen Lebenslagen .....	12
Heute hier, morgen dort .....	16
Hart ins Gericht mit unseriösen Anbietern .....	20
Im Gespräch mit Juristin Josephine Frindte .....	23
Prävention durch Information .....	24
Geballte Energien für jedes Problem .....	26
Im Gespräch mit Juristin und Energierechtsexpertin Hasibe Dündar .....	29
Gemeinsam für's Klima .....	32
Appetit auf gesunde Ernährung wecken .....	36
Digitales für alle Generationen .....	38
Von Geld und Gut .....	42
Im Gespräch mit den Podcastern Henning Kunz und Dorian Lötzer .....	44
Angesehen und gehört .....	46
Das Jahr in Zahlen .....	49
Gewinn- und Verlustrechnung 2021 .....	50
Bilanz .....	51
Organisation .....	52

## EDITORIAL

### ... LIEBE LESERINNEN UND LESER,

**das Wahljahr 2021 brachte sowohl im Bund als auch im Land Berlin die Entscheidung, welche politischen Themen die kommenden Jahre prägen werden. Ich freue mich darüber, dass viele Weggefährten der Verbraucherzentrale auch weiterhin an unserer Seite bleiben werden, bin aber auch neugierig darauf, die zahlreichen neu gewählten Volksvertreter\*innen kennenzulernen und ihnen unsere Arbeit näher zu bringen.**



**Dörte Elß**  
Vorstand

Sowohl das verbraucherpolitische Frühstück zum Auftakt des Wahljahres als auch unsere 14 verbraucherpolitischen Forderungen zu gesellschaftlich relevanten Bereichen wie Digitale Welt, Energie, Pflege, Altersvorsorge, Verträge, Lebensmittel und nachhaltiger Konsum sowie Verbraucherbildung haben uns den politischen Entscheidungsträger\*innen noch näher gebracht. Gerade im Hinblick auf die Ausarbeitung und Umsetzung einer verbraucherpolitischen Strategie konnte hier eine solide Basis für die Zukunft geschaffen werden.

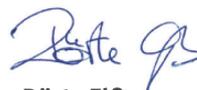
Mit einer großen Pressekonferenz in der Lichtenberger Kiezspinne legten wir im Sommer den Grundstein für unser neues Projekt „Verbraucherberatung im Ostteil der Stadt“, das sich binnen kürzester Zeit überaus erfolgreich etabliert und erweitert hat. Mittlerweile wurde bereits die dritte Beratungsstelle eröffnet, um auch Verbraucher\*innen in diesem Teil Berlins unsere Beratung noch näher zu bringen. Im Programm „100 Tage

für Berlin“ der Koalitionsparteien wurde dieser Erfolg dokumentiert.

Auch mit unserem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ sind wir weiterhin ganz nah dran an dem, was die Berliner Verbraucher\*innen bewegt. Die beiden engagierten Kolleginnen fühlen sich in Moabit-Ost schon fast heimisch, so gut haben sie den Standort unseres Kiez-Büros und die dort lebenden Menschen mittlerweile kennengelernt.

Im November starteten die Verbraucherzentrale Berlin und der Verbraucherzentrale Bundesverband einen Aufruf zur Teilnahme an der Musterfeststellungsklage gegen die SuperFit Sportstudios. Wir alle haben uns sehr über den großen Erfolg und die zahlreichen Teilnehmer\*innen gefreut, die das Einfordern von Mitgliedsbeiträgen während der pandemiebedingten Schließzeit nicht einfach hinnehmen wollten.

Mit der 100. Kolumne im Tagesspiegel konnte ich in diesem Jahr auch einen ganz persönlichen Erfolg feiern. Ich freue mich über die vielen positiven Rückmeldungen, die ich dazu bekomme, und werde den politischen Entscheidungsträger\*innen auch weiterhin Ihre und unsere dringenden Probleme aufzeigen. Ich erlebe die meisten von ihnen nämlich als sehr offen dafür und bin sicher, dass sie auch im Jahr 2022 viel für den Verbraucherschutz erreichen werden – gemeinsam mit der Verbraucherzentrale und all ihren Zuwendungsgebern, Mitgliedern und Kooperationspartnern, denen ich sehr herzlich für die vertrauensvolle Zusammenarbeit danke.



**Dörte Elß**  
Vorstand



## DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN E. V.

### ... BREITES SERVICEANGEBOT ÜBER VIELFÄLTIGE KANÄLE

Die Verbraucherzentrale Berlin nutzt verschiedene Kanäle, um mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten. Ob Podcast, Web-Seminar oder klassische Veranstaltung vor Ort – wie informieren Sie sich am liebsten?



#### PODCASTS

[www.vz-blm.de/nachgehakt](http://www.vz-blm.de/nachgehakt)



#### MUSTERBRIEFE

[www.vz-blm.de/musterbriefe](http://www.vz-blm.de/musterbriefe)



#### BERATUNG

[www.vz-blm.de/beratung-be](http://www.vz-blm.de/beratung-be)



#### ONLINE-TOOLS

[www.vz-blm.de/online-tools](http://www.vz-blm.de/online-tools)



#### BUCHBARE VORTRÄGE

[www.vz-blm.de/buchbare-vortraege](http://www.vz-blm.de/buchbare-vortraege)



#### VERANSTALTUNGEN

[www.vz-blm.de/veranstaltungen](http://www.vz-blm.de/veranstaltungen)



#### WEB-SEMINARE

[www.vz-blm.de/web-seminare](http://www.vz-blm.de/web-seminare)

## „VERBRAUCHERSCHUTZ ALS QUERSCHNITTS- AUFGABE MUSS IMMER MITGEDACHT WERDEN.“

... Im Gespräch mit Dörte Elß und Reiner Wild

Vorstand Dörte Elß und Verwaltungsratsvorsitzender Reiner Wild trafen sich im März am Standort in Tempelhof, um sich über aktuelle Verbraucherthemen auszutauschen.

*Energiepreissteigerungen, Flüchtlingsbewegungen aus der Ukraine – es sind viele Herausforderungen, denen sich Berlin derzeit stellen muss. Welchen Einfluss hat dies auf die Arbeit der Verbraucherzentrale?*

**Elß:** Auf jeden Fall ist es eine Herausforderung, dass wir schnell auf geänderte Lebensverhältnisse und die dadurch entstehende Nachfrage der Verbraucher\*innen reagieren müssen. Die Energiepreise sind ein Thema, das uns im Augenblick sehr beschäftigt. Durch den Preisanstieg sind viele Menschen nicht mehr in der Lage, ihre Energierechnung zu bezahlen. Zudem haben einige Energieversorger bedingt durch die steigenden Preise auf einmal die Belieferung eingestellt, weil sie in Insolvenz gegangen sind oder einfach nicht mehr liefern wollten. Die Verbraucher\*innen müssen dann reagieren und neue Anbieter und Tarife suchen. Andere Energieversorger erhöhen einseitig die Preise und verlangen horrende Abschlagszahlungen. Wir können die Verbraucher\*innen unterstützen, weil wir sowohl eine

Energierechtsberatung und eine Energieschuldenberatung anbieten als auch eine Energiesparberatung. Leider können wir bei der großen Nachfrage nicht jeden individuell beraten. Deshalb bieten wir auch Web-Seminare an, bei denen dann viele Ratsuchende auf einmal teilnehmen. Wir stellen Informationen auf unserer Homepage bereit und es gibt Musterbriefe für all jene, die nicht das Glück haben, einen Beratungstermin zu erhalten oder sich lieber online informieren. Auch für Flüchtlinge aus der Ukraine bieten wir auf unserer Homepage viele Informationen an, die erste Orientierung geben.



**Wild:** Auf jeden Fall sind die steigenden Energiepreise ein Thema, das wirklich fast alle bewegt. Das Schlimme daran ist, dass viele Haushalte sich dem sehr ausgeliefert fühlen und Sorge haben, dass sie die Wohnung nicht mehr warm bekommen und den Strom nicht mehr bezahlen können. Dieses Ausgeliefertsein ist ein sehr problematisches Gefühl. Als Verbraucherorganisation ist es unsere Aufgabe, den Menschen den Rücken zu stärken. Das Problem ist aber, dass im Rahmen des Verbraucherverhaltens die aktuell massive Energiepreisentwicklung gar nicht verhindert werden kann. Neben Individualhilfen, die die Bundesregierung bereits beschlossen hat und aus Steuermitteln finanziert, braucht man umfassende Lösungen. Die könnten darin bestehen, dass man die Energiepreise deckelt. Denn ein großer Teil der Preissteigerungen bei Energie ist ja nicht durch höhere Produktionskosten verursacht, sondern durch Spekulationen im Derivatehandel. Bei den Ursachen für den Energiepreisanstieg wird immer lapidar auf den Ukraine-Krieg verwiesen und damit Russland die „Schuld in

die Schuhe geschoben“. Nur, die Preise für Energie aus Russland sind gar nicht angestiegen, es bestehen ja langfristige Lieferverträge. Ich verstehe nicht, warum Preise im Bereich der Daseinsvorsorge „heilige Kühe“ sind. Die Aktivitäten der Regierenden in EU und Bund sind deshalb nicht hinreichend. Der Preisanstieg ist doch nicht dadurch zu bekämpfen, dass die EU zukünftig Energie gemeinsam einkauft. Das mag einen kleinen Beitrag leisten, aber auf das Energiepreisniveau wird das kaum Einfluss haben. Auch der Hinweis des Wirtschaftsministers auf das Kartellamt tröstet nicht, zumal die Behörde wohl selbst keinerlei Anstrengungen macht. Wirtschaftsminister Habeck prüft zudem, ob die Gewinne der Energielieferanten nicht durch eine Sondersteuer abgeschöpft werden können. Aber ehrlich, welchen tieferen Sinn gibt es, erst Geld in Form von Steuern einzunehmen, um es anschließend wieder zu verteilen? Ich finde, die Bundesregierung drückt sich um eine wirksame Problemlösung.

*Trägt die Tendenz, mehr mobile Angebote zu machen, dazu bei, dass Verbraucher\*innen sich nicht allein gelassen fühlen?*

**W:** Auf jeden Fall. Es ist für Verbraucher\*innen auch nicht ganz einfach, bestimmte Schwellen zur Inanspruchnahme einer Beratung zu überwinden. Da ist das Prinzip, zu den Verbraucher\*innen zu gehen und damit vielleicht auch noch verstärkt Menschen anzusprechen, die zum Beispiel einen anderen kulturellen Hintergrund oder sprachliche Schwierigkeiten haben, eine gute Lösung. Auf jeden Fall kann man heute nicht mehr hinter dem Schreibtisch sitzen und warten, dass die Verbraucher\*innen kommen.



*Hemmschwellen abbauen, ist ganz wichtig, und auch, im Kiez präsent zu sein.*

– Dörte Elß

**E:** (nickt) Ja, Hemmschwellen abbauen, ist ganz wichtig, und auch, im Kiez präsent zu sein. Wir mussten ja leider unseren sehr zentralen Standort am Zoo verlassen, sind in schöne neue Räume in Tempelhof gezogen, aber für viele Verbraucher\*innen ist der Weg doch weiter geworden, gerade für die im Norden und im Ostteil Wohnenden. Seit Mitte letzten Jahres können wir dank eines neuen Projekts auch Rechtsberatung im Ostteil der Stadt anbieten. Das tun wir bisher mobil in drei Bezirken mit großem Erfolg. Vom

ersten Tag an waren die Beratungen ausgebucht. Wir bekommen jetzt sogar die Gelegenheit, einen zweiten festen Standort zu eröffnen und können damit an alte Traditionen anknüpfen, da wir schon einmal einen Standort in Marzahn hatten, den wir leider aufgrund gekürzter Zuwendungen schließen mussten. Ich freue mich, dass wir dort wieder einen festen Standort haben, uns richtig vernetzen und besser in die Kiezstrukturen eintauchen können. Nächstes Jahr werden wir 70 Jahre alt. Da trifft es sich gut, wenn man zu so einer schönen runden Zahl, zum 70. Jubiläum, sagen kann: Jetzt gibt es wieder einen Standort im Ostteil der Stadt.

*Welche Bedeutung hat die Lobbyarbeit für die Verbraucherzentrale?*

**W:** Lobbyarbeit ist sehr wichtig für die Verbraucherzentrale. Einfach deswegen, weil wir an zwei wichtigen Punkten den Kontakt zur Politik suchen müssen. Der eine Punkt betrifft die Absicherung der Arbeit der Verbraucherzentrale, weil sie ja von Zuwendungen aus öffentlichen Mitteln abhängig ist. Deswegen ist die Verbindung zur Politik lebenswichtig. Ein zweiter Punkt ist die Diskussion über verbraucherpolitische Vorschläge. Auch die müssen diskutiert werden. Sie landen ja nicht einfach so in einer Koalitionsvereinbarung. Sie müs-

sen besprochen, verhandelt und ggf. sogar erkämpft werden. Deswegen gehören die beiden genannten Standbeine zu einer engagierten Interessenvertretung der Verbraucherzentrale dazu. Die Verbraucherzentrale hat das bislang sehr gut gemacht. Die Arbeit der Verbraucherzentrale ist immer abgesichert worden. Und es gelingt auch, die Politik davon zu überzeugen, dass die Verbraucherzentrale einen ganz wesentlichen Beitrag zum Verbraucherschutz in der Stadt leistet. Diese Lobby-Gespräche sind manchmal anstrengend, keine Frage, aber sie müssen sein und wurden meines Erachtens durch den Vorstand auch sehr erfolgreich geführt.

*Die Verbraucherzentrale hat politische Forderungen aufgestellt. Ist man da auch miteinander im Austausch?*

**Auf jeden Fall kann man heute nicht mehr hinter dem Schreibtisch sitzen und warten, dass die Verbraucher\*innen kommen.**

– Reiner Wild

**E:** Ja, natürlich. Wir stellen zum Beispiel in der Beratung Missstände fest. Anbieter verhalten sich nicht gesetzeskonform, Rechte der Verbraucher\*innen werden missachtet oder Verbraucher\*innen fehlt notwendiges Wissen und wir überlegen: Was könnte man ändern? Auf dieser Grundlage haben wir als Verbraucherzentrale unsere Forderungen entwickelt. Es war eine Herausforderung, weil wir Forderungen formulieren wollten, die man auch in Berlin umsetzen kann. Wir mussten sehr schnell lernen, dass in Berlin einiges bewegt werden kann, aber dass man für vieles auch den Bund und die anderen Bundesländer braucht – dass vieles eben nur gemeinsam geht. Insofern ist es eine Mischung aus Bundesthemen aber auch Landesthemen geworden. Wir haben dann eine Auswahl an Forderungen erarbeitet, die wir weiterverfolgen wollten, haben diese mit dem Verwaltungsrat

besprochen und dort auch noch einmal wertvolle Informationen aus den Erfahrungen und Tätigkeiten der Mitglieder erhalten. So sind unsere Forderungen von den Mitarbeiter\*innen und auch dem Verwaltungsrat gemeinsam erarbeitet worden.

*Wurde schon etwas umgesetzt?*

**E:** Gerade sind die ersten 100 Tage der Koalition um und wir können schon erste Erfolge verzeichnen. Wenn wir in den Koalitionsvertrag schauen, sehen wir, dass die Arbeit der Verbraucherzentrale wertgeschätzt wird und weiter gefördert werden soll. Der neue Standort im Ostteil der Stadt ist auch schon in das 100-Tage-Programm aufgenommen worden. Wir haben uns auch sehr gefreut, dass das Thema verbraucherpolitische Strategie aufgenommen worden ist. Denn unser Ansatz ist ja immer: Verbraucherschutz ist eine Querschnittsaufgabe und jede\*r ist Verbraucher\*in. Verbraucherschutz geht jeden einzelnen etwas an und wir möchten als Verbraucherzentrale in Berlin gern erreichen, dass dies auch bei allen Senatsverwaltungen, Politiker\*innen und Entscheidungsträger\*innen ankommt: Verbraucherschutz als Querschnittsaufgabe muss immer mitgedacht werden. Und ich freue mich, dass schulische Verbraucherbildung aufgegriffen worden ist, weil wir hier die Chance haben, in Berlin etwas zu bewegen.

**W:** Ja, die Verbraucherbildung ist ein wichtiger Teil der Verbraucherarbeit. Wenn wir in Schulen tätig sind, leisten wir einen Beitrag, um zukünftige Verbraucher\*innen über Themen, Konflikte und Interessenlagen aufzuklären. Die Schule darf man nicht Wirtschaftsunterneh-

men überlassen. Dann würden Verbraucher\*innen sehr einseitig an bestimmte Wirtschaftsgüter herangeführt. Die Verbraucherarbeit in der Schule ist deshalb wichtig.

*Sind Sie gespannt, wie die Musterfeststellungsklage gegen SuperFit Sportstudios ausgeht?*

**E:** Da sind wir ganz zuversichtlich. Es ist natürlich eine ganz spannende Sache, weil es ein neues Instrument für die Verbraucherzentrale ist. Wir selbst haben noch keine Musterfeststellungsklage allein durchführen können. Die Musterfeststellungsklage gegen SuperFit führen wir mit Unterstützung des Bundesverbandes durch, sie ist aber auf unsere Initiative hin entstanden, weil so viele ratlose Verbraucher\*innen sich an uns wandten, die sich im Stich gelassen fühlten. Ich hoffe, dass wir bald soweit sind, wenn der Bedarf da ist, auch selbst eine Musterfeststellungsklage durchführen zu können. Und ich befürchte: Der Bedarf wird immer da sein.

*Haben Sie schon einmal in einen Podcast der Verbraucherzentrale hineingehört?*



**W:** Ich gebe zu, dass ich mich manchmal dabei erwische, wie ich da hängen bleibe, einfach deswegen, weil alle Themen sehr spannend sind (lacht).

**E:** (lacht) Genau das wollen wir erreichen!

**W:** Die Zeit vergeht und man merkt gar nicht, dass der Abend schon wieder herum ist. Ich finde, dass die Themen sehr gut gewählt sind, welche die Verbraucherzentrale mit ihren Podcasts anbietet und ich glaube, dass man

damit auch tatsächlich Verbraucher\*innen sehr gut erreicht, weil man sich gemütlich zurücklehnen kann, wertvolle Tipps bekommt und Hintergründe erfährt – auf eine spannende Art und Weise dargestellt. Wir haben ja früher das gute alte Radio gehabt. Dort anzuknüpfen und das als Instrument der Verbraucherbildung einzusetzen, ist extrem wichtig, und ich finde, die Verbraucherzentrale hat da einen tollen Weg beschritten. Es ist ja ein riesiges Angebot inzwischen. Man kommt praktisch gar nicht nach und ich kann es nur jedem empfehlen.

**E:** Ja, und was ich besonders toll finde, ist, dass wir so engagierte Mitarbeiter\*innen haben, die sich dann immer etwas Neues ausdenken. Ein Beispiel sind jetzt gerade die steigenden Energiepreise. Die Kollegin hat ihr Beratungsangebot verdoppelt und trotzdem sind noch viele in der Warteschleife und möchten beraten werden. Da hat sie sich sofort hingesetzt und ein Web-Seminar entwickelt. Jetzt wird schon ein zweites dazu angeboten. Das ist es, was ich mir wünsche: Dass wir auf aktuelle Themen reagieren und dass die Mitarbeiter\*innen immer das Gespür dafür haben, wie wir die Verbraucher\*innen unterstützen können.

## DAS JAHR 2021 AUF EINEN BLICK

MÄRZ



Zum Auftakt des Wahljahres lud die Verbraucherzentrale politische Entscheidungsträger\*innen zum digitalen verbraucherpolitischen Frühstück ein, um gemeinsam über die dringlichsten Themen aus den Bereichen Verbraucherbildung, Ernährung und Verbraucherrecht zu sprechen.

MAI



**ZuHaus in Berlin**

Dank des großen Erfolges des Klimaschutzprojekts wurde nicht nur die Fortsetzung von „ZuHaus in Berlin“ beschlossen, sondern auch die Ausweitung auf nunmehr 19 Quartiere in sieben Bezirken.

JUNI



Gemeinsam mit Staatssekretärin Margit Gottstein und Bezirksbürgermeister Sören Benn wurde die Verteilstation in der Heinrich-Böll-Bibliothek eröffnet, um Lebensmittelrettung vor Ort zu ermöglichen.



Anlässlich der Abgeordnetenhauswahl veröffentlichte die Verbraucherzentrale Berlin 14 verbraucherpolitische Forderungen in gesellschaftlich relevanten Bereichen wie Digitale Welt, Energie, Pflege, Altersvorsorge, Verträge, Lebensmittel und nachhaltiger Konsum sowie Verbraucherbildung.

JULI



Mit dem Thema Elementarschadenversicherung startete Podcaster Dorian Lötzer das neue Format „Genau genommen“, welches Verbraucherschutz hörbar macht.

AUGUST



Mit einer gemeinsamen Pressekonferenz in der Lichtenberger Kiezspinne feierten Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt und Vorstand Dörte Elß den Start des Projekts „Beratung im Ostteil der Stadt“.

SEPTEMBER



## BERLIN ISST KLIMAFREUNDLICH

Den Austausch darüber, was nachhaltiger Konsum bedeutet, ermöglichte das Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ im September mit einer digitalen Aktionskonferenz zum Thema Lebensmittelverschwendung.

Im Oktober startete das Projekt „Smart Surfer“, um die Generation 50 plus auf dem Weg in die Digitalisierung zu unterstützen.

## SMART SURFER Fit im digitalen Alltag

OKTOBER



Jetzt erst Recht! Mit einer Folge zu Fake-Shops startete „Nachgehakt“ in die dritte Podcast-Staffel, diesmal mit dem Fokus auf Rechtsthemen.

Die 100. Kolumne im Tagesspiegel feierte Vorstand Dörte Elß, die darin wöchentlich Verbrauchertipps gibt.



NOVEMBER



Im November starteten die Verbraucherzentrale Berlin und der Verbraucherzentrale Bundesverband den Aufruf zur Teilnahme an der Musterfeststellungsklage gegen die SuperFit Sportstudios.



Um Schüler\*innen, Eltern und Lehrer\*innen beim Abschluss von Abiballverträgen zu unterstützen, erarbeitete die Verbraucherzentrale ein neues Informationsangebot.



# MEHR EINFLUSS FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ

## ... DIE VERBRAUCHERZENTRALE AUF DEM POLITISCHEN PARKETT

**Je mehr Menschen sich für den Verbraucherschutz einsetzen, desto besser. Deshalb bringt die Verbraucherzentrale politischen Entscheidungsträger\*innen die wichtigsten Themen nahe. Sie will informieren, aufklären und davon überzeugen, dass sich der Einsatz lohnt. Denn Verbraucher\*innen sind schließlich alle.**

### Verbraucherpolitisches Frühstück

Anlässlich der Abgeordnetenhauswahl veranstaltete die Verbraucherzentrale ein verbraucherpolitisches Frühstück, bei dem sich Entscheidungsträger\*innen zu den Schwerpunktthemen Verbraucherbildung und Ernährung austauschen konnten. Nach der regen gemeinsamen Diskussion, von der alle Beteiligten gleichermaßen profitierten, wurde eine Etablierung des Formates beschlossen.

### Verbraucherpolitische Forderungen

Unter dem Motto „Einstimmig für den Verbraucherschutz“ stellte die Verbraucherzentrale Berlin 14 verbraucherpolitische Forderungen zur Abgeordnetenhauswahl auf. Damit setzte sie sich dafür ein, dass die Sorgen und Nöte der Verbraucher\*innen noch stärker in der politischen Arbeit

berücksichtigt werden. Der Forderungskatalog umfasste 14 Kernforderungen in gesellschaftlich relevanten Bereichen wie Digitale Welt, Energie, Pflege, Altersvorsorge, Verträge, Lebensmittel und nachhaltiger Konsum sowie Verbraucherbildung. Die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen sollen den politischen Entscheidungsträger\*innen künftig als Kompass für die praktische Arbeit dienen. Verbraucher\*innen können daran im Verlauf der Legislaturperiode überprüfen, welche wichtigen Verbesserungen im Hinblick auf den Verbraucherschutz bereits auf den Weg gebracht oder umgesetzt wurden.



## FORDERUNGEN FÜR BERLIN

### WOFÜR SICH DIE VERBRAUCHERZENTRALE EINSETZT



**SCHULISCHE VERBRAUCHER-  
BILDUNG STÄRKEN**



**WERBEFREIE SCHULEN  
SICHERSTELLEN**



**FERNWÄRME VERBRAUCHER-  
FREUNDLICH REGULIEREN**



**NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL  
BESSER ÜBERWACHEN**



**TIERWOHL SICHERSTELLEN**



**STRUKTUR UND AUSSTATTUNG  
DER LEBENSMITTELÜBERWA-  
CHUNG VERBESSERN**



**UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE IM  
PFLEGEBEREICH AUSBAUEN**



**UNABHÄNGIGE  
PATIENTENBERATUNG STÄRKEN**



**STARKE REGELUNGEN FÜR DIE  
„24-STUNDEN-BETREUUNG“  
SCHAFFEN**



**STANDARDPRODUKT FÜR DIE  
PRIVATE ALTERSVORSORGE  
EINFÜHREN**



**HILFSANGEBOTE ZUR  
ALTERSVORSORGE AUSBAUEN**



**VERBRAUCHERPOSITION GEGEN-  
ÜBER ANBIETERN STÄRKEN**



**VERBRAUCHERBELANGE IM  
RUNDFUNKRAT STÄRKEN**



**AUTOMATISIERTE ENTSCHEI-  
DUNGSSYSTEME STÄRKER  
REGULIEREN**

# GUTER RAT IN ALLEN LEBENSLAGEN



Ob überhöhte Handwerkerrechnung, untergeschobener Mobilfunkvertrag oder Probleme beim Warenumtausch – die Verbraucherzentrale löst verlässlich jedes Verbraucherproblem.

# ALLGEMEINE RECHTSBERATUNG

## ... DIE PASSENDE LÖSUNG FÜR JEDES VERBRAUCHERPROBLEM

Die Allgemeine Rechtsberatung umfasst die unterschiedlichen Themen des Verbraucheralltags von der klassischen Gewährleistung über Reise und Telekommunikation bis zu Haustürgeschäften und Online-Handel. Mit ihrem anbieterunabhängigen Rat steht die Verbraucherzentrale den Berliner\*innen zur Seite.

### Persönliche Beratung

Aufgrund der Corona-Pandemie konnten zu Beginn des Jahres lediglich telefonische Beratung sowie E-Mail-Beratung angeboten werden, was sehr gut von den Ratsuchenden angenommen wurde. Das Hygienekonzept ermöglichte es im Frühjahr, die persönliche Beratung wieder aufzunehmen, welche großen Anklang fand.

### Gutscheinelösung

Schwerpunktt Themen waren einseitige Vertragsverlängerungen und die Nichteinhaltung der gesetzlichen Gutscheinelösung durch Fitnessstudios. Auch abgesagte Veranstaltungen und die gesetzliche Gutscheinelösung sowie abgesagte Reisen, annullierte Flüge und Möglichkeiten der Stornierung bei zu hohem Infektionsrisiko spielten eine große Rolle. Somit lässt sich feststellen, dass die Corona-Pandemie und ihre Folgen sich nach wie vor stark auf die nachgefragten Themen in der Beratung auswirkten. Darüber hinaus war der Verzug bei Warenlieferungen durch generelle Lieferengpässe Thema.

### In-App-Käufe

Durch das häufige Homeschooling hatten Minderjährige vermehrt Zugriff auf internetfähige Endgeräte. Dadurch stellten sich vielen Verbraucher\*innen Fragen zu Rechnungen für nicht genehmigte In-App-Käufe. Hier kam es gerade für Eltern oftmals zu unliebsamen Überraschungen, sodass die Verbraucherzentrale unterstützend tätig werden musste.



### RUNDFUNKBEITRAGSBERATUNG

Das Thema Rundfunkbeitrag wurde im Jahr 2021 stetig nachgefragt. Die häufigsten Beratungsanfragen gingen zu den Themen Ermäßigung und/oder Befreiung, Kontenklärungen aufgrund unverständlicher (Nach-)Forderungen und zu den Befreiungsmöglichkeiten einer Zweitwohnung ein. Durch die Erhöhung des Rundfunkbeitrags im August 2021 von 17,50€ monatlich auf nun 18,36€ monatlich gab es auch hierzu gehäuft Beratungsanfragen. In Abstimmung mit der Verbraucherzentrale Brandenburg wurde eine Anpassung der telefonischen Beratungszeiten vorgenommen und somit eine Erreichbarkeit für Ratsuchende an allen fünf Werktagen ermöglicht – an vier Tagen telefonisch und an einem persönlich im Quartiersbüro Moabit-Ost.

### Mobilfunkrechnungen und Online-Zahlungsdienste

Weiterhin waren untergeschobene Verträge für Telefondienstleistungen bei Gesprächen mit dem Kundensupport von Telefonanbietern Thema und Trojaner-SMS von Fake-DHL, die zu hohen Mobilfunkrechnungen führten. Auch übliche Fragestellungen wie Einwendungen gegen Online-Zahlungsdienste aus Fernabsatzgeschäften, unseriöse Anbieter im Bereich der Handwerkernotdienste

## 14 | Guter Rat in allen Lebenslagen

und Identitätsdiebstahl bei Rechnungskäufen im Fernabsatzhandel kamen auf. Untergeschobene Abonnements waren in Zusammenhang mit Dating-Portalen und für Zeitschriften in Verbindung mit Gewinnversprechen Thema.

### Marktbeobachtung

Die Marktbeobachtung hat das Ziel, Verbraucher\*innen durch frühzeitiges Erkennen struktureller Probleme mit Anbietern und Produkten vor Schaden zu bewahren. Der Verbraucherschutz profitiert dabei von einem bundesweiten Netzwerk zur Aufdeckung von Verstößen und Fehlentwicklungen. Inhaltlich setzt sich die Marktbeobachtung mit dem Bereich Digitales sowie mit dem Finanz- und Energiemarkt auseinander. Neben der reinen statistischen Erfassung werden Beschwerden sowie die von den Verbraucher\*innen ge-

meldeten Hinweise auf Verstöße gesammelt und anschließend systematisch nach Anbietern, Produkten und Beschwerdegründen ausgewertet. Bei besonders auffälligen Sachverhalten erfolgt die Übermittlung in eine eigens dafür eingerichtete Datenbank – das „Frühwarnnetzwerk“. Über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung informieren die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband die Öffentlichkeit und machen so gesetzwidrige oder fragwürdige Geschäfts- und Vertriebspraktiken sichtbar.

## EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE

### GESCHICHTEN AUS DEM BERATUNGSALLTAG



*Gegen Ende des Jahres häuften sich Beschwerden zu unberechtigten Forderungen für die Nutzung von E-Scootern. So suchte beispielsweise eine Verbraucherin die Beratung auf, weil ihre Mutter im Laufe eines Wochenendes mehr als zwanzig Mahnungen eines Online-Zahlungsdienstleisters über Beträge zwischen zwei und zehn Euro erhielt. Die Forderungen wurden für die Ausleihe von E-Scootern eines Anbieters mit Sitz in den USA erhoben. Die Mutter der Ratsuchenden war über achtzig Jahre alt, hatte keinen Internetanschluss und gesundheitliche Probleme mit der Hüfte. So wurde schnell klar, dass sie Opfer eines Identitätsdiebstahls geworden war. Eine fremde Person hatte einen Account bei der Plattform des Anbieters eingerichtet und als Bezahlungsweise die Zahlung auf Rechnung über den Online-Zahlungsdienstleister gewählt. Für die Rechnung wurden Name und Adresse der Seniorin angegeben. Die Verbraucherzentrale übernahm die Rechtsbesorgung – der Unterstützungsbedarf in dieser Form hat generell deutlich zugenommen – und wies den Online-Zahlungsdienstleister mehrfach auf die Problematik hin. Die unberechtigten Forderungen wurden allesamt fallen gelassen.*

# PFLEGERECHTSBERATUNG

## ... RECHTE KENNEN, RICHTIG ENTSCHIEDEN

**Pflegebedürftige und ihre Angehörigen müssen wichtige Entscheidungen treffen, um Pflege bedarfsgerecht organisieren zu können. Die Verbraucherzentrale hilft ihnen dabei und unterstützt beim Verständnis komplexer Verträge.**

### Beratung

Das Projekt „Pflegerrechtsberatung“ hat sich in diesem Jahr als verlässliche Anlaufstelle für Berliner Pflegebedürftige und ihre Angehörigen fest etabliert. Das Team war den Hilfesuchenden gerade in Zeiten der Pandemie und der damit ausgelösten Verunsicherung im Pflegesektor eine wichtige Stütze. Schwerpunktthemen im Jahr 2021 waren Entgelterhöhungen, Abrechnungen und Kündigungen für ambulante und stationäre Pflegeleistungen.



### Vorträge

In Kooperation mit Mittelhof e.V. initiierten die Projektverantwortlichen eine monatliche Vortragsreihe zu verbraucherrechtlichen Themen in der Pflege. Zudem wurden Vorträge in Kooperation mit der Volkshochschule Steglitz-Zehlendorf und für die Multiplikator\*innen des Türkischen Bund Berlin-Brandenburg (TBB) gehalten. Themen dabei waren sowohl ambulante und stationäre Pflegeverträge als auch die Rechte von pflegenden Angehörigen. Zusätzlich wurden Vorträge für

die Mitglieder der Gerontopsychiatrisch-Geriatri-schen Verbände in Berlin angeboten.

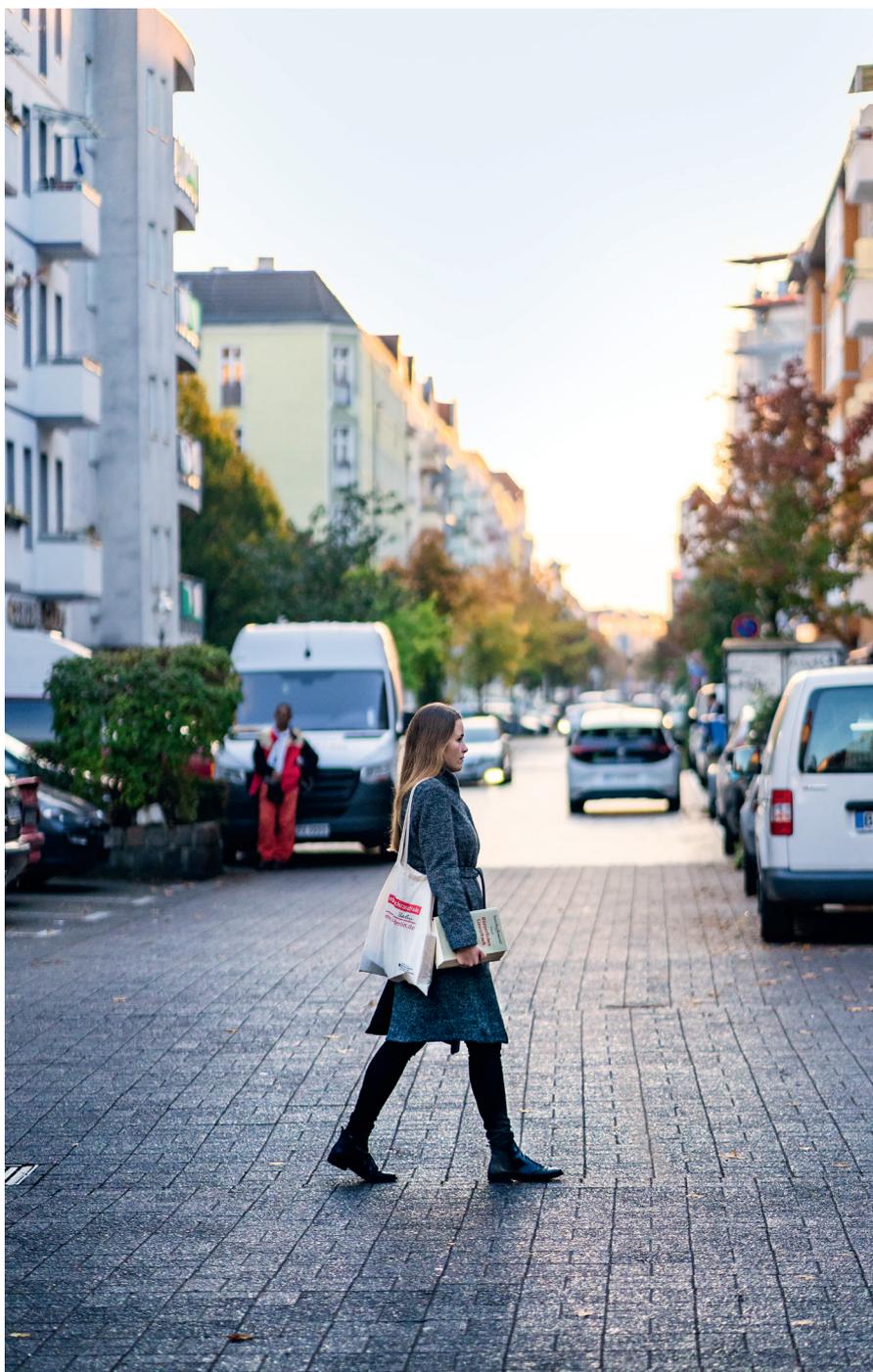
### Ausstellung und Informationsmaterial

Die Ausstellung „PflegeSelbsthilfe“ mit der Kontaktstelle Pflegeengagement, welche in der Verbraucherzentrale zu sehen war, und eine entsprechende Informationsveranstaltung zum Thema „Pflegerrecht und Pflegeselbsthilfe“ fanden großen Anklang. In Kooperation mit der Heim-aufsicht, der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (SenGPG) sowie dem Verein Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e.V. wurde eine Broschüre zu Pflege-Wohngemeinschaften für Erwachsene konzipiert. Besondere Berücksichtigung fanden hierin die Änderungen des Berliner Wohnteilhabegesetzes (WTG). Auch die Checkliste „Ambulante Pflegeverträge“ wurde überarbeitet und veröffentlicht.

### Kooperationen und Austausch

Das Projekt schloss auf dem Gebiet des Vertragsrechts in der Pflege eine Kooperation mit der Hochschule für Technik und Wirtschaft. Ziel ist es, praxisrelevante Rechtsfragen zur Anwendung des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes (WVG) und des Vertragsrechts in der Pflege zu formulieren und zu diskutieren sowie zu diesen Fragen wissenschaftlich fundierte Lösungsvorschläge zu entwickeln. Die Teilnahme an der Eröffnungsveranstaltung der Seniorenwoche, der Kick-Off der Fachstelle LSBTI\* und die Jubiläumsfeier der Kontaktstellen Pflegeengagement gehörten zu den Höhepunkten des Jahres.

# HEUTE HIER, MORGEN DORT



**Warum in die Ferne schweifen? Um näher an die Verbraucher\*innen zu rücken! Und um Beratung genau dorthin zu bringen, wo sie am dringendsten gebraucht wird: direkt vor Ort im Kiez.**



*Einstandsbesuch in Treptow-Köpenick: Marco Schulze, Leiter der Betreiberorganisation „My Way Soziale Dienste“, Projektmitarbeiterin Julia Hutmacher, Vorstand Dörte Elß und Mitglied des Abgeordnetenhauses Stefanie Fuchs (DIE LINKE)*

## VERBRAUCHERBERATUNG IM OSTTEIL DER STADT

### IM OSTEN WAS NEUES

**Erreichbarkeit ist der Verbraucherzentrale ein großes Anliegen. Deshalb verkürzt sie den Beratungsweg für Verbraucher\*innen im Ostteil Berlins, damit sie ihre Fragen zum Allgemeinen Verbraucherrecht stellen und Hilfe bekommen können.**

#### Projektstart mit Pressekonferenz

Mit einer großen Pressekonferenz in der Lichtenberger Kiezspinne und einem starken Medien-echo feierte die Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem Verbraucherschutzsenator im August den Start des Projekts und somit die Eröffnung der ersten Beratungsstelle. Von Anfang an waren die Termine ausgebucht, was den großen Bedarf an wohnortnaher Beratung bestätigte. Deshalb wurde das Angebot schnell auf die Bezirke Pankow und Köpenick ausgedehnt, sodass die Beratungsstellen im Stadtteilzentrum Pankow und in den Räumlichkeiten der Initiative „My Way“ eröffneten. Mit diesen drei Kooperationspartnern ist schnell eine vertrauensbasierte Zusammenarbeit entstanden. Sie unterstützen den reibungslosen Ablauf der Beratungen vor Ort und berichten, dass dieses Projekt in ihren Räumlichkeiten nicht mehr wegzudenken und fester Bestandteil der Programme sei.

#### Plakatkampagne

Die Fälle der Ratsuchenden unterscheiden sich thematisch nicht von den Fällen der Verbraucher\*innen, die sich an die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale in Tempelhof wenden. Inhaltliche Schwerpunkte sind das Kauf-, Werk-, Dienstleistungs- und Telekommunikationsrecht sowie das Reiserecht. Die Verbraucher\*innen sind mit der Beratung durch die Verbraucherzentrale sehr zufrieden und empfehlen die neuen Standorte an Verwandte, Bekannte und Freund\*innen weiter. Mit einer großen Plakatkampagne an 300 Litfaßsäulen in Berlin wurde das Projekt auch visuell in den Kiezen präsent.

#### 100 Tage Berlin

Im Programm „100 Tage Berlin“ wurde bereits dokumentiert, dass ein weiterer Standort festgelegt werden soll, an dem sowohl allgemeine Rechtsberatungen als auch Sonderberatungen wie beispielsweise zum Pflegerecht angeboten werden. An diesem Standort könnten dann auch Aufklärungsformate wie Vorträge oder Workshops Teil des Service sein. Eine Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen gehört zum präventiven Ansatz der Verbraucherzentrale.



## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

### ••••• VERBRAUCHERSCHUTZ MITTENDRIN

**Aufsuchender Verbraucherschutz bringt niedrigschwellige Informationsangebote direkt dorthin, wo sie gebraucht werden. Das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ ermutigt Menschen im Kiez dazu, ihre Verbraucherrechte einzufordern.**

#### HörOrte

Auch im Jahr 2021 brachte das Projekt Verbraucherwissen direkt in den Kiez. Mit einem Hörbeitrag für die Aktion HörOrte, einer digitalen Hörkarte in Moabit-Ost, wurden die Bewohner\*innen im Quartier dazu eingeladen, das Angebot einmal auf anderen Wegen zu entdecken und auf ein Gespräch an der Tür vorbeizukommen.

#### Niedrigschwellig informieren

Mit einem Informations- und Aktionsstand auf dem Perlenkiezfest in Moabit begeisterte das Pro-

jektteam Kinder für gesunde Lebensmittel. Ob am Einkaufszentrum oder vor dem Quartiersbüro – die Mitarbeiterinnen präsentierten sich nahbar und sorgten für ein niedrigschwelliges Informationsangebot. Sie beantworteten Fragen zu Inkassoschreiben oder untergeschobenen Verträgen und gaben Tipps zum Energiesparen mit auf den Weg.

#### Info-Bollerwagen

Im Rahmen regelmäßiger Kiez-Touren mit dem Info-Bollerwagen blieb das Projektteam auch während der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen im Gespräch mit Ratsuchenden. Das Team begegnete den Bewohner\*innen des Kiezes auf dem Weg zur Arbeit, beim Spaziergehen oder beim Einkaufen und ermutigte sie dazu, sich gegen Betrug und Abzocke-Maschen zu wehren.



*Praktisch und lehrreich:  
Das Projekt verfügt über  
eine große Vielfalt an  
Informationsmaterialien*

### Lebendiger Adventskalender

Bei der Aktion „Ein Gruß aus dem Quartiersbüro“ wurden Taschen mit Familienkalendern und Verbrauchertipps an Kooperationspartner\*innen oder direkt an Verbraucher\*innen übergeben. Im Rahmen der Aktion „Lebendiger Adventskalender in Moabit-Ost“ wurde ein weihnachtliches Verbraucherquiz gemeinsam mit Anwohner\*innen vor dem Quartiersbüro als begehbare Adventstürchen veranstaltet.



*Die Tür zum begehbaren  
Adventskalender in Moabit  
stand im Dezember allen  
Ratsuchenden offen.*

# HART INS GERICHT MIT UNSERIÖSEN ANBIETERN



Die Verbraucherzentrale unterstützt nicht nur Ratsuchende in ihrem individuellen Fall. Indem sie unseriöse Anbieter abmahnt, sorgt sie zusätzlich dafür, dass nicht noch mehr Verbraucher\*innen von ihnen geschädigt werden können.

# ERFOLGREICH IM INTERESSE DES VERBRAUCHER-SCHUTZES

## ... KLAGEN UND ABMAHNUNGEN IM JAHR 2021

**Auch im Jahr 2021 ging die Verbraucherzentrale Berlin mit Abmahnungen und Klagen konsequent gegen unseriöse Anbieter vor. So konnten nachhaltige Verbesserungen für den Alltag der Berliner\*innen erreicht werden.**

### Klageverfahren

#### Unzulässige Briefkastenwerbung

Versäumnisurteil LG Berlin vom 20.04.2021 (Az: 52 O 420/20) gegen Umzugsunternehmen wegen massiver unzulässiger Briefkastenwerbung – Flyer wurden trotz Schild „Keine Werbung“ an Briefkästen und trotz Beschwerden einiger Kund\*innen gegenüber dem Unternehmen weiterhin eingeworfen. Das Urteil ist rechtskräftig.

#### Irreführende Preisauszeichnung

Klage gegen Drogeriekette wegen Irreführung über das Vorhandensein eines besonderen Preisvorteils. Die Verbraucherzentrale Berlin beanstandete, dass durch die Art der Preisauszeichnung der irreführende Eindruck erweckt wird, die so bezeichnete Ware sei im Preis reduziert.

### Abmahnungen

#### „Zusätzliche Entgelte für bestimmte Zahlungsarten unzulässig: Verbraucherzentrale geht gegen unlautere Geschäftspraktiken vor

Bei der Verbraucherzentrale Berlin gehen vermehrt Verbraucherbeschwerden ein, wonach Unternehmen und Dienstleister aus verschiedenen Branchen für die Wahl bestimmter Zahlungsarten einen Aufpreis verlangen. Dies ist unzulässig.“

- Pressemitteilung vom 11.08.2021

#### „Viele Entgelterhöhungen im Pflegeheim unwirksam: Verbraucherzentrale Berlin mahnt Anbieter von Pflegeeinrichtungen erfolgreich ab

Wenn sich die Berechnungsgrundlage ändert, können Betreiber von Pflegeeinrichtungen das

Entgelt erhöhen. Dafür müssen sie diese Entgelterhöhung vorher schriftlich bei den Bewohnerinnen und Bewohnern ankündigen. Viele dieser Ankündigungsschreiben weisen formale Mängel auf und sind in der Folge unwirksam. Für die Wirksamkeit der Entgelterhöhung ist die Zustimmung des Verbrauchers zwingend erforderlich.“

- Pressemitteilung vom 19.08.2021

#### Exotisches Superfood: weit gereist und oft mit Schadstoffen belastet

Ein Berliner Anbieter von Guanabana (Stachelanone aus Mittelamerika und der Karibik) ging sogar so weit, auf seiner Homepage seine Produkte damit zu bewerben, dass sie Krebszellen zerstören könnten und wirksamer seien als eine Chemotherapie. „Für diese dreisten, Heilung versprechenden Aussagen fehlt jeder wissenschaftliche Nachweis. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten sich von solchen Botschaften nicht zum Kauf verleiten lassen“, sagt Dr. Britta Schautz, Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale Berlin. „Auch exotische Lebensmittel heilen keine Krankheiten“, so die Expertin weiter. Die Verbraucherzentrale Berlin ging entschieden dagegen vor und mahnte den Anbieter ab, der in Zukunft solche rechtswidrigen Aussagen unterlassen muss.

- Pressemitteilung vom 25.08.2021



## DIE MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE GEGEN SUPERFIT SPORTSTUDIOS

### ... EINE FÜR ALLE

Die Verbraucherzentrale kann von ihrem Verbandsklagerecht Gebrauch machen, um gegen unzulässige allgemeine Geschäftsbedingungen oder auch unlauteren Wettbewerb vorzugehen. Sie ist außerdem befugt, im Wege der Musterfeststellungsklage für viele Betroffene gleichzeitig vor Gericht zu ziehen. Von dem erstrittenen Urteil oder dem erzielten Vergleich profitieren dann alle, die sich an der Klage beteiligt haben, gleichermaßen.

### Keine Leistung ohne Gegenleistung

Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Berlin führt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine Musterfeststellungsklage gegen die SuperFit Sportstudios der EAST BANK CLUB the fitness factory GmbH. Als es seine Fitness-Studios in Berlin und Potsdam während der Corona-Zeit in den Jahren 2020 und 2021 für insgesamt neun Monate schloss, verlangte das Unternehmen weiterhin Mitgliedsbeiträge von seinen Kund\*innen. In vielen Fällen verschickte der Anbieter auch Mahnungen und führte Inkassoverfahren durch, wie aus den Beschwerden bei der Verbraucherzentrale hervorgeht. Eine Leistung ohne Gegenleistung müssen Verbraucher\*innen aus Sicht des vzbv

und der Verbraucherzentrale Berlin jedoch nicht erbringen.

### Infotelefon und Webseite

Eigens für Betroffene und interessierte Teilnehmer\*innen an der Musterfeststellungsklage hat die Verbraucherzentrale ein Infotelefon eingerichtet. Alles Wissenswerte ist im Rahmen eines umfangreichen Internetangebotes abrufbar.

# NICHT EINFACH SPORTLICH NEHMEN

... **IM GESPRÄCH MIT JURISTIN JOSEPHINE FRINDTE**

*Die Musterfeststellungsklage gegen SuperFit Sportstudios ist die erste für die Verbraucherzentrale Berlin. Wann wurde die Entscheidung getroffen, sie durchzuführen und warum?*

**Frindte:** Die Entscheidung ist ungefähr im Mai 2021 getroffen worden. Grund dafür war zum einen eine Vielzahl an Verbraucherbeschwerden gegen das Unternehmen und zum anderen dessen aggressive Vorgehensweise. SuperFit hatte ein Inkassounternehmen beauftragt, welches die Monatsbeiträge von den Verbraucher\*innen bei Nichtzahlung während der Schließzeit eintreiben sollte. Verbraucher\*innen fühlten sich dadurch sehr schnell in die Ecke gedrängt und hatten Angst vor Einträgen in die Schufa und/oder Gerichtsverfahren.

*Mit welchen Herausforderungen muss die Verbraucherzentrale umgehen?*

**F:** Zunächst mussten wir den Vorstand sowie den Verbraucherzentrale Bundesverband mit ins Boot holen. Beide waren jedoch schnell davon überzeugt, dass die Erhebung einer Musterfeststellungsklage das richtige Instrument ist, um dem Unternehmen Einhalt zu gebieten. Wir haben zudem versucht, mit anderen Verbraucherzentralen Erfahrungen auszutauschen. Es wurde ein Team aus Mitarbeiter\*innen der Verbraucherzentrale und des Verbraucherzentrale Bundesverbands gebildet. Bereits ein halbes Jahr später, am 04. November 2021, wurde die Musterfeststellungsklage beim Kammergericht in Berlin erhoben.



*Was denken Sie über die Beteiligung?  
Hat Sie der Erfolg überrascht?*

**F:** Nein, gar nicht. Wir waren uns ziemlich sicher, dass dies ein Erfolg wird. Die Klage gegen SuperFit ist ein Paradebeispiel einer Musterfeststellungsklage. Der Streitwert ist zu gering, als dass die Mehrheit der Verbraucher\*innen einzeln vor Gericht ziehen würde und es trifft eine Vielzahl von Verbraucher\*innen mit genau dem gleichen Sachverhalt.

*Welche positiven Auswirkungen für die Verbraucher\*innen hätte es, wenn die Klage erfolgreich wäre?*

**F:** Die Erhebung der Klage hat insofern bereits jetzt zum Erfolg geführt, als dass das Inkassounternehmen die Forderungen gegenüber den Verbraucher\*innen fallengelassen hat. Die Verbraucher\*innen, welche die geforderten Beiträge aus Angst bezahlt haben, hätten bei Erfolg der Klage Gewissheit darüber, dass der Einzug der Monatsbeiträge, Mahn- und Inkassogebühren durch SuperFit rechtswidrig war. Zudem wäre die derzeit überaus spannende Frage geklärt, ob SuperFit zu einer Vertragsanpassung, also zur einseitigen Verlängerung der Mitgliedschaft, berechtigt ist, welche bei Erfolg verneint werden würde.

# PRÄVENTION DURCH INFORMATION



Verschiedene Zielgruppen haben unterschiedliche Informationsbedürfnisse. Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wird jeder einzelnen gerecht und passt Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen individuell an, um mündige Verbraucherentscheidungen zu ermöglichen.

# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ



## MIT AUFKLÄRUNG UND INFORMATION VERBRAUCHER\*INNEN STÄRKEN

**Alle 16 Verbraucherzentralen gemeinsam setzen das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ um. Mit Hilfe von Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen in Form von zielgruppenspezifischen Informationsformaten zu aktuellen Themen soll die Marktstellung von Verbraucher\*innen gestärkt werden.**

### Abiballverträge prüfen

Das Projekt widmete sich im Jahr 2021 mit kreativen neuen Ideen dem Verbraucherschutz. Um Schüler\*innen, Eltern und Lehrer\*innen beim Abschluss von Abiballverträgen zu unterstützen, erarbeitete es, angeregt von Schüler\*innenvertretungen und Abgeordneten, ein neues kostenfreies Informationsangebot. Die Bewerbung erfolgte über die Eltern- und Schülersprecher\*innen sowie durch eine großangelegte Plakataktion an Berliner Schulen und eine gezielte Medienarbeit, welche zu einer vielfältigen regionalen und überregionalen Berichterstattung führte. Auch andere Verbraucherzentralen wurden dazu angeregt, entsprechende Informationsangebote einzuführen. Im weiteren Verlauf sollen Vertragsunterlagen gesammelt und ausgewertet werden, um eine Checkliste entwickeln zu können.

### Web-Seminare

Das Angebot an Web-Seminaren zu Themen wie Kaufrecht und Gewährleistung, UWG – unlautere Vertriebsmethoden der Anbieter und Online-Bankgeschäfte – konnte ausgebaut werden, unterstützt durch Kooperationen mit dem Türkischen Bund in Berlin-Brandenburg (TBB) und den Volkshochschulen.

### Marktcheck Sharing Economy

In der Arbeitsgruppe Sharing Economy hatte die Verbraucherzentrale Berlin gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg die Federführung inne. Es wurde ein Marktcheck im Bereich Autos, Räder und Roller durchgeführt,

dessen Ergebnisse in eine bundesweite Abmahnaktion von über 30 Anbietern einfließen. Interaktive Grafiken wurden erstellt, um die Inhalte zu kommunizieren.

### AG Gewährleistung

Im Rahmen der AG Gewährleistung beteiligte sich das Projekt an der Anpassung des Gewährleistungstools hinsichtlich der Bestellungen im Ausland. Die Informationsangebote auf der Internetseite wurden ausgewertet und Internetartikel zum Thema Gewährleistung überarbeitet.

### Podcast

Zum ersten Mal wurde im Projekt ein Podcast angeboten. Unter dem Titel „Nachgehakt – Jetzt erst Recht“ entstanden neun Folgen. Projektmitarbeiterinnen berichteten darin von verschiedenen Fällen aus dem Beratungsalltag der Verbraucherzentrale und bereiteten typische Rechtsthemen wie Fake-Shops, Haustürgeschäfte und Schlüsseldienste für die Hörer\*innen auf.

# GEBALLTE ENERGIEN FÜR JEDES PROBLEM



Energiepreissteigerungen, Belieferungsstopps, Insolvenzen: Energiethemen sind aktueller denn je. Deshalb hat die Verbraucherzentrale ein Beratungskraftpaket geschnürt, damit Verbraucher\*innen die Orientierung am dynamischen Energiemarkt nicht verlieren.

# ENERGIESPARBERATUNG

## ENERGIESPAREN LEICHT GEMACHT

**Energiesparen ist derzeit wichtiger denn je. Die Verbraucherzentrale unterstützt die Berliner\*innen mit praktischen Tipps und der Expertise ihrer qualifizierten Energieberater\*innen.**



### Video-Termin-Beratung

Seit vielen Jahren hilft die Energieberatung der Verbraucherzentrale den Berliner\*innen beim Energiesparen in den eigenen vier Wänden. Die klassische Beratung am Standort in Tempelhof und in den über das gesamte Stadtgebiet verteilten Beratungsstützpunkten fand auch im Jahr 2021 größtenteils als telefonische Terminberatung statt. Gegen Ende des Jahres kam zusätzlich das Angebot einer Video-Termin-Beratung hinzu, welches sich zunehmender Beliebtheit erfreut und das künftig weiter ausgebaut werden soll. Die Beratungsangebote wurden von den Berliner\*innen wie immer sehr gut angenommen. Auch die Möglichkeit, sich spontan und ohne Termin über die kostenfreie Hotline oder online auf der Homepage der Energieberatung beraten zu lassen, wurde gerne genutzt.

### Energie-Checks

Besonders beliebt war das neu eingeführte Angebot „Eignungs-Check Heizung“, bei dem sich Verbraucher\*innen individuell zu Heizungstausch und Umrüstung zu erneuerbaren Energien beraten lassen können. Im Laufe des Jahres hat es

sich zum beliebtesten Beratungsformat der Energieberatung in Berlin entwickelt. Auch Informationen zu Solarenergie, energetischer Sanierung und der staatlichen Förderlandschaft waren weiterhin stark nachgefragt. Eigenheimbesitzer\*innen machten auch dieses Jahr die größere Gruppe der Ratsuchenden aus. Insgesamt hat sich die Nachfrage nach Energie-Checks seit etwa Mitte des Jahres 2021 stark erhöht und steigt weiterhin stetig. Dies zeigt das große Interesse der Berliner\*innen daran, angesichts der Klimakrise aktiv zu werden, Energiesparmaßnahmen zu implementieren und damit zur Reduktion ihres CO<sub>2</sub>-Ausstoßes beizutragen.

### Online-Angebot

Auch wenn im Sommer 2021 die Energieberatung der Verbraucherzentrale nach langer Pause wieder auf mehreren Messen und anderen öffentlichen Veranstaltungen in Berlin aufgetreten ist, lag der Fokus weiterhin auf dem Online-Angebot. Das Vortragsprogramm fand hauptsächlich in Form von Web-Seminaren statt. Dabei konnten Fragen zu Themen wie Solarenergie, Heizungsaustausch, Förderlandschaft und energetischer Sanierung beantwortet werden.

# ENERGIERECHTSBERATUNG

## ••• VERBRAUCHERSCHUTZ AM ENERGIEMARKT

**Hohe Stromrechnungen waren schon immer Thema in der Beratung zum Energierecht. Die aktuellen Entwicklungen am Energiemarkt ließen die Nachfrage jedoch geradezu nach oben schnellen.**

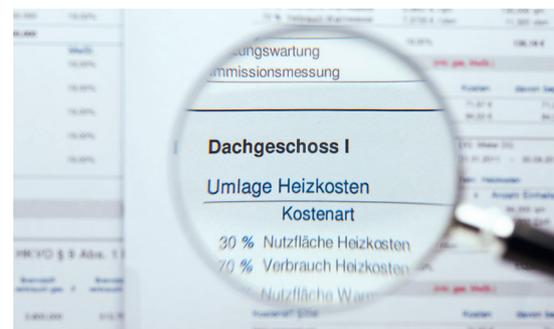
### Unzulässige Telefonwerbung

Besonders die zweite Jahreshälfte von 2021 war für Verbraucher\*innen sehr bewegt. Die Änderung des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) führte zur Stärkung der verbraucherfreundlichen Rechte. Es brachte mit sich, dass Versorger die Einwilligung in Telefonwerbung von Verbraucher\*innen in Textform dokumentieren und fünf Jahre lang nachhalten (§ 7a UWG) müssen. Dadurch soll unzulässige Telefonwerbung weiter eingedämmt werden, denn allein im Jahr 2018 gingen deswegen bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) über 60.000 Beschwerden ein. Zudem seien nach der Erfahrung der BNetzA nur wenige Einwilligungen im Bereich der Telefonwerbung wirksam. Die neuen Pflichten nehmen die Werbenden stärker in die Verantwortung und ahnden Verstöße mit Bußgeldern von bis zu 50.000 €. Vertragsschlüsse für Strom- und Gaslieferungsverträge unterliegen nun der Textform (§ 41 Abs. 1 S. 1 EnWG). Damit sind telefonische Vertragsschlüsse zukünftig nicht mehr möglich.

### Energiepreissteigerung und Belieferungsstopps

Die Situation auf dem Energiemarkt bleibt wegen der Preissteigerungen am Großhandelsmarkt angespannt. Die Versorger erhöhten zum Teil drastisch die Strom- und Gaspreise von den Verträgen der Verbraucher\*innen. Die Preiserhöhungen sind jedoch häufig völlig intransparent und unzureichend kommuniziert worden. Die Preiserhöhungsschreiben wurden per E-Mail in der Nacht oder morgens verschickt. Telefonisch waren die Anbieter nach Preiserhöhungen für ihre irritierten Kund\*innen nicht mehr erreichbar. Widersprachen die betroffenen Verbraucher\*innen der Preissteigerung, kündigten einige Versorger frist-

los die Verträge. Andere Versorger hingegen meldeten Insolvenz an und stellten die Belieferung ein. Besonders zwei Versorger, die ohne Insolvenzanmeldung die Belieferung kurzfristig einstellten und sich vom Energiemarkt zurückzogen, verursachten großen Ärger. Verbraucher\*innen waren von heute auf morgen aus dem Energie-Vertragsverhältnis entlassen und stellten sich zahlreiche Fragen: Wie gehe ich gegen die Preissteigerung vor? Bekomme ich noch Strom und Gas? Was bedeutet Insolvenz? Habe ich einen Schadensersatzanspruch, wenn mein günstiger Vertrag vertragswidrig beendet wird?



### Soforthilfe

Als Soforthilfe wurde ein neues regelmäßiges Web-Seminar konzipiert, um Betroffenen Antworten darauf zu geben. In diesen Zeiten mit viel Bewegung zu Ungunsten der Verbraucher\*innen stand die Verbraucherzentrale den Betroffenen zur Seite und weitete die Beratungsstunden aus. Zahlreiche Fragen besorgter Verbraucher\*innen wurden beantwortet. Damit erhielten sie Rechtsklarheit und wurden in die Lage versetzt, ihre Rechte geltend zu machen.

## SOFORTHILFE IN AKUTER LAGE

... ✦ IM GESPRÄCH MIT JURISTIN UND ENERGIERECHTSEXPERTIN HASIBE DÜNDAR

*Welche Hilfestellungen von Seiten der Politik wären derzeit wichtig?*

**Dündar:** In der jetzigen akuten Lage müssen sowohl kurzfristige als auch langfristige Lösungen gefunden werden, damit einerseits schnell zielgerichtet die Geldbeutel der Verbraucher\*innen entlastet werden. Andererseits müssen Verbraucher\*innen vor willkürlichen Vorgehensweisen ihrer Energieversorger durch Gesetzesänderungen geschützt werden. Eine finanzielle Entlastung wäre möglich durch einen Heizkostenzuschuss pro Haushalt, Aussetzung von Energiesperren für Verbraucher\*innen, die ihre Rechnung nicht bezahlen können, Rückerstattung der Einnahmen aus der CO<sub>2</sub>-Bepreisung an die Verbraucher\*innen durch ein Klimageld und die vollständige Weitergabe der Abschaffung der EEG-Umlage an die privaten Haushalte. Zudem müssen die gesetzlichen Regelungen geändert werden, damit Energieversorger strengeren Regeln unterworfen werden. Unter anderem müssen die Befugnisse der Bundesnetzagentur bei der Kontrolle von Energieversorgern erweitert werden. Auch die Möglichkeiten der Bundesnetzagentur, unseriöse Anbieter vom Markt auszuschließen, müssen gestärkt werden.



*Was war das dreisteste Gebaren, was Ihnen gegenüber Verbraucher\*innen von Anbieterseite bekannt geworden ist?*

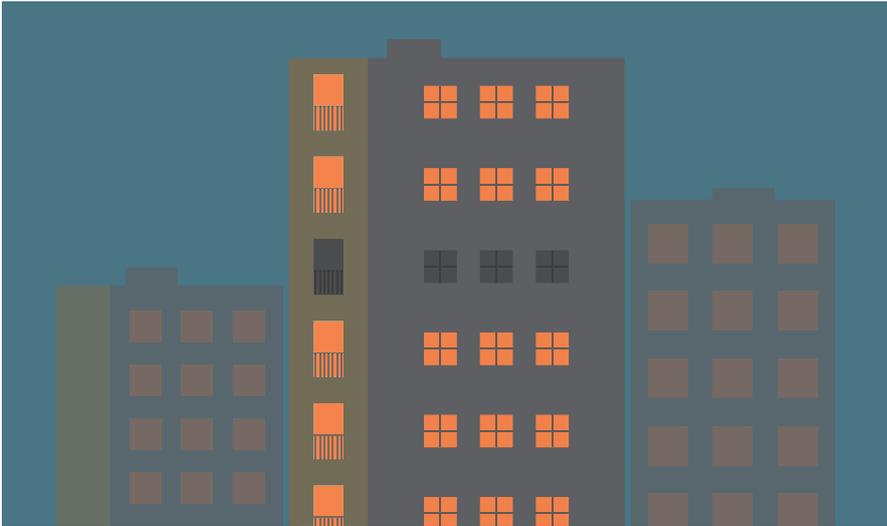
**D:** Ein Energieversorger schloss im Rahmen einer unerlaubten Telefonwerbung einen Energieliefervertrag mit dem Verbraucher ab. Obwohl in dem Vertrag eine 24-monatige Preisgarantie vereinbart war, erhöhte der Versorger in regelmäßigen Abständen den Preis. Er informierte den Verbraucher auch über diese Preiserhöhungen nicht, obwohl es gesetzlich vorgeschrieben ist. Der Verbraucher machte den Versorger auf die vereinbarte Preisgarantie und die fehlende Preiserhöhungsmittelteilung aufmerksam und sprach seine gesetzlich ihm zustehende Sonderkündigung wegen Preiserhöhung aus. Der Versorger lehnte ohne Begründung die Sonderkündigung ab. Erst durch unser Einschalten konnten wir den Verbraucher aus diesem Vertrag herausholen.

*Welche Art Soforthilfe bietet die Verbraucherzentrale in der aktuellen Lage?*

**D:** Wir bieten Energierechtsberatungen und ein wöchentlich stattfindendes Web-Seminar zu den aktuellen energierechtlichen Themen an. Diese Angebote werden durch die Informationen und Musterbriefe auf unserer Homepage ergänzt.

*Was war das schönste Feedback, das Sie bisher von Verbraucherseite bekommen haben?*

**D:** „Ich kann wieder schlafen. Ohne Sie hätte ich das Problem mit meinem Versorger noch nicht gelöst. Herzlichen Dank!“



*Von Energiesperren bedrohte Verbraucher\*innen benötigen unkompliziert und schnell Hilfe.*

# ENERGIESCHULDENBERATUNG

## ... LICHT INS DUNKEL BRINGEN

**Gerade beim Thema Energieschulden ist die kostenfreie Beratung der Verbraucherzentrale eine große Hilfe für Betroffene. Energiesperren zu vermeiden beziehungsweise aufzuheben, ist erklärtes Projektziel.**

### Beratung vor Ort

Das Projekt Energieschuldenberatung hat sich im Jahr 2021 weiter etabliert und profiliert. Trotz der erschwerten Bedingungen durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie konnte die persönliche Beratung in der GESOBAU-Nachbarschaftseta über das gesamte Jahr 2021 aufrechterhalten werden. Im Juni wurden dann auch die persönlichen Beratungen in den externen Beratungsstellen in Lichtenberg und Moabit-Ost wieder aufgenommen.

### Fachforum Energiearmut

Das Fachforum Energiearmut setzte seine Arbeit in Form der drei Arbeitsgruppen Prävention, Kommunikation und Nachhaltigkeit fort. Bei der Prävention lag der Schwerpunkt auf der Analyse und Bewertung von Verbrauchsabrechnungen, Mahnungen und Sperrankündigungen der Grundver-

sorger im Hinblick auf die Transparenz für die Verbraucher\*innen.

Darüber hinaus waren die Änderungen des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG), die Novellierung der Strom/Gas GVV sowie die Auswirkungen in der Praxis Thema. Die Arbeitsgruppe Kommunikation befasste sich mit der Verbesserung der Kommunikation zwischen den am Sperrprozess beteiligten Institutionen, beispielsweise durch die Einrichtung spezieller E-Mail-Accounts für Energieschuldenanfragen von Beratungsstellen bei den Jobcentern. Schwerpunkt der Arbeitsgruppe Nachhaltigkeit war die Entwicklung eines Fondsmodells zur Finanzierung energiesparender Haushaltsgeräte für einkommensschwache Haushalte. Damit sollen diese in Bezug auf Anschaffung und Austausch energiesparender Haushaltsgeräte finanziell entlastet werden. Im November fand das Plenum Fachforum Energiearmut statt und brachte sowohl Vertreter\*innen der Grundversorger, der Senatsverwaltungen sowie Vertreter\*innen aus der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg, der Jobcenter, der Bezirksämter und verschiedener Beratungsstellen zum Austausch zusammen. Schwerpunkte in diesem Plenum waren der Rückblick und die Evaluierung der Ergebnisse der Ar-

beitsgruppen im Jahr 2021 und die Planung der Zusammenarbeit für das Jahr 2022.

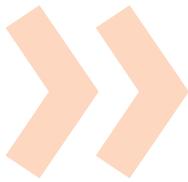
### Vernetzung und Kooperation

Im Rahmen der Vernetzungsarbeit kooperierte das Team eng mit den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz, um Energieschulden als bundesweites Problem zu untersuchen. In diesem Kontext erfolgte von November 2020 bis April 2021 eine gemeinsame Erfassung von Merkmalen der ratsuchenden Haushalte und deren Analyse. Es wurde eine gemeinsame Pres-

semitteilung veröffentlicht, in der die Beteiligten Maßnahmen gegen Stromschulden forderten. Weitere öffentlichkeitswirksame Maßnahmen waren die Neugestaltung der Beratungsflyer, die Vorstellung des Beratungsangebotes bei kieznahen Mediator\*innen sowie Informationsveranstaltungen für Sozialberatungsstellen zu den neuen gesetzlichen Regelungen der Grundversorgungsverordnungen. Da im Jahr 2022 eine höhere finanzielle Belastung durch gestiegene Energiepreise auf die Verbraucher\*innen zukommt, wird eine weiterhin steigende Nachfrage nach Energieschuldenberatungen erwartet.

## EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE

### GESCHICHTEN AUS DEM BERATUNGSALLTAG



#### ENERGIE-RECHTS-BERATUNG

*Die Verbraucherin teilte uns mit, dass ihr Gasversorger ihren laufenden Vertrag gekündigt und die Gasbelieferung längst eingestellt hat. Hierdurch fiel sie in die Grundversorgung mit einem exorbitant hohen Preistarif. Die Verbraucherin verstand die Welt nicht mehr und bat uns um Rat. Wir zeigten ihr auf, wie sie ihren Schaden berechnet und von wem sie ihren Schadensersatzanspruch geltend macht. Auch wenn sie das Vertrauen in die Energieversorger verloren hatte, zeigten wir ihr Möglichkeiten, wie sie einen seriösen Anbieter finden kann. Später erhielten wir von ihr die erfreuliche Nachricht, dass sie den Schaden von ihrem Altanbieter erstattet bekommen und mittlerweile zu einem neuen Versorger mit einem verhältnismäßig preiswerten Tarif gewechselt hatte.*

*Der Verbraucher zog in eine neue Wohnung, in welcher der Anschluss gesperrt war. Er rief die Energieschuldenberatung an, weil er seit Wochen vergeblich versuchte, eine Freischaltung für den Anschluss zu erreichen. Der aktuelle Anbieter und der Grundversorger fühlten sich nach telefonischer Nachfrage durch den Verbraucher nicht zuständig. Seine Versuche, eine verbindliche Auskunft und eine Zusage zur Freischaltung zu erhalten, scheiterten. Die Energieschuldenberatung klärte den Verbraucher über die rechtlichen Voraussetzungen für eine Freischaltung und die Zuständigkeiten im Freischaltungsprozess auf. Mit diesem Wissen nahm der Verbraucher nochmals selbständig Kontakt mit dem Netzbetreiber auf und war erfolgreich. Er bekam innerhalb von zwei Tagen einen Termin zur Freischaltung.*

#### ENERGIE-SCHULDEN-BERATUNG



# GEMEINSAM FÜR'S KLIMA



Berlin und die Verbraucherzentrale – ein perfektes Team, wenn es um den Klimaschutz geht. Klimafreundlich essen und wohnen sind gute Möglichkeiten, sich Stück für Stück an eine Lebensweise zu gewöhnen, die mit der Natur im Einklang steht.

*Gut sortiert, ist halb verteilt:  
Der öffentliche Kühlschrank  
in der Heinrich-Böll-Biblio-  
thek in Pankow*



## BERLIN IS(S)T KLIMAFREUNDLICH

### ••••• NACHHALTIG ENGAGIERT

**Klimaschutz beginnt für das Projekt auf dem Teller. Zielgruppenspezifisch informiert es über Lebensmittelverschwendung und klimafreundliche Ernährung, um Verbraucher\*innen die praktische Umsetzung im Alltag zu erleichtern.**

#### Aktionskonferenz

Das Projekt informiert Berliner\*innen mit Veranstaltungsformaten wie Workshops und Vorträgen zielgruppenspezifisch zum Thema klimafreundliche Ernährung. Das Projekt-Highlight stellte eine 3-tägige Aktionskonferenz zum Thema nachhaltiger Konsum dar. Nach einem Online-Auftakt mit unterschiedlichen Redner\*innen aus dem Bereich nachhaltige Ernährung wurde ein Fachtag für Multiplikator\*innen in Präsenz durchgeführt, um die Inhalte in die Schulen zu tragen. Der Markt der Nachhaltigkeit bildete den Abschluss der Konferenz, auf dem Verbraucher\*innen sich vollumfänglich über einen nachhaltigen Lebensstil informieren konnten.

#### Aktionswoche

Als zusätzliche Aktion im Oktober lud die Verbraucherzentrale im Rahmen der Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) zur Nachernte auf einem Bio-Bauernhof ein. Durch die Konferenz konnten nicht nur viele Verbraucher\*innen erreicht, sondern ebenfalls zahlreiche neue Kooperationspartner wie die Sarah Wiener Stiftung, die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) und FairTradeTown Berlin gewonnen werden.

#### Verteilstationen

Im Jahr 2021 lag der Fokus außerdem stark auf der Etablierung und Bekanntmachung der Lebensmittelverteilstationen. Das entwickelte Hygiene-Konzept zur Weitergabe überschüssiger Lebensmittel in öffentlichen Kühlschränken – sogenannte Verteilstationen – wurde mit zwei Kooperations-



*Staatssekretärin Margit Gottstein bei der feierlichen Eröffnung der zweiten Verteilstation in der Heinrich-Böll-Bibliothek.*

partnern erprobt und erstmalig evaluiert. Die Begegnungsstätte Mehringkiez und die Heinrich-Böll-Bibliothek Pankow eröffneten ihre Verteilstationen und nahmen gespendete Lebensmittel entgegen. Während der zweiten Jahreshälfte wurden vermehrt Aktionen zur Bekanntmachung und Vernetzung durchgeführt. Zudem konnten neue Kooperationspartner gewonnen und am Ende des Jahres zwei neue Verteilstationen in den Bezirken Neukölln und Steglitz eingerichtet werden. In Zusammenarbeit mit der bezirklichen Lebensmittelüberwachung Pankow sowie weiteren beteiligten Akteur\*innen wurden die entstandenen Materialien wie Leitfaden, Flyer und Plakat sowie erste Praxiserfahrungen in einem Dialogforum evaluiert. Als weiteres Highlight konnte zu Schulungszwecken ein Film für Betreiber\*innen von Verteilstationen erstellt werden.

### **Ideenwettbewerb**

Zahlreiche Workshops begeisterten Schüler\*innen unterschiedlicher Schulformen und Altersgruppen, einige davon fanden im Rahmen der Kampagne „Lebensmittelrettung an Berliner Grundschulen“ statt. Den Abschluss der Kampagne bildete ein Ideenwettbewerb, der Grundschulkindern die Möglichkeit gab, eigene Vorschläge zu entwickeln, wie sie Lebensmittelabfälle in ihrem Umfeld reduzieren können. Weiterhin wurden

Online-Fachvorträge für Erwachsene und öffentliche Bühnen-Talks zur Bekanntmachung des Projekts durchgeführt. Öffentliche Informationsstände rundeten das Bildungsangebot ab.

*Klimaschutz beginnt in den eigenen vier Wänden*



## ZUHAUS IN BERLIN

### ... KLIMASCHUTZ UNTER DACH UND FACH

**Hauseigentümer\*innen sind die Zielgruppe des Klimaschutzprojekts der Verbraucherzentrale, das aufgrund des großen Erfolges schon in die Fortsetzung geht und auf weitere Projektbezirke ausgedehnt wurde.**

#### Energieberatung

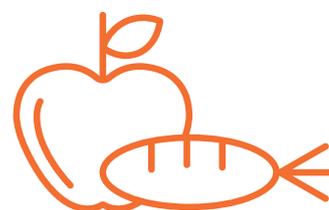
Da besonders Ein- und Zweifamilienhäuser älteren Baujahres einen erhöhten energetischen Sanierungsbedarf haben, ist es das Ziel des Klimaschutzprojekts „ZuHaus in Berlin“, mittels Energieberatungsangeboten die Möglichkeiten energetischer Sanierungen aufzuzeigen und deren Umsetzung anzuregen. Nach der erfolgreichen Einführung wurde „ZuHaus in Berlin“ in der zweiten Projektphase weiter etabliert und erweitert. Die Zahl der Projektquartiere konnte von zwölf auf 19 in nunmehr sieben Bezirken erhöht werden. Auch das Spektrum der Beratung wurde um Themen wie Heizungstausch und Solarenergie erweitert.

#### Kooperationen

„ZuHaus in Berlin“ setzt auf starke Netzwerke und hat seine Zusammenarbeit mit anderen Projekten

des Berliner Energie- und Klimaschutzprogrammes (BEK 2030) intensiviert, so etwa mit der HeizungPLUS-Kampagne von cozonline oder dem Kommunikationsnetzwerk Berlin spart Energie. Auch die Zusammenarbeit mit kommunalen und sozialen Einrichtungen wie etwa Bürgerämtern oder Bibliotheken stand im Fokus. In Kooperation mit dem Verband Deutscher Grundstücksnutzer e. V. (VDGN) wurde in Marzahn-Hellersdorf ein Beratungsstützpunkt eröffnet, der sich inmitten des größten zusammenhängenden Siedlungsgebietes Europas als gefragte Adresse etabliert hat.

# APPETIT AUF GESUNDE ERNÄH- RUNG WECKEN



Es gibt kaum ein Thema, das Verbraucher\*innen jeden Tag aufs Neue so beschäftigt wie die Ernährung. Die Verbraucherzentrale ist aber davon überzeugt, dass Verbraucher\*innen noch viel bewusster konsumieren sollten und liefert alle wichtigen Informationen, die dafür nötig sind.

# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

## ORIENTIERUNG BEI EINKAUF UND KONSUM

Mit dem Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ erhalten Verbraucher\*innen Informationen, um einschätzen zu können, welchen Angeboten zu trauen ist. Praktische Handlungsempfehlungen für den Alltag helfen auf dem Weg hin zu einer gesunden und ausgewogenen Ernährung.

### Digitale Grüne Woche

Schon das erste Jahreshighlight von „Lebensmittel und Ernährung“ war stark von den Corona-Maßnahmen betroffen. Zum ersten Mal fand im Januar eine Digitale Grüne Woche statt, an der sich das Projekt mit eigenen Web-Seminaren beteiligte. In Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg entstand eine interaktive Landingpage mit Quizformaten, Videos und anderen Informationsangeboten.

### Podcast, Web-Seminare und Vorträge

Der Podcast „Nachgehakt“ wurde mit einer zweiten Staffel fortgesetzt. In zwölf Folgen und einer Sonderausgabe standen dabei Themen rund um Ernährung und Gesundheit im Fokus. Das Vortrags- und Web-Seminarangebot konnte erweitert werden, sodass Verbraucher\*innen nun auch Informationen zum Thema Rückstände und Kontaminanten erhalten.

### Workshops in Schulen und sozialen Einrichtungen

Im Sommer war trotz der Corona-Pandemie wieder eine verstärkte Nachfrage von Schulen und anderen sozialen Einrichtungen für Präsenz-Vorträge und Workshops zu verzeichnen. Auch Informationsstände, Podiumsdiskussionen und eine Multiplikator\*innenschulung trugen dazu bei, die Projektinhalte zu kommunizieren.

### Fischatgeber

Am Jahresende wurde dann der beliebte Fischatgeber aktualisiert. Damit werden Verbraucher\*in-

nen dazu motiviert, beim Einkauf Fisch aus ökologisch nachhaltiger Fischerei zu bevorzugen und Verantwortung für das Ökosystem Meer zu übernehmen. Mit der Vermittlung der wichtigsten Fische und -label unterstützt der Fischatgeber sie dabei.



### Abmahnungen

Zahlreiche Abmahnungen erfolgten beispielsweise wegen falscher Kennzeichnung bei Lebensmittellieferdiensten sowie nicht erlaubter gesundheitsbezogener Angaben. Weiterhin wurde ein Marktcheck zu veganen und vegetarischen Fleischersatzprodukten durchgeführt.

# DIGITALES FÜR ALLE GENERATIONEN



Jede Generation hat eine andere Art, sich digitalen Themen zu nähern. Die Verbraucherzentrale unterstützt sie dabei, ihren ganz eigenen Weg zu finden – schon von klein auf.

*Gute Passwörter finden  
will gelernt sein.*



## DIGITALE WELT

### ... DIGITALE THEMEN KREATIV VERMITTELN

**Gerade in der digitalen Welt gilt es, den Verbraucherschutz zu stärken. Dieser Aufgabe widmet sich die Verbraucherzentrale mit kreativen Themenangeboten.**

#### Web-Seminare und Workshops

Für Erwachsene bot der Fachbereich Digitales im Jahr 2021 Web-Seminare an, in denen Verbraucher\*innen erfuhren, wie sie ihre Online-Accounts besser schützen können. Neu entwickelt und konzipiert wurde das Web-Seminar „Online einkaufen: Seriöse Shops erkennen und Vergleichsportale richtig nutzen“. In Zukunft sollen verstärkt Jugendliche mit Angeboten zu digitaler Verbraucherbildung erreicht werden. Hierfür wurden mit einem Medienpädagogen zwei interaktive Workshops entwickelt, die sich mit zentralen digitalen Alltagsthemen von jungen Menschen beschäftigen. Im ersten Workshop geht es um Tracking und Datenschutz in der digitalen Welt, der zweite stellt Suchmaschinen und Informationskompetenzen in den Fokus.

#### Marktcheck

Regelmäßig werden Datenleaks bekannt, bei denen Nutzerdaten in die Hände von Dritten gelan-

gen. Angesichts des Risikos, dass Zugangs- und Zahlungsdaten in den Weiten des Internets landen können, ist es sinnvoll, nicht benötigte Nutzerkonten zu löschen. Deshalb wurde bei drei verbreiteten Social-Media- und sieben Einkaufs- und Handelsplattformen untersucht, wie verbraucherfreundlich das Löschen des Nutzerkontos gestaltet ist. Mit sogenannten manipulativen Design-Techniken gestalteten Anbieter häufig das Löschen von Nutzerkonten intransparent, so das Ergebnis.

#### Digitalisierung intern

Auch die interne Digitalisierung der Verbraucherzentrale wurde 2021 weiter vorangetrieben. Es konnten einige interne Arbeitsabläufe digital gestaltet werden, was deutliche Erleichterungen im Arbeitsalltag mit sich bringt.



*In jedem Alter lässt sich  
noch etwas Neues  
entdecken.*

## SMART SURFER

### ... DIGITAL IN JEDEM ALTER

Mit dem Start dieses neuen Projekts setzte es sich die Verbraucherzentrale zum Ziel, digitale Kompetenzen an Menschen der Generation 50+ zu vermitteln.

#### Netzwerkpartner\*innen

Durch die effektive Identifikation und Ansprache möglicher Netzwerkpartner\*innen kam das Projekt-Netzwerk in kürzester Zeit zustande. Insgesamt wurden 84 Partner\*innen in Berlin kontaktiert und Projektpräsentationen vor zahlreichen Organisationen gehalten. Schon im Oktober kam es zum ersten digitalen Netzwerktreffen mit relevanten Organisationen. Wichtige Vernetzungspartner waren beispielsweise die Freiwilligenagentur Pankow, die Stadtteilkoordination Osloer Straße, Leben Pflege Digital: Kompetenzzentrum 4.0, die Arbeiterwohlfahrt Landesverband Berlin e. V. – Seniorennetz, der Förderverein ToSpiti – Diakoniewerk Simeon und die Villa Mittelhof. Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit der Gilberto-Bosques-Volkshochschule Friedrichshain-Kreuzberg sowie den Verbraucherzentralen Brandenburg und Rheinland-Pfalz belebte das Projekt.

#### Projektwebseite

Die eigens erstellte Projektwebseite fasste Kernziele wie die Vermittlung digitaler Kompetenzen an die Generation 50+ durch die Ausbildung von Multiplikator\*innen zusammen und warb erfolgreich für die Projektinhalte. Dies trug dazu bei, dass bis zum Projektende vier Multiplikator\*innenschulungen koordiniert und zahlreiche Multiplikator\*innen ausgebildet werden konnten.

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

## ... LERNEN VOM DELFIN

Ob erstes eigenes Smartphone oder allein im Internet – Mediennutzung will gelernt sein. Das gilt besonders für Grundschul Kinder, denen Projektdelfin Digi von den Untiefen des digitalen Meeres erzählt.

### Workshops

Trotz der Corona-Beschränkungen wurden die Projektziele erneut übertroffen. Wie auch im vergangenen Jahr war die Nachfrage seitens der Zielgruppen sehr groß, sodass zusätzliche Workshops terminiert werden konnten.

### Abenteuerheft

Das Abenteuer-Heft „Digi und seine Freunde“ mit sechs Geschichten sowie allen projekteigenen Checklisten und Malvorlagen wurde erstellt, auf der Projektwebseite veröffentlicht und in den Schulen und Jugendzentren verteilt. Das Heft vermittelt Kindern auf unterhaltsame Weise, worauf sie achten müssen, wenn sie im Internet unter-

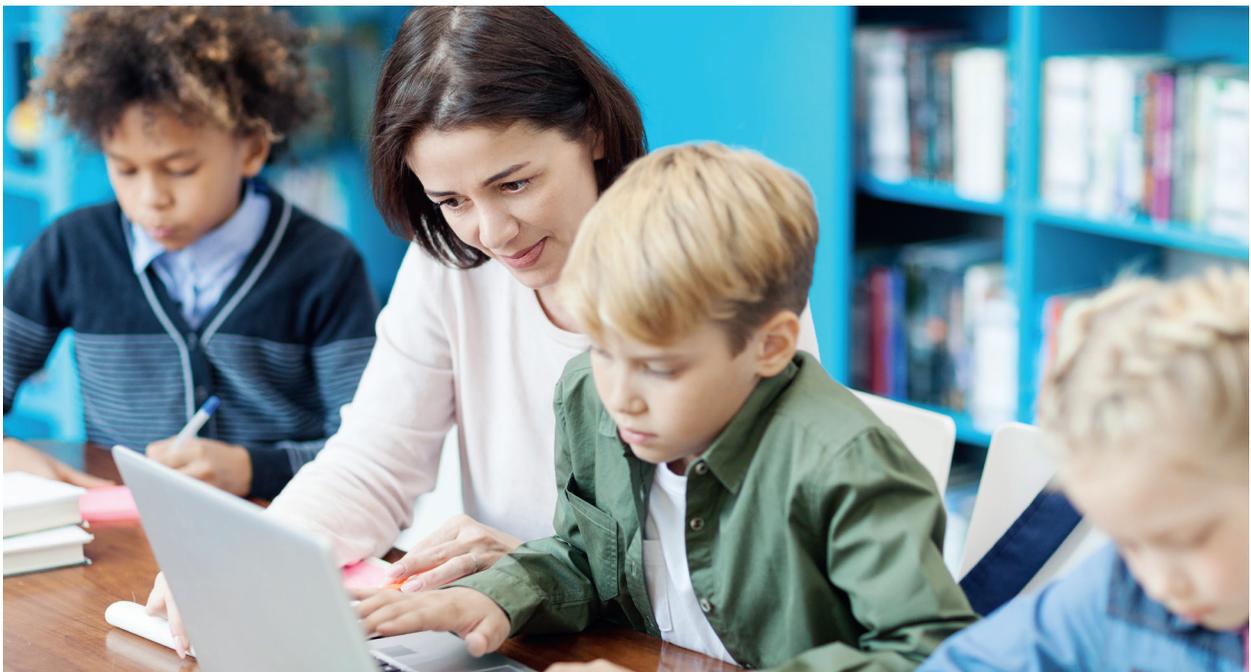
wegs sind und wo sie sich gegebenenfalls Unterstützung holen können.

### Erklärvideo

Ein Erklärvideo von Kindern zum Thema „CC-Lizenzen“ entstand im Rahmen eines Tagesworkshops in einem Jugendzentrum und wurde auf der Projektwebseite sowie auf YouTube veröffentlicht. Dadurch dass der Film von Kindern erstellt wurde, wirken seine Inhalte auf die Zielgruppe besonders anschaulich und authentisch.

### Online-Elternabende

Auch im Rahmen von drei Online-Elternabenden und einer Multiplikator\*innenschulung konnten die Projektinhalte erfolgreich vermittelt werden.



# VON GELD UND GUT



**Manchmal fehlt es an allen Ecken und Enden, aber manchmal ist genug da, um zu investieren. Die Verbraucherzentrale hat immer einen guten Rat, was Verbraucher\*innen sinnvoll mit genau dem Geldbetrag anfangen können, der gerade verfügbar ist.**

# FINANZDIENSTLEISTUNGEN

## INVESTIEREN UND ANLEGEN VERSTÄNDLICH MACHEN

Finanzdienstleistungen sind ein Themengebiet, bei dem Verbraucher\*innen auf Expertenwissen angewiesen sind. Die Verbraucherzentrale erleichtert den Zugang auch zu komplexem Fachwissen und berät verständlich, was mit welchem Geldbetrag möglich ist.

### Schwerpunktt Themen

Im Bereich Finanzdienstleistungen war wie auch im vergangenen Jahr das Thema Altersvorsorge besonders stark nachgefragt. Die Verbraucher\*innen erkundigten sich, wie diese trotz Niedrigzins bewerkstelligt werden könne und wollten sich über ETFs informieren. Auch die Beitragserhöhungen in der Privaten Krankenversicherung und die Berufsunfähigkeitsversicherung waren nachgefragte Themen.



### Musterfeststellungsklage

Darüber hinaus erkundigten sich die Ratsuchenden, was sie mit einem bestehenden Riester-Vertrag tun sollen und wie mit den Schreiben der Banken aufgrund des sogenannten „Postbank-Urteils“ umzugehen sei. Viele Sparkassen und Banken erstatten Verbraucher\*innen aufgrund dieses Urteils zustehende Entgelte nicht. Zur gerichtlichen Klärung reichte der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Musterfeststellungsklage auch ge-

gen die Berliner Sparkasse ein, weshalb eine entsprechende Hotline eingerichtet wurde, um diesbezügliche Fragen von Verbraucher\*innen zu klären.

### Online-Tool

Ein neu entwickeltes Online-Tool soll Verbraucher\*innen in Zukunft vor unterlagen-intensiven Beratungen zu Altersvorsorge und Geldanlage unterstützen. Das Tool dient dazu, persönlich zu beratenden Verbraucher\*innen eine Liste zu erstellen, was sie für die Beratung mitbringen sollen.

### Altersvorsorge

Gerade beim existenziellen Thema Altersvorsorge war die Erleichterung der Verbraucher\*innen über die Beratung durch die Verbraucherzentrale zu bemerken. „Ich beschäftige mich seit zwei Jahren mit dem Thema, bin aber nicht zu einem Ergebnis gekommen. Jetzt sehe ich klar“, so eine Rückmeldung. Besser kann die Bedeutung des Bereiches Finanzdienstleistungen kaum deutlich werden.

## 44 | Im Gespräch mit den Podcastern Henning Kunz und Dorian Lötzer



## SCHON GEHÖRT?

### ... IM GESPRÄCH MIT DEN PODCASTERN HENNING KUNZ UND DORIAN LÖTZER

In der Verbraucherzentrale Berlin werden zwei Podcasts produziert. Henning Kunz und Dorian Lötzer sind die Stimmen von „Nachgehakt“ und „Genau genommen“. Hier erzählen sie, wie man Resonanz für Verbraucherthemen erzeugt.

#### *Worin unterscheiden sich beide Podcasts voneinander?*

**Lötzer:** Der erste Gedanke, den viele bei einem Podcast haben, ist ein Gespräch, das sich relativ offen entwickelt und als solches veröffentlicht wird. Ich versuche bei „Genau genommen“ eher in Richtung Radiobeitrag zu gehen. Das heißt, wir haben eine aufwändige Produktion. Ich tausche mich mit Menschen aus, schreibe ein Skript und veröffentliche das dann als kompaktes Informationspaket. In der Regel spreche ich mit Kolleg\*innen aus den Verbraucherzentralen in ganz Deutschland. Ich nehme aber auch bei einzelnen Themen externe Partner dazu, wenn es einen Mehrwert für die Zuhörer\*innen bietet. Coronabedingt mache ich meine Interviews eher online über Videokonferenzen. Wo es sich anbietet, also wenn ich beispielsweise eine\*n Ansprechpartner\*in aus Berlin habe, mache ich es aber am liebsten persönlich, weil Gesprächsfluss und Authentizität einfach besser und höher sind als über ein virtuelles Medium.

**Kunz:** Ja, das kann ich bestätigen, da wir bei „Nachgehakt“ auf das persönliche Gespräch setzen, wobei ich in meiner Rolle als Moderator auch die Verbraucherposition einnehme. Wir haben thematisch sicherlich noch einen anderen Schwerpunkt als „Genau genommen“. Wir beschäftigen uns sehr stark mit dem Ernährungsbereich und den Unterthemen Nachhaltigkeit und Gesundheit. In einer Staffel standen auch einmal klassische Rechtsthemen im Mittelpunkt. Wir haben auch Skripte, an die man sich lose hält, aber es ist natürlich trotzdem

ein organisches Gespräch. Ich bin weniger in die Themenfindung involviert. Das machen dann eher die Fachkolleginnen hier in der Verbraucherzentrale Berlin, aber ich gebe natürlich auch Impulse.

*Was macht für Sie das perfekte Podcast-Thema aus?*

**L:** Die erste Frage, die ich mir stelle, ist die nach dem Mehrwert. Eine Person, die sich die Folge anhört, soll nach diesen 15 Minuten etwas mitgenommen haben. Ich möchte auch konkrete Tipps geben. Wichtig ist zudem die Frage, ob es sich um ein klassisches Verbraucherthema handelt und zu unserem Auftrag vom Ministerium passt.



*Man kann auffallen,  
unverkrampt sein und  
trotzdem seriöse Infor-  
mationen vermitteln.*

– Henning Kunz

**K:** Es gibt bei uns eigentlich keine Themen, die völlig uninteressant sind. Man findet immer Anknüpfungspunkte und seien es private Anekdoten, die einem dazu einfallen. Einiges hat man einfach auch schon selbst erlebt wie zum Beispiel einen Fremdkörper in der Linsensuppe finden oder eine Flasche erfolglos in den Pfandautomaten stecken. Umso spannender ist es dann zu erfahren: Was mache ich jetzt? Und genau darauf haben wir die Antworten.

*Mit welchen Schwierigkeiten muss man bei einer Podcast-Aufnahme umgehen?*

**L:** Die größte Herausforderung liegt bei mir darin, aus den Inhalten, die mir die Expert\*innen liefern, eine Folge zu basteln, die alle Erwartungen erfüllt: nahbar und verständlich für die Hörer\*innen zu sein. Das ist echte Kreativarbeit. Und wenn ich zu Hause arbeite, habe ich einen ganz besonderen Assistenten, denn mein Kater liebt es, ins Mikrofon zu maunzen.

**K:** (lacht) Wir mussten mal wegen einer spontanen Techno-Party in der Nachbarschaft der Verbraucherzentrale die Aufnahme abbrechen.

*Ist es schwer, einen Podcast mit Verbraucherthemen zu positionieren?*

**L:** Es ist schwierig zu sagen, wie man sich in einem so neuen und noch diffusen Markt wie dem der Podcasts positionieren kann. Bei Informations-Podcasts sind wir auf das Publikum angewiesen, das dieses Informationsangebot wollen muss. Man kann niemanden dazu bewegen, Dinge zu lernen, welche die Person nicht interessieren. Wir bearbeiten einfach Themen, von denen wir wissen, dass sie wichtig sind, so auf, dass die Hürden geringer werden, sich zu informieren.

**K:** Wir haben uns eigentlich von vornherein in Richtung Infotainment ausgerichtet. Es ist natürlich alles immer noch sachlich und die Informationen sind fundiert und gut recherchiert, aber gleichzeitig soll es auch Spaß machen, zuzuhören. Es soll eine Dynamik zwischen dem Interviewer und der Interviewten Person entstehen. Ich bin fest davon überzeugt: Man kann auffallen, unverkrampt sein und trotzdem seriöse Informationen vermitteln.



Verbraucherschutz an erster Stelle: Die Kolumne von Vorstand Dörte Elß im Tagesspiegel.

## ANGEGEHEN UND GEHÖRT

### ... DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN IN DEN MEDIEN

Die Medienberichterstattung im Jahr 2021 dominierten wie im Vorjahr die Themen rund um die Corona-Pandemie, wie etwa abgesagte Reisen und Betrugsmaschen.

Im Zuge von Energiepreissteigerungen, Belieferungsstopps und Insolvenzen von Strom- und Gasanbietern war besonders die Einschätzung der Energierechtsexpertin der Verbraucherzentrale überaus gefragt. Medial von Bedeutung waren zudem die Themen Bankgebühren, Stromsparen in Folge der steigenden Energiepreise und nachhaltiger Konsum.

#### Kolumne

Vorstand Dörte Elß konnte im Jahr 2021 die hundertste Folge ihrer Verbraucherkolumne in der Tageszeitung „Der Tagesspiegel“ feiern. Die beliebten Texte erscheinen weiterhin jeden Donnerstag und geben den Leser\*innen hilfreiche Tipps für den Verbraucheralltag.

#### Podcast im Radio

In Kooperation mit einem bekannten Radiosender wurde wie auch im Vorjahr ein wöchentlicher Pod-

cast veröffentlicht, der Verbraucherthemen in kurzen und kompakten Clips aufbereitet.

#### Pressekonferenz mit Senator

Im August feierte die Verbraucherzentrale die Eröffnung der neuen Beratungsstelle Lichtenberger Kiezspinne. Bei dieser Gelegenheit nahm Verbraucherschutzsenator Dr. Dirk Behrendt den Tätigkeitsbericht der Verbraucherzentrale entgegen und informierte sich über aktuelle Schwerpunktthemen. Die Veranstaltung wurde in vielfältigen Beiträgen medial aufgegriffen.

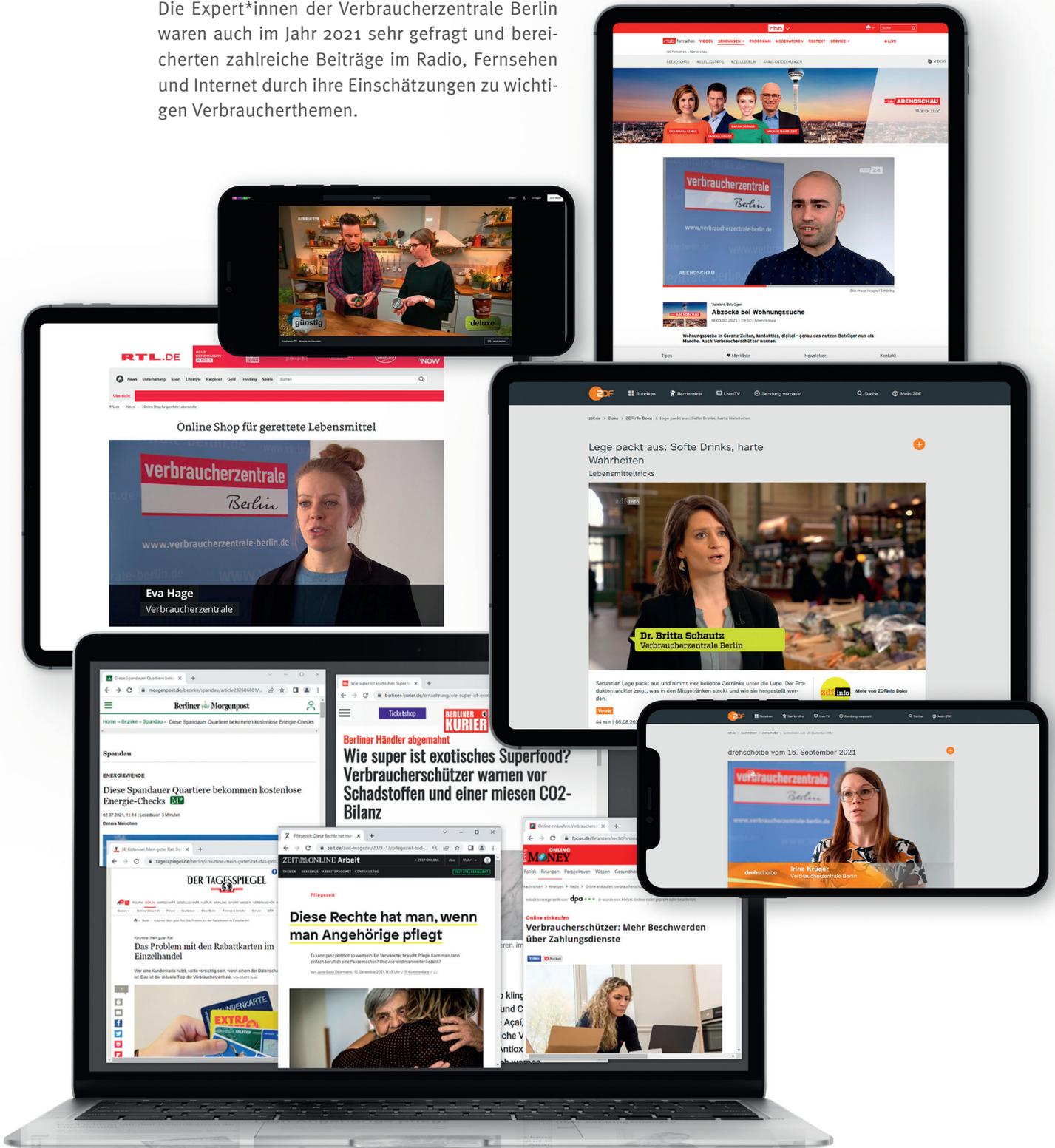
#### Informationsquelle Webseite

Auch im Jahr 2021 war die Webseite der Verbraucherzentrale Berlin eine wichtige Informationsquelle für alle Fragen rund um die Pandemie und darüber hinaus. Gerade in Folge von Energiepreissteigerungen und Belieferungsstopps waren die Verbraucher\*innen darauf angewiesen, unkompliziert und schnell aktuelle Tipps zu bekommen, wie sie sich verhalten können.

# EXPERT\*INNEN IN PRINT, TV UND INTERNET

## DER VERBRAUCHERZENTRALE EIN GESICHT GEBEN

Die Expert\*innen der Verbraucherzentrale Berlin waren auch im Jahr 2021 sehr gefragt und bereiteten zahlreiche Beiträge im Radio, Fernsehen und Internet durch ihre Einschätzungen zu wichtigen Verbrauchertemen.



Probe-Abo: Muss ich kündigen?



RECHTS Frage AN PETRA HEGEMANN Verbraucherzentrale Berlin

Ich habe kürzlich ein Probe-Abo für Online-Nachhilfe im Internet abgeschlossen. Das erste Vierteljahr war kostenlos, danach folgte ein kostenpflichtiges Abo für ein Jahr. Das habe ich jetzt im Hals, weil ich vergessen habe zu kündigen. Ist so etwas rechtens? Habe ich eine Möglichkeit, aus dem Vertrag herauszukommen?

Probe-Abos führen häufig in die Kostenfalle, da sie sich automatisch verlängern können. Häufig beinhaltet die „Probezeit“ lediglich eine beitragsfreie Zeit zu Beginn des Vertrages. Ob der Vertrag automatisch endet oder ohne Kündigung weiterläuft, muss sich klar aus dem Vertragstext ergeben.

Bei Nachhilfeverträgen handelt es sich für gewöhnlich um Dienstleistungsverträge. Wurde dieser Vertrag auf eine bestimmte Zeit abgeschlossen, dann endet das sogenannte Dienstverhältnis mit dem Ende der Vertragslaufzeit, hier also nach einem Jahr und drei Monaten.

Grundsätzlich ist in Allgemeinen Geschäftsbedingungen sogar eine Erstlauf-

Abgesagte Reise oder Handy-Vertrag: Beratung nun auch im Osten Berlins

Nach 30 Jahren eröffnet die Verbraucherberatung einen Standort im Bezirk Lichtenberg



JAN-HENRIK HINDA

Abgesagte Flüge, Reisebuchungsrücktritt, Vertragsprobleme mit Finanzdienstleistungen, Fallstricke im Online-Handel – das sind nur einige Fälle von Bürgern, die aktuell Hilfe suchen. In Lichtenberg, eine neue Beratungsstelle in Lichtenberg, Gerade für ältere Bürger, für die eine Beratung per Telefon oder E-Mail oftmals einfacher ist, eine wichtige Sache.

Im den Bestreben aus dem Ost-Berlin die lange Anfahrt zum neuen Standort in Tempelhof zu ersparen, eröffnete am Dienstag, 9. August, eine neue Beratungsstelle in Lichtenberg, Gerade für ältere Bürger, für die eine Beratung per Telefon oder E-Mail oftmals einfacher ist, eine wichtige Sache.

Immer wieder wird bei Stromschulden eine Energieinspektion angefordert. Das macht natürlich Angst.

len sind in Treptow-Köpenick, Marzahn-Hellersdorf und im Lichtenberger Ortsteil Hohensteinhausen geplant.

Termin für die kommende Woche sind schon ausgemacht. „Verbraucherberatung“ heißt nun mit milden Bürgern. Wir wollen die Bürger emporen. Nur so kann beispielsweise eine Sammelklage gegen die Automobilindustrie zustande kommen“, erläuterte Senator Behrendt, der nach der Eröffnung des Tätigkeitsbereichs der Verbraucherzentrale eingegangen.

Stark in Anspruch genommen wurde in der Kleingartenanlage in Lichtenberg bereits seit immer montags von 10 bis 13 Uhr sowie dienstags von 16 bis 19 Uhr zu allen Fragen des allgemeinen Verbraucherschutzes. Wie groß der Bedarf in den Ost-Bezirken ist, zeigt der Andrang auf die ersten Beratungsstermine. Die 20-Minuten-Zeitfenster waren für die kommende Woche im 20 ausgebuchten. Einen Termin bei der Verbraucherzentrale Berlin kann man online auf der Internetseite oder per Telefon unter 21 49 30 buchen.

schuldenberatung. „Immer wieder“ wird Bürgern bei Stromschulden von ihrem Anbieter eine Energieinspektion angefordert. Das macht natürlich Angst“, weiß Beraterin Julia Humacher, die die persönliche Beratung vor Ort in Berlin macht. Probleme bei der Kündigung von Finanzdienstleistungen, versteckte Kosten bei Handy-Verträgen oder überreparierter Wein oder „ganz besondere“ Agudas – die Liste von Fallstricken ist endlos. „Letzteres trifft eher auf ältere Bürger zu. Aber angespannt zu tun“, sagt Humacher. In der Schulte-Heyden-Strasse 98 in Lichtenberg befindet sich immer montags von 10 bis 13 Uhr sowie dienstags von 16 bis 19 Uhr zu allen Fragen des allgemeinen Verbraucherschutzes. Wie groß der Bedarf in den Ost-Bezirken ist, zeigt der Andrang auf die ersten Beratungsstermine. Die 20-Minuten-Zeitfenster waren für die kommende Woche im 20 ausgebuchten. Einen Termin bei der Verbraucherzentrale Berlin kann man online auf der Internetseite oder per Telefon unter 21 49 30 buchen.



Dörte Eiß und Justizsenator Dirk Behrendt eröffnen den neuen VZB-Beratungsstandort in Lichtenberg. FOTO: JAN-HENRIK HINDA

Alle mal herhören!

In der 100. Folge „Mein Guter Rat“ benennt die oberste Verbraucherschützerin ihre Wünsche und die der Bürger an die Koalition

Das ist bei der Planung von Abiturbällen wichtig. Tipps, wie die Schüler bei einer Absage der Abschlussfeier nicht auf den Kosten sitzenbleiben



Für Gymnasiastinnen und Gymnasiasten ist er wohl einer der Höhepunkte am Ende der Schulbahn, der Abiball. Doch die jüngsten Abschlussjahrgänge hatten es mit der Vorbereitung und Durchführung schwer. Worauf Schüler bei der Planung unbedingt achten sollten.

Darf die Bank kündigen?



RECHTS Frage AN VOLKER SCHMIDTKE Verbraucherzentrale Berlin

Ich habe kürzlich einen Brief von der Post-Bank bekommen. In dem Schreiben steht, dass ich bis Oktober den aktuellen Gebühren und Bedingungen zustimmen soll. In der für mich zuständigen Filiale hieß es auf Nachfrage zusätzlich, dass die Kündigung droht, wenn ich das nicht tue. Darf die Bank das denn überhaupt?

Das Schreiben der Postbank geht zurück auf ein Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom April dieses Jahres.

Banken hatten bislang Änderungen ihrer Bedingungen und Preise in der Regel den Kunden nur mitgeteilt und ihnen gesagt: „Wenn Sie nicht widersprechen, haben Sie die Änderungen anerkannt.“ Der BGH hat im April aber festgestellt, dass das so nicht geht beziehungsweise nur in konkreten Grenzen möglich ist. Damit waren die Geschäftsbedingungen der Banken diesbezüglich ungültig, zugleich braucht die Bank nun Ihre Zustimmung für die aktuellen Bedingungen.

Ob die Bank Ihr Konto, wenn Sie nicht unterschreiben, wirklich kündigt, steht auf einem anderen Blatt. Sie könnte es aber kündigen, sofern das Kündigungsrecht in den Geschäftsbedingungen wirksam vereinbart wurde, was in der Regel der Fall ist. Wenn Sie also nicht unterschreiben, müssen Sie nicht im Zweifel bereit sein, sich eine neue Bankverbindung zu suchen. Von der neuen Bank werden Sie allerdings wahrscheinlich in absehbarer Zeit ein vergleichbares Schreiben bekommen wie jetzt von der Postbank. Wenn Sie die Zustimmung unterschreiben, stimmen Sie damit aber nicht etwa auf unzulässige Grundlage vorgenommene Änderungen nachträglich zu, sondern nur den jetzigen Bedingungen und Konditionen ab. In der Vergangenheit auf Basis des vom Bundesgerichtshof monierten Vorgehens erhobene Gebühren können Sie dennoch zurückfordern.

Verbraucherzentrale verklagt SuperFit

Kunden beschwerten sich über Mitgliedsbeiträge trotz coronabedingter Schließungen

ALEXANDER ROTHE

BERLIN – Neun Monate waren die SuperFit-Sportstudios aufgrund der Corona-Krise geschlossen. Trotzdem wurden durchgängig Mitgliedsbeiträge bis zu 29,90 Euro pro Monat erhoben – teilweise wurden sogar Mahnungen durch SuperFit verschickt und Inkassoverfahren durchgeführt, wie die Verbraucherzentrale mitteilt. Die Beschwerden von Kundinnen und Kunden des Fitnessanbieters hätten sich seit Beginn der Pandemie gehäuft. Nun erhebt der Bundesverband der Verbraucherzentralen mit Unterstützung aus Berlin eine Musterfeststellungsklage gegen das Unternehmen. Da-

ran können sich alle Mitglieder von SuperFit-Sportstudios beteiligen, die von den coronabedingten Schließungen betroffen waren. „Unserer Ansicht nach sind die Erfolgsaussichten der Klage sehr gut, da es keine juristische Grundlage für die Forderung der Mitgliedsbeiträge während der pandemiebedingten Schließzeit gibt“, erklärt Josephine Frindt von der Verbraucherzentrale Berlin. SuperFit habe seine Leistungen während der neunmonatigen Schließung nicht erbringen können und somit keinen Anspruch auf eine Gegenleistung. Dem hält SuperFit entgegen, dass die fortlaufende Abhebung der Mit-

gliedsbeiträge rechtmäßig und von der Mehrzahl der Rechtssprechungen bestätigt worden sei. „Die Folgen der coronabedingten Schließungen können über Vertragsanpassungen geregelt werden“, erklärte Robert Karhehnik, Rechtsanwalt von SuperFit. Um die zu rund 95 Prozent weiterlaufenden Kosten zu decken, wurden die Beiträge der Mitglieder weiterhin abgebucht. Im Gegenzug würden ihnen aber Freimonate garantiert. Bisher haben sich laut Frindt mehr als 50 SuperFit-Mitglieder bei der Verbraucherzentrale beschwert. Jetzt müsse die Klage zunächst durch das Gericht geprüft und in das Klagerregister eingetragen werden.

Jagd auf die Kleinsparer

Immer mehr Banken verlangen von ihren Privatkunden Negativzinsen. Wer die nicht zahlen will, hat Pech

VON THERESA RAUFFMANN

Joseph Sida war fast ein halbes Jahrhundert lang Kinde bei der Deutschen Bank. Der selbstständige Ingenieur hat dort seine Privat- und Geschäftskonten. Seine Filiale liegt nur ein paar Gehminuten von seinem Büro entfernt, in der Konstanzer Innenstadt. Doch der Gang dorthin wird bald der Vergangenheit angehören. Die Deutsche Bank hat ihn gekündigt. Weil Sida, 76 Jahre alt, nicht zu ganzem Jahr, häufig Negativzinsen auf sein Guthaben zu bezahlen. Wörtlich: „Ich habe nie gedacht, dass ich mich in zwei Monaten nicht mit solchen Sachen herumspähen muss“, sagt er. So wie im Leben es derzeit viele. Selbst jahrhundertlange Kundinnen und Kunden können den Negativzinsen – meist in Verwahrgeld genannt – bei ihrer Bank kaum noch entgehen. Unterschieden sind entsprechende Verzinsungen nicht, drohen die Banken mit der Kündigung des Kontos. Sida ließ sich das auf dem Kopf stehen. Und spart jetzt die Folgen.

Die Deutsche Bank schrieb ein Brief, Sida solle künftig Negativzinsen zahlen. Joseph Sida ist ein Mann, der immer ein klisches Grün im Gesicht hat. Er arbeitet trotz Rentendebüt, das ihm immer ein gutes Leben, sagt er. „Das mit der Bank ist das einzige Schöne, was mir passiert ist.“ Das erste Mal habe er im Mai vergangenen Jahres von den Negativzinsen gehört. Die Deutsche Bank habe ihm einen Brief geschickt, dass sie künftig negativzinsen sei, ihn an den Konten zu beteiligen, die er selbst bei der Deutschen Bank – 0,5 Prozent für

Guthaben jenseits der 100.000 Euro. Eine befristete Verzinsung solle er sonst selbst unterstützen. Sida regierte nicht und dachte, es sei damit erledigt. Neun Monate später erreichte ihn ein weiterer Brief. In dem stand, er habe am Telefon eingewilligt, mittlerweile liege die Freigrenze teils nur noch bei 5000 Euro, einige Banken berechnen die Negativzinsen bereits ab dem ersten Euro. Wer sich an die Faustregel hält, mindestens drei Monatsnettoeinkünfte als Reserve für den Notfall verfügbar zu halten, erziele die EZB zahlen. Und manche Banken berechnen ihren Kunden sogar mehr, als sie selbst an die EZB zahlen. Das derzeit höchste Satz misst die PSD Bank Rheinlöh – 1 Prozent Negativzinsen auf 500.000 Euro. Die Bank 1. Saar etwa verlangt 0,75 Prozent schon ab 10.000 Euro.

So nämlich, nutzen Bankberater die Gespräche über die Negativzinsen auch zum Verkauf von alternativen Finanzprodukten, bei denen zwar kein Verzinsungsniveau anfalle, dafür aber andere Gebühren. Dann gibt es nur drei Optionen: Virualtragelöh zahlen, Geld anders anlegen oder sich eine neue Bank suchen, die keine Negativzinsen verlangt. 2020 zahlten deutsche Banken insgesamt 2,7 Milliarden Euro Negativzinsen. Sind die Banken nun wirklich „geringer“, wie es die Deutsche Bank gegenüber Sida behauptet, die Negativzinsen in ihre Kunden weiterzugeben? Oder nutzen sie einfach die Chance, auf diese Weise ein zusätzliches Geschäft zu machen? Im vergangenen Jahr zahlten deutsche Banken nach Angaben der Bundesbank insgesamt 2,7 Milliarden Euro Negativzinsen an die EZB. Das Verhalten wird aber nicht auf das gesamte Guthaben, sondern nur auf das gesamte Guthaben über 100.000 Euro beschränkt. Zudem werden es gute umsatzreiche Freiberufler, die ein bis zwei Millionen Euro Guthaben bei der Bank haben, sind die finanzierungsabhängigen kleinen Banken ihre Belastungen drücken. Die Einnahmen aus den ausstehenden Geschäftsfällen der Finanzinstitute bleiben davon unberührt. Für die Deutsche Bank jedenfalls war das Quartal 2021 das beste seit sieben Jahren. Und auch im zweiten

Quartal machte die Bank Gewinn. In die Verlustzone drohte sie also nie zu rutschen. Darauf angesprochen, ob sie nicht einen Widerspruch sehen, riefen den guten Zahlen und der Aussage, sich „geringeren“ zu fühlen, da Verwahrgeld auf die Kunden weiterzugeben? „Das ist nicht unsere Aufgabe“, Negativzinsen an die Kunden weiterzugeben, sie wollen ihnen vielmehr „Weg nehmen“, auf denen sie trotz Negativzinsen ihr Geld noch rentierbar abgeben können. Im europäischen Ausland geben Banken teilweise ganz anders mit dem Thema um. In Österreich erlauben sie, und seine Banken sind von Entschädigungen der EZB genauso betroffen wie die Deutsche Bank. Der Bundesverband der Verbraucherzentralen hat fünf Klagen gegen unterschiedliche Banken eingereicht. Joseph Sida lie sich jüngst über ein Gutachten gefreut, das die ehemalige Bundesverfassungsrichter hat. Negativzinsen seien verfassungswidrig, heißt es darin. „Das spricht mir aus der Seele“, meint Sida. Von die Negativzinsen wird er künftig trotzdem nicht herankommen. Auch seine neue Bank lässt ihn welche bezahlen.

## DAS JAHR 2021 IN ZAHLEN

insgesamt **40.642** Auskünfte,  
Anfragen und  
Beratungen



**776**  
Rechtsbesorgungen

**25.463**  
Auskünfte und  
Verweise

**62**  
Abmahnungen und  
Unterlassungsklagen

**251**  
Vorträge, Web-Seminare  
und Workshops

**37.705.854**  
Internetbesucher\*innen auf  
verbraucherzentrale.de

**203.377**  
Internetbesucher\*innen auf  
verbraucherzentrale-berlin.de

## GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2021

Erträge	2021	2020
Einnahmen aus Zuwendungen	3.296.348,18 €	3.139.939,49 €
Institutioneller Haushalt	1.373.727,29 €	1.386.790,88 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.922.620,89 €	1.753.148,61 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	290.306,30 €	286.408,64 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	10.110,71 €	6.580,00 €
Abmahnungen	12.960,67 €	8.459,39 €
Vertragsstrafen	9.000,00 €	8.800,00 €
Prozesskostenerstattungen	11.753,24 €	11.384,26 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	23.236,05 €	22.188,48 €
Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	12.525,00 €	24.268,98 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	38.115,31 €	40.768,66 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	3.076,89 €	7.020,61 €
<b>Summe Erträge</b>	<b>3.707.432,35 €</b>	<b>3.555.818,51 €</b>

Aufwendungen	2021	2020
Personalkosten	2.580.728,73 €	2.282.920,89 €
Miet- und Nebenkosten	329.910,39 €	313.768,66 €
Versicherungen	3.864,31 €	3.864,31 €
Beiträge	600,00 €	600,00 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	41.702,25 €	45.021,95 €
Werbekosten	128.092,08 €	132.319,47 €
Reisekosten	8.685,45 €	5.130,08 €
Porto/Telefon/Internet	18.329,14 €	22.041,65 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	10.152,33 €	10.383,75 €
Fachliteratur	7.790,78 €	9.275,43 €
Fortbildungskosten	14.018,19 €	9.314,77 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer	1.612,74 €	2.919,20 €
Prozesskosten – UWG	4.071,63 €	10.729,84 €
Abschreibungen	61.929,88 €	65.381,37 €
sonstige betriebliche Kosten	13.334,39 €	120.947,78 €
Sonstige Rückstellungen	368.641,25 €	444.862,81 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	84.378,64 €	29.855,27 €
Forderungsverlust	0,00 €	273,54 €
Steuern	-6.026,63 €	3.061,78 €
<b>Summe Aufwendungen</b>	<b>3.671.815,55 €</b>	<b>3.512.672,55 €</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>35.616,80 €</b>	<b>43.145,96 €</b>

# BILANZ ZUM 31.12.2021

Aktivseite	2021	2020
<b>A. Anlagevermögen</b>		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	145.547,10 €	94.694,23 €
<b>B. Umlaufvermögen</b>		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	33.213,46 €	80.753,45 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	723.788,41 €	686.840,60 €
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		
Rechnungsabgrenzungsposten	3.278,99 €	4.360,65 €
<b>Bilanzsumme Aktivseite</b>	<b>905.827,96 €</b>	<b>866.648,93 €</b>

Passivseite	2021	2020
<b>A. Eigenkapital</b>		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	74.697,01 €	31.551,05 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	35.616,80 €	43.145,96 €
Verbleiben	110.313,81 €	74.697,01 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	110.313,81 €	74.697,01 €
<b>B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens</b>		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	129.748,89 €	83.485,56 €
<b>C. Sonstige Rückstellungen</b>		
Sonstige Rückstellungen	102.146,08 €	101.629,22 €
<b>D. Sonstige Verbindlichkeiten</b>		
Sonstige Verbindlichkeiten	563.619,18 €	606.837,14 €
<b>E. Passive Rechnungsabgrenzung</b>		
Passive Rechnungsabgrenzung	0,00 €	0,00 €
<b>Bilanzsumme Passivseite</b>	<b>905.827,96 €</b>	<b>866.648,93 €</b>

# ORGANISATION



## Mitglieder (Stand: 31.12.2021)

Einzelmitglieder	37
Mitgliederverbände	13

- Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein e. V.
- Berliner Mieterverein e. V.
- CDU Landesverband Berlin
- Deutscher Gewerkschaftsbund – Kreis Berlin
- Die Linke. Landesverband Berlin
- Katholischer Deutscher Frauenbund Diözesanverband Berlin e. V.
- Mieterschutzbund Berlin e. V.
- Migrationsrat Berlin-Brandenburg e. V.
- Fahrgastverband Pro Bahn Landesverband Berlin-Brandenburg e. V.
- SPD Landesverband Berlin
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Türkischer Bund in Berlin-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: 31.12.2021)

- 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  
E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de  
Web: www.verbraucherzentrale-berlin.de

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

**Redaktion:** Dr. Grit Kittelmann

**Fotos:** Henning Kunz (Cover, S. 2, 3, 4, 7, 8 (Abb. 3 – 6),  
9 (Abb. 4, 6), 11, 16, 17, 18, 19 (Abb. 1), 23, 24, 29, 32,  
33, 34, 37, 44, 46); Annop (S. 8, Abb. 1), VadimGuzhva  
(S. 9, Abb. 5, S. 22), contrastwerkstatt (S. 12), BrAt82  
(S. 13), LIGHTFIELD STUDIOS (S. 15), travelview (S. 20),  
Halfpoint (S. 26), Evgen (S. 27), Tino Neitz (S. 28), New  
Africa (S. 35), Monkey Business (S. 36), fizkes (S. 38),  
Song\_about\_summer (S. 39), WavebreakMediaMicro  
(S. 40), Comeback Images (S. 41), Rostislav Sedlacek  
(S. 42), Kaspars Grinvalds (S. 43) / stock.adobe.com

**Gestaltung:** Henning Kunz

**Druck:** Fata Morgana Verlag,

**Stand:** Juni 2022

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Gefördert durch:



**verbraucherzentrale**

*Berlin*