

20
22


HIER
ENTLANG
zur Verbraucherzentrale

Verbraucherzentrale
Berlin

verbraucherzentrale

Berlin

TÄTIGKEITSBERICHT 2022

INHALTSVERZEICHNIS

Editorial	2
Die Verbraucherzentrale Berlin e.V.	3
Im Gespräch mit Dörte Elß und Wibke Werner	4
Das Jahr 2022 auf einen Blick	8
Am Ort des Geschehens	10
Gut beraten durch den Alltag	14
Energie in der Krise	18
Anbietern informiert begegnen	26
Für die Gerechtigkeit eintreten	28
Klimaschutz auf Dach und Teller	30
Unterwegs im digitalen Raum	36
Guter Rat in teuren Zeiten	38
Verbraucherschutz im Fokus	40
Bewusst einkaufen, gesund ernähren	44
Das Jahr 2022 in Zahlen	47
Gewinn- und Verlustrechnung 2022	48
Bilanz zum 31.12.2022	49
Organisation	50
Bildnachweise	52

EDITORIAL

... LIEBE LESERINNEN UND LESER,

wer hätte gedacht, dass auch das Jahr 2023 in Berlin ein Wahljahr werden und uns eine neue Regierungskoalition bescheren würde? Ich freue mich auf eine gute Zusammenarbeit und hoffe, dass die politischen Impulse, welche die Verbraucherzentrale setzt, auch weiterhin Gehör finden.



Aber nicht nur in der Regierung gibt es einige Neubesetzungen, sondern auch in unserem Haus. Zum Jahresende haben wir unseren Verwaltungsratsvorsitzenden Reiner Wild verabschiedet. Ich danke ihm auch an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich für sein großes Engagement. Ratsuchenden Menschen zu helfen, ist die Kernaufgabe der Verbraucherzentrale. Reiner Wild stand wiederum uns mit Rat und Tat zur Seite und wir alle haben von seinem reichen Erfahrungsschatz profitiert. Nun freue ich mich sehr auf die Zusammenarbeit mit seiner Nachfolgerin Wibke Werner. In unserem gemeinsamen Gespräch zum Auftakt ihres neuen Amtes als Verwaltungsratsvorsitzende können Sie sie in diesem Tätigkeitsbericht kennenlernen.

Durch die steigenden Preise für Lebensmittel und Energie stellte das Jahr 2022 eine große Herausforderung dar. Umso mehr schätze ich die guten Nachrichten. Die Musterfeststellungsklage gegen SuperFit Sportstudios war erfolgreich und die Teilnehmer*innen konnten ihre während der pandemischen Schließzeit gezahlten Beträge zurückfordern. Die Projekte Energieschuldenberatung und

Mobile Beratung im Ostteil der Stadt wurden verstetigt und sind seit Jahresbeginn Teil des Kernhaushaltes, was nicht zuletzt der guten Arbeit der Kolleg*innen zu verdanken ist.

2023 wird in vielerlei Hinsicht ein ereignisreiches Jahr werden. Die Verbraucherzentrale feiert ihr 70-jähriges Jubiläum und was könnte schöner sein, als die Berliner*innen zu diesem Anlass mit der Eröffnung eines neuen Standortes in Lichtenberg zu beschenken? Durch die Angebote in der sogenannten Liese werden wir sicherlich viele Menschen erreichen, für die der Weg nach Tempelhof vielleicht ein wenig zu weit ist.

Was wäre die Verbraucherzentrale ohne ihre Zuwendungsgeber, Mitglieder und Kooperationspartner*innen? Ich bedanke mich sehr herzlich für die gute Zusammenarbeit im Jahr 2022. Ein großartiges Netzwerk hat die Verbraucherzentrale über 70 Jahre hinweg bis hierhin getragen und sicherlich kommen auch in diesem Jahr neue inspirierende Wegbegleiter*innen und Förderer hinzu. Darauf freue ich mich sehr und blicke positiv in die gemeinsame Zukunft mit Ihnen allen.



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



MUSTERBRIEFE

www.vz-blm.de/musterbriefe



BERATUNG

www.vz-blm.de/beratung-be



ONLINE-TOOLS

www.vz-blm.de/online-tools



BUCHBARE VORTRÄGE

www.vz-blm.de/buchbare-vortraege



VERANSTALTUNGEN

www.vz-blm.de/veranstaltungen



WEB-SEMINARE

www.vz-blm.de/web-seminare

„WAS WIR ABER AUCH DEUTLICH MERKEN, IST DIE GROSSE VERUNSICHERUNG DER MENSCHEN.“

... Im Gespräch mit Dörte Elß und Wibke Werner

Vorstand Dörte Elß und Verwaltungsratsvorsitzende Wibke Werner trafen sich im März am Standort in Tempelhof, um sich über aktuelle Verbraucherthemen auszutauschen.

*Wie haben Sie die steigenden Strom- und Gaspreise und den damit einhergehenden Beratungsbedarf der Berliner*innen in Ihren jeweiligen Institutionen erlebt?*

W: Generell häufen sich sowieso immer zu Beginn des Jahres die Beratungsanfragen zu Betriebs- und Heizkostenabrechnungen – und das nimmt jetzt gerade noch einmal zu. Was wir aber auch deutlich merken, ist die große Verunsicherung der Menschen. Viele haben Angst, dass sie sich ihre Wohnungen bald nicht mehr leisten können.

E: Genau so, wie Frau Werner das beschrieben hat, erleben wir es auch. Wir haben ganz viele Nachfragen rund um den Bereich Energierecht. Da geht es um Abrechnungen und gestiegene Energiekosten, aber auch zu einem Großteil um unseriöse Anbieter. Dazu kamen neue gesetzliche Regelungen, welche die Verbraucherinnen und Verbraucher verunsichert haben, und häufig auch existentielle Nöte. Wir sind dankbar, dass wir das Angebot unserer Energieschuldenberatung haben und somit auch Menschen mit finanziellen Problemen und Sorgen weiterhelfen können.

Kamen Ratsuchende, für die solche Themen vorher nicht relevant waren?



W: Der Beratungsbedarf geht insofern etwas weiter, als die Menschen sich neben der rechtlichen Überprüfung der Heizkostenabrechnung auch deutlich mehr dafür interessieren, was sie tun können, um Energie zu sparen. Unsere Energieberatung ist auf Wochen ausgebucht. Zugenommen haben auch die Anfragen nach Beratung zum Thema Wohngeld. Wo kann ich es beantragen, habe ich Anspruch darauf? Der Berliner Mieterverein bietet zwar eine Extra-Beratung für solche Fragen an. Wir können aber nicht dabei behilflich sein, die Antragsformulare auszufüllen. Da scheint mir ein großer Bedarf nicht nur unter unseren Mitgliedern gegeben – viele Menschen überfordert das komplizierte Antragsverfahren.

E: Wir haben zum Beispiel in der Energieschuldenberatung festgestellt, dass mittlerweile doppelt so viele Rentnerinnen und Rentner in die Beratung kommen als noch im Jahr davor. Gerade diese Menschen sind sehr davon betroffen, weil sie ja auch an ihren Einkommens-

verhältnissen nichts mehr ändern können. Und es sind auch Ratsuchende bei uns, die bisher immer gedacht haben, sie kämen mit ihrem Einkommen aus und jetzt haben sie auf einmal Probleme, die gestiegenen Kosten zu finanzieren. Ich bin froh, dass wir ein neues Projekt haben, um genau diese Menschen zu erreichen, die vielleicht nicht unbedingt zur Schuldnerberatung gehen oder zum Sozialamt und dort nachfragen.

Wie sollte die Politik Ratsuchende in der Krise noch besser unterstützen?

In jeder Krise gibt es Profiteure und gegen die muss man vorgehen.

– Dörte Elß

W: Die Strom- und Gaspreisbremse war ein wichtiger Schritt. In der Vergangenheit hatte man das Gefühl, dass viele Maßnahmen immer nur auf kurze Sicht erlassen und oft mit heißer Nadel gestrickt waren. Das führte zu einer gewissen Unübersichtlichkeit und Verwirrung. Ich denke, in diesen unruhigen Zeiten ist eine klare Kommunikation und transparentes, nachvollziehbares Handeln der Politik sehr wichtig.

E: In Gesprächen mit meinen Kolleginnen und Kollegen aus den anderen Bundesländern stelle ich häufig fest, dass in Berlin Problemlagen frühzeitig angegangen wurden. Hier ging es um den Härtefallfonds, um Entlastungspakete, um den Ausbau von Beratungsangeboten, als die anderen Länder noch nicht so weit waren. Womit ich aber immer allen

sehr in den Ohren liege, ist den Fokus auch auf ein anderes Problem zu lenken: die Profiteure der Krise. Wir haben es mit Corona erlebt, da waren es „Wundermittel“, die vermeintlich den Heilungsverlauf verkürzten, und jetzt sind es Anbieter, welche die Versorgung einstellen, Preise trotz Preisgarantie erhöhen und die Rechte der Verbraucherinnen oder Verbraucher wirklich...

W: ...mit Füßen treten.

E: ...ja, genau so, mit Füßen treten. Ich erwarte, dass man auch da genau hinschaut und etwas unternimmt, Aufsichtseinrichtungen wie Bundesnetzagentur, Kartellamt, Landeskartellamt stärkt, aber auch die Verbraucherzentralen. Die Verbraucherzentralen und der Bundesverband haben hier einiges getan in Sachen Musterfeststellungsklagen. Die ohnehin große Ratlosigkeit oder gar Verzweiflung der Verbraucherinnen und Verbraucher wird ja noch erhöht durch dieses unseriöse Geschäftsgebaren.

W: Und dass man bei diesen Profiteuren auch überlegt, wie man da eventuell Gewinne abschöpfen kann.

E: Ja!

Sie erfuhren bereits in vielen persönlichen Gesprächen, wie hoch die Sensibilität in der Politik ist, Frau Elß?

E: Ja, es freut mich sehr, dass nicht nur die Abgeordneten mit uns ins Gespräch kommen, die für Verbraucherschutz zuständig sind, sondern dass wir auch Gespräche führen mit jenen, deren Thema das bislang nicht unbedingt war. Verbraucherschutz ist eine Querschnittsaufgabe und geht jeden etwas an. Schon Corona hat gezeigt: Alle sind Verbraucherinnen oder Verbraucher und gerade beim Thema Energiekrise ist jeder betroffen. So konnten wir uns mit dem Senator für Wirtschaft, Energie und Betriebe zu unseriösen Anbietern austauschen und was man dagegen unternehmen kann. Und die Regierende Bürgermeisterin hat nicht nur die Wohlfahrtsverbände, sondern auch die Verbraucherzentrale mit ihren

6 | Im Gespräch mit Dörte Elß und Wibke Werner



*Wibke Werner arbeitete früher als Expertin für Mietrecht in einer von ihr mitgegründeten Kanzlei. Heute vertritt sie die Berliner Mieter*innen als Geschäftsführerin des Berliner Mietervereins.*

Erfahrungen und Anregungen bei den Entlastungspaketen einbezogen. Hier konnte die Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem Mieterverein auf Missstände hinweisen.

W: Da zahlt sich natürlich auch die Flexibilität im Beratungsangebot aus – was die Verbraucherzentrale da an Themenvielfalt in der Beratung bietet, kann kaum ein anderer Anbieter in der Stadt leisten. Da ist fast für jeden Menschen etwas dabei. Die Verbraucherzentrale ist aus der Beratungskulisse Berlins nicht wegzudenken – und das ist ein toller Erfolg.

Worin sehen Sie die Vorteile der Eröffnung des neuen Standortes in Lichtenberg und welche Bedeutung hat Ihrer Ansicht nach die aufsuchende Beratung in Berlin?

W: Damit die Berlinerinnen und Berliner die große Bandbreite an Themen in Anspruch nehmen können, ist es wichtig, dass es Beratungsmöglichkeiten in der Nähe gibt. Zwar ist das digitale Informationsangebot im Internet immens, aber viele scheuen die Online-Beratung und -Information und suchen lieber das persönliche Gespräch. Dafür ist es wichtig, möglichst kurze Wege zur Beratung zu gewährleisten. Mit der Liese ist jetzt ein weiterer Schritt gemacht. Gleichzeitig wird damit ein Stück weit der Fokus auf den umliegenden Kiez gelenkt.

E: Ja, und es ist für uns auch immer eine Chance, uns noch bekannter zu machen, damit immer mehr Menschen die Verbraucherzentrale kennen und wissen, mit welchen Fragen sie sich an uns wenden können. Und es ist schön, dass wir den Ostteil der Stadt wieder erschließen, denn wir hatten vor über 25 Jahren schon einmal einen Standort in Marzahn in der Allee der Kosmonauten und daher freue ich mich, dass wir in dieser Region jetzt nochmal einen festen Standort haben.

Welches Thema aus dem breiten Spektrum Verbraucherschutz liegt Ihnen am meisten am Herzen und wieso?

W: Weil es ja momentan auch aktuell ist, natürlich der ganze Energiebereich und die Beratung zu Stromverträgen. Da verweisen wir als Berliner Mieterverein gern an die Verbraucher-

zentrale. Genauso spannend sind die Themenfelder Digitalisierung und Ernährung. Insbesondere die Ernährung steht ja auch in enger Verbindung mit dem Klimaschutz und wird zukünftig von immer größerer Bedeutung. Da stöbere ich persönlich gern in den zahlreichen Informationsmaterialien auf der Internetseite der Verbraucherzentrale und habe auch gern den Podcast gehört (lacht).

Was die Verbraucherzentrale an Themenvielfalt in der Beratung bietet, kann kaum ein anderer Anbieter in der Stadt leisten.

– Wibke Werner

E: (lacht) Das ist gut! Den hatte auch Ihr Vorgänger Reiner Wild für sich entdeckt. Mir selbst ist das Thema Ernährung auch ganz wichtig und ich freue mich, dass wir zum Beispiel ein Projekt haben, in dem wir erklären: Was hat Ernährung mit Klima zu tun oder wie gehe ich gegen Lebensmittelverschwendung an? Und wer mich kennt, weiß, mein Thema ist immer das Thema Gesundheit und Pflege. Gerade die Pflege hat mich im vergangenen Jahr sehr umgetrieben.

W: Und der Bedarf steigt, wir altern.

E: Ja, der Bedarf steigt. Deshalb ist auch die Nachfrage unserer Pflegerechtsberatung weiter gestiegen. Wenn man plötzlich Eigenanteile im Heim um die 3.000 Euro zahlen soll, stellen sich natürlich die Fragen: Ist das rechtens und wie soll man das finanzieren?

W: Und dass man natürlich auch Angst hat, wenn man dieses Geld nicht hat, dass man in irgendwelche Unterbringungen gehen muss, wo man sich vielleicht nicht ganz so wohl fühlt. Das ist, glaube ich, die Angst von allen Menschen, dann so abgeschoben zu sein.

2022 war auch das Jahr, in dem Reiner Wild aus dem Amt geschieden ist. Wir bedanken uns bei dem langjährigen Geschäftsführer des Berliner Mietervereins, welcher der Verbraucherzentrale Berlin als Vorsitzender des Verwaltungsrats sechs Jahre meinungsstark und engagiert beigestanden hat. Wir wünschen ihm das Allerbeste für den wohl verdienten Ruhestand.



DAS JAHR 2022 AUF EINEN BLICK

01



02



03



04



05



Urteil Musterfeststellungsklage

Durch das Urteil des Berliner Kammergerichts beugte sich SuperFit Sportstudios dem Druck der Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands, bei der die Verbraucherzentrale Berlin ihn unterstützte. Verbraucher*innen mussten demnach während der Schließzeiten in der Corona-Pandemie grundsätzlich keine Beiträge zahlen.

Aktionsstand bei Hertha BSC

Die Projekte „Lebensmittel und Ernährung“ sowie „Berlin is(s)t klimafreundlich“ erschlossen mit einem Informationsstand beim Nachhaltigkeitsspieltag von Hertha BSC eine ganz neue Zielgruppe für ihre Themenschwerpunkte.

Eröffnung BAUinfo

Im Mai eröffnete das BAUinfo in Anwesenheit von Staatssekretärin Dr. Silke Karcher und Vorstand Dörte Elß seine Türen für Ratsuchende. Es fungiert nun als wichtiger Ansprechpartner für Eigentümer*innen und Bauherr*innen zum Thema Nachhaltigkeit im und am Bau.

Fachforum Energiearmut

In Anwesenheit von Schirmherr und Staatssekretär Markus Kamrad sowie Staatssekretärin Wenke Christoph bot das Fachforum Energiearmut einmal mehr eine Plattform zum Austausch über Auswirkungen der Energiepreiskrise auf Berliner Verbraucher*innen.

Start Energierechtshotline

Das stark nachgefragte Angebot der Verbraucherzentrale hilft den Berliner*innen seit Oktober angesichts massiv erhöhter Energierechnungen mit schnellen Antworten auf drängende Fragen.

01

02

03

04

05

Bollerwagen-Tour durch Moabit

Gemeinsam mit den Mitgliedern des Bundestages Nadine Heselhaus und Annika Klose gingen Ramona Pop, Vorstand des vzbv, und Dörte Elß auf Infobollerwagen-Tour durch Moabit-Ost.

Im Roten Rathaus

Um Strategien zu entwickeln, wie die Berliner*innen in der Energiekrise entlastet werden können, lud Franziska Giffey Vorstand Dörte Elß und weitere Vertreter*innen von Berliner Verbänden im Herbst 2022 ins Rote Rathaus.

Beschluss 100-Tage-Programm

Im Januar wurde der neue Beratungsstandort der Verbraucherzentrale im Ostteil der Stadt an Position 8 des 100-Tage-Programms des Berliner Senates aufgenommen.

06

07

08

09

10

Pressegespräch zu Berliner Energieberatungsangeboten

Vorstand Dörte Elß informierte in einem gemeinsamen Pressegespräch mit Verbraucherschutzsenatorin Bettina Jarasch die Berliner Bürger*innen zum aktuellen Stand sowie geplanten Maßnahmen zur Stärkung der Energieberatungsangebote im Land.

Start Ausgabekräfte-schulung

Mit dem Start des Projekts „Sensibilisierung der Ausgabekräfte zum Thema Nachhaltigkeit beim Schulmittagessen“ möchte die Verbraucherzentrale auf deren Schlüsselfunktion für eine gesunde Ernährung von Schüler*innen aufmerksam machen.

06



07



08



10



09

AM ORT DES GESCHEHENS



Warum nicht dorthin gehen, wo die Sorgen drücken? Die Verbraucherzentrale berät direkt vor Ort im Kiez.



Um den Weg zur Beratung zu verkürzen, hat die Verbraucherzentrale mobile Beratungsstellen eingerichtet, wie hier im Stadtteil Treptow-Köpenick.

VERBRAUCHERBERATUNG IM OSTTEIL DER STADT

... NÄHER AN DIE VERBRAUCHER*INNEN RÜCKEN

Um auch Verbraucher*innen im Ostteil der Stadt gut erreichen und Hilfestellung leisten zu können, ist dieses Projekt konzipiert worden. Der große Erfolg bestätigt die Verbraucherzentrale darin, den Weg näher an die Ratsuchenden der Hauptstadt weiterzugehen.

Im Jahr 2022 wurden die bestehenden Kooperationen mit dem Stadtteilzentrum Pankow, der Kiezspinne FAS Lichtenberg und My Way Soziale Dienste in Köpenick weitergeführt. Darüber hinaus konnte mit dem „Kiek in“ im Bezirk Marzahn-Hellersdorf ein weiterer Partner hinzugewonnen werden. Das Beratungsangebot in Pankow und Lichtenberg konnte um jeweils einen weiteren Beratungstag erweitert werden, weil das Team mit einem zusätzlichen Rechtsberater verstärkt wurde. Damit konnte der erhöhte Beratungsbedarf gedeckt werden. Die Verbraucher*innen sind mit der Unterstützung durch die Verbraucherzentrale sehr zufrieden und empfehlen die neuen Beratungsstandorte an Verwandte, Bekannte und Freund*innen weiter.

Themen der Rechtsberatung in den Kiezen

Die Fragen der Ratsuchenden unterscheiden sich thematisch nicht von jenen der Verbraucher*in-

nen, die sich an die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale wenden. Thematische Schwerpunkte sind das Kauf-, Werk-, Dienstleistungs- und Telekommunikationsrecht sowie das Reiserecht.

Öffentlichkeitsarbeit

Neben der Auslage eines Flyers in den Räumlichkeiten der Kooperationspartner*innen sowie in Bibliotheken wurde eine große Plakatkampagne initiiert, um auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen. In diesem Rahmen warb das Projekt auf 300 Litfaßsäulen und zeigte damit Präsenz im Berliner Stadtgebiet.

Perspektiven

Aufgrund der hohen Nachfrage wurde das Projekt im Jahr 2023 verstetigt und nunmehr in den Kernhaushalt übernommen. Auch das Angebot im Ostteil der Stadt wird erweitert durch den geplanten zweiten Beratungsstandort der Verbraucherzentrale in Lichtenberg, dessen Einrichtung im 100-Tage-Programm des Berliner Senats beschlossen wurde.

12 | Am Ort des Geschehens



Seit Dezember 2022 berät die Verbraucherzentrale Berlin einmal wöchentlich im Nachbarschafts- und Familienzentrum „Kiek in“ in Marzahn, mitten im Grünen und dennoch fußläufig vom Bahnhof Ahrensfelde.

Bereits seit August 2021 stellt das Stadtteilzentrum Pankow seine Räumlichkeiten im alten Ortskern für die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale zur Verfügung.



Der 2021 eröffnete mobile Beratungsstandort in Trepow-Köpenick findet sich in einem Klinkerbau in der Altstadt. Das Haus der My Way Soziale Dienste gGmbH liegt direkt am Ufer der Müggelspree. Die Verbraucherzentrale berät auch hier einmal wöchentlich.



Daniela Kemmer und Stefanie Huber, Projektkoordinatorinnen von „Verbraucher stärken im Quartier“, auf Kiez-Tour.

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

... VERBRAUCHERZENTRALE UNTERWEGS

Bewohner*innen direkt vor Ort in ihrem Kiez mit niedrigschwelligen Informationen zu versorgen, die ihnen den Alltag erleichtern, steht beim aufsuchenden Verbraucherschutz im Mittelpunkt. Das Projekt befähigt die dort lebenden Menschen dazu, ihre Rechte einzufordern.

Zum Weltverbrauchertag vermittelte das Projektteam mit einer interaktiven Aktion, wie Verbraucher*innen Fakeshops im Internet erkennen und sich vor betrügerischen Angeboten schützen können. Auf regelmäßigen Kiez-Touren mit dem Infobollerwagen wurden die Menschen mit nützlichen Verbrauchertipps versorgt. Besonders gefragt waren jene zum Energiesparen, für das sichere Online-Shopping oder zum Umgang mit Inkassoschreiben. Auch ein Verbraucherwörterbuch in einfacher Sprache war immer zum Verteilen mit dabei – eine kleine Hilfe, um sich im Dschungel der rechtlichen Begriffe besser zurechtzufinden.

Veranstaltungen und Aktionen

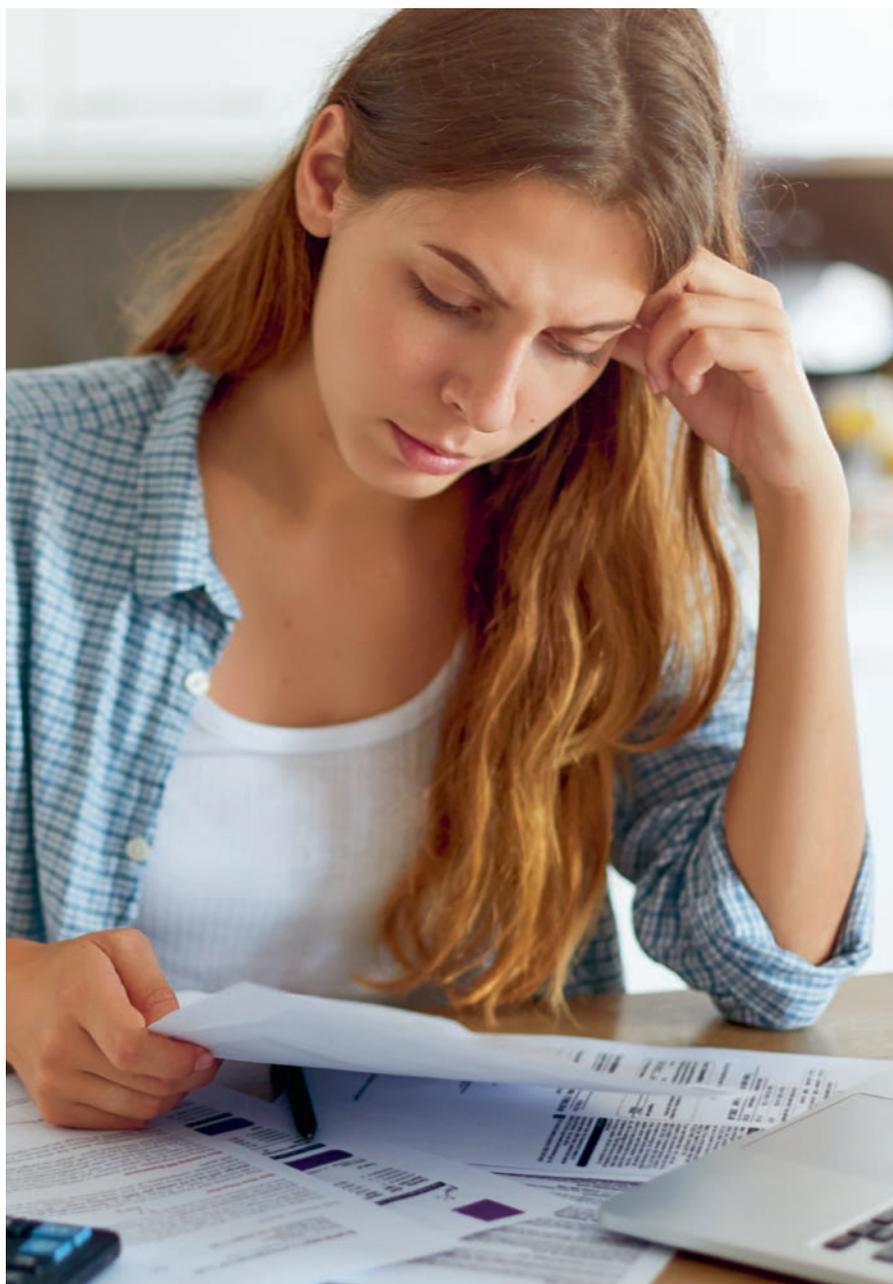
Mit Vorträgen und Info-Veranstaltungen war das Projektteam auch in Einrichtungen vor Ort präsent, gab Tipps zum Energiesparen und beantwortete

Fragen zu Preiserhöhungen oder Abschlagszahlungen. Innerhalb des Runden Tisches Senioren Moabit beteiligte es sich am Sommerfest für Senior*innen und konnte direkt Fragen zu strittigen Rechnungen oder untergeschobenen Verträgen beantworten. Bei der Aktion „Klimahelden gesucht!“ waren Kinder dazu eingeladen, beim Bemalen eines Papphauses die größten Stromfresser im Haushalt zu entdecken.

Verbraucherspiel

In verschiedenen Einrichtungen im Stadtteil wurde das neu entwickelte Verbraucherspiel „Galactic Shopping Odyssey“ präsentiert und erprobt. Dabei werden junge Verbraucher*innen für den Alltag fit gemacht und können herausfinden, auf was sie bei einem Handy-Vertrag achten müssen oder wie sie aus einem Streaming-Abo herauskommen. In einem Video-Tutorial erhalten die Spielenden zusätzlich Erklärungshilfe.

GUT BERATEN DURCH DEN ALLTAG



Die wenigsten Probleme lösen sich von allein. Ob untergeschobene Verträge oder überhöhte Rechnungen – die Verbraucherzentrale weiß Rat.

ALLGEMEINE RECHTSBERATUNG

INDIVIDUELLE HILFE BEI VERTRAGSFRAGEN UND CO.

Klassische Themen des Verbraucheralltags von Telekommunikation bis Online-Handel sind Kerninhalte der Allgemeinen Rechtsberatung. Dabei können sich die Berliner*innen auf den anbieterunabhängigen Rat der Verbraucherzentrale verlassen.

Häufige Beratungsthemen waren auch im Jahr 2022 langsames Internet, Komplettausfälle des Festnetz-Internets, Informationspflichtverletzungen, Drittanbieter sowie In-App Käufe durch Minderjährige. Die Änderungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) zum 01. Dezember 2021 fielen sehr positiv für Verbraucher*innen aus, was dazu führte, dass weniger Verträge untergeschoben werden konnten, Kündigungsfristen verkürzt und Ansprüche schneller durchgesetzt wurden. Dies führte auch bei den Beratungen zu einer Erleichterung.

Weiterhin große Probleme gab es mit Reparaturen von Elektrogeräten. Noch zu wenige Verbraucher*innen wehren sich gerichtlich gegen unseriöse Reparaturdienste, weshalb es kaum möglich ist, Abhilfe zu schaffen. Außergerichtlich ist selten eine Einigung zu erzielen. Im Bereich Online-Handel sind Fake-Shops weiterhin ein großes Problem. Besonders gehäuft traten nach Beginn des Krieges in der Ukraine Holz-Fake-Shops in Erscheinung.

Musterfeststellungsklage SuperFit Sportstudios

Das Kammergericht Berlin erließ ein Anerkenntnisurteil gegen die SuperFit Sportstudios der EAST BANK CLUB the fitness factory GmbH. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hatte mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Berlin im November 2021 Klage eingereicht, da das Fitnessstudio während der Schließung in der Corona-Pandemie weiterhin Mitgliedsbeiträge verlangte. Das Unternehmen beugte sich dem Druck der Musterfeststellungsklage und zahlte das Geld überwiegend zurück.

Auch gegen unzulässige Preiserhöhungen bei CleverFit und McFit unterstützte die Verbraucherzentrale Berlin den vzbv.

Marktbeobachtung

Werden strukturelle Probleme mit Anbietern und Produkten frühzeitig erkannt, bewahrt dies Verbraucher*innen im besten Fall vor Schaden. Dieses Ziel verfolgt die Marktbeobachtung. Der Verbraucherschutz kann dabei von einem bundesweiten Netzwerk zur Aufdeckung von Verstößen und Fehlentwicklungen profitieren. Inhaltlich legt die Marktbeobachtung den Fokus



RUNDFUNKBEITRAGSBERATUNG

Im Rahmen der Beratung zum Rundfunkbeitrag waren die Themen Befreiung, Ermäßigung und Kontoklä rung bei Rückständen am häufigsten nachgefragt. In einer öffentlichkeitswirksamen Aktion wurden 30 Organisationen angeschrieben, um mit Hilfe eines entsprechenden Flyers auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen. Zudem wurde ein Plakat entworfen und nach Fertigstellung großflächig verteilt. Dank einer Kooperation mit dem Studierendenwerk Berlin ist nun ein Link zur Terminbuchungsseite für die Rundfunkbeitragsberatung auf der Webseite zu finden.

auf den Bereich Digitales sowie den Finanz- und Energiemarkt. Beschwerden von Verbraucher*innen werden statistisch erfasst und systematisch nach Anbietern, Produkten und Beschwerdegründen ausgewertet. Bei besonders auffälligen Sachverhalten erfolgt die Übermittlung in das „Frühwarnnetzwerk“, eine eigens dafür eingerichtete

Datenbank. Über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung informieren die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband die Öffentlichkeit und machen so gesetzwidrige und fragwürdige Geschäfts- und Vertriebspraktiken sichtbar.

PFLEGERECHTSBERATUNG

... GUT INFORMIERT ENTSCHIEDEN

Um Pflege individuell organisieren zu können, benötigen Pflegebedürftige und ihre Angehörigen zahlreiche Informationen sowie eine qualifizierte Beratung. Diese erhalten sie von der Verbraucherzentrale, die es ihnen damit erleichtert, komplexe Verträge zu verstehen und sich für eine bedarfsgerechte Betreuungsform zu entscheiden.

Das Projekt konnte im Jahr 2022 einen Anstieg der Beratungszahlen um 30 Prozent verzeichnen. Themenschwerpunkte waren sowohl Entgelterhöhungen der Anbieter als auch Abrechnungen und Kündigungen. Neben der telefonischen, postalischen und der E-Mail-Beratung nutzten auch wieder zahlreiche Verbraucher*innen die Möglichkeit der persönlichen Beratung.

Öffentlichkeitswirksame Informationsangebote

Die vielfältigen Informationsangebote des Pflegebereichs wurden von den Projektmitarbeiter*innen engagiert kommuniziert. Der inhaltliche Fokus der veröffentlichten Pressemitteilungen lag auf den Themen Wohngeld und Kostensteigerungen für Pflegebedürftige sowie Kündigung durch das Pflegeheim. In Kooperation und Abstimmung mit der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Ge-

sundheit, Pflege und Gleichstellung (SenWGP), der Heimaufsicht und dem Verein „Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e.V.“ (SWA) entstand die Broschüre „Die Pflege-WG für Erwachsene in Berlin“.

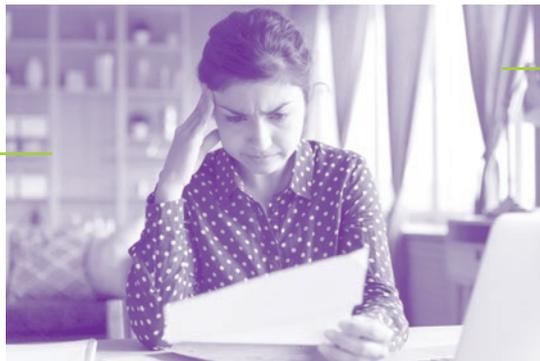
Netzwerkpflege und Veranstaltungen

Das Projekt wurde im Jahr 2022 in die Regionale Arbeitsgemeinschaft Alten- und Angehörigenberatung Berlin (RAGA) und ins Netzwerk gewaltfreie Pflege aufgenommen. Es beteiligte sich im Expert*innen-Chat mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO) zum Thema „Umzug in eine Pflegeeinrichtung – Welche Versicherungen und Verträge sind wichtig?“ und organisierte eine eigene virtuelle Fachveranstaltung, bei welcher der Erfahrungsaustausch zu aktuellen Fragen des Pflegerchts im Fokus stand und an der Vertreter*innen der Pflegestützpunkte, der Kontaktstellen Pflegeengagement, der Kontaktstelle Pflegeunterstützung, den Seniorenvertretungen, der Fachstelle für pflegende Angehörige sowie der SenWGP teilnahmen. Zudem präsentierte sich das Projekt mit einem Stand beim Markt der Möglichkeiten im Rahmen der Woche der pflegenden Angehörigen.

Herr K. hatte gegenüber dem rbb eine recht hohe Summe auf Grund eines vorherigen Irrtums seinerseits zu begleichen und dafür Ratenzahlung vereinbart. Der rbb kündigte diese jedoch, weil der Verbraucher sich nicht an die vereinbarte Ratenhöhe gehalten habe – was der rbb aber nicht belegen konnte. Nach der Vermittlung durch die Verbraucherzentrale ließ der rbb die Ratenvereinbarung wieder zu und setzte die Rückzahlungsforderung in Höhe von 700 Euro aus.



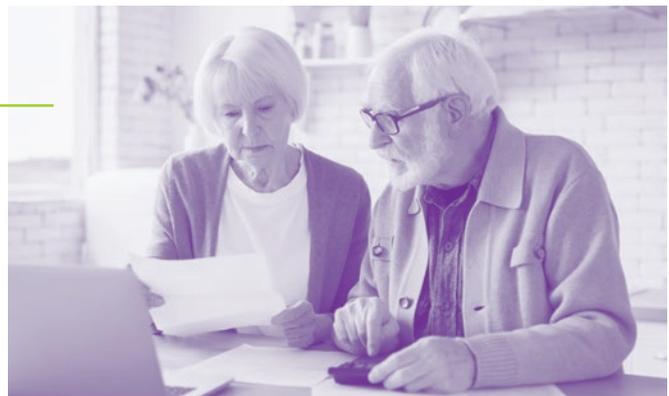
EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



Im April 2022 erhielt Frau A. einen Anruf vom Kundenservice eines Mobilfunkanbieters. In diesem Telefonat wurde nach Schilderung von Frau A. ein Mobilfunkvertrag angeboten. Die Verbraucherin erhielt dann eine Vertragszusammenfassung, die von der telefonischen Vereinbarung abwich. Gegenüber der Verbraucherzentrale stellte sich der Anbieter auf den Standpunkt, die Vertragszusammenfassung sei ein gültiger Vertrag, da unter anderem kein Widerruf erfolgt sei und die Verbraucherin der schriftlichen Auftragsbestätigung nicht „widersprochen“ habe. Nach mehrfachem Hinweis auf die neue Rechtslage, nach der eine Bestätigung in Textform erfolgen muss, hat der Anbieter den Vertrag „storniert“.

Im April 2022 erhielt Frau A. einen Anruf vom Kundenservice eines Mobilfunkanbieters. In diesem Telefonat wurde nach Schilderung von Frau A. ein Mobilfunkvertrag angeboten. Die Verbraucherin erhielt dann eine Vertragszusammenfassung, die von der telefonischen Vereinbarung abwich. Gegenüber der Verbraucherzentrale stellte sich der Anbieter auf den Standpunkt, die Vertragszusammenfassung sei ein gültiger Vertrag, da unter anderem kein Widerruf erfolgt sei und die Verbraucherin der schriftlichen Auftragsbestätigung nicht „widersprochen“ habe. Nach mehrfachem Hinweis auf die neue Rechtslage, nach der eine Bestätigung in Textform erfolgen muss, hat der Anbieter den Vertrag „storniert“.

Herr S. erhielt ein Schreiben über eine Preiserhöhung für den Heimplatz seiner Mutter. Begründet wurde dies mit steigenden Energie- und Lebensmittelpreisen, dem Krieg in der Ukraine und besserer Entlohnung der Pflegekräfte. Herr S. ließ das Schreiben daraufhin von der Pflegerechtsberatung überprüfen. Als dabei formelle Mängel entdeckt wurden, übernahm das Beratungsteam die Rechtsvertretung und widersprach in seinem Namen der Erhöhung. Als das Heim dennoch den Preis erhöhte, setzte das Team einen Unterlassungsanspruch durch. Das Heim unterzeichnete daraufhin eine Unterlassungserklärung und verpflichtete sich, die Preise nicht zu erhöhen, wenn keine Zustimmung vorliegt. Diese hilft nicht nur Herrn S., sondern auch anderen Verbraucher*innen in diesem Heim dabei, die Preissteigerungen zu prüfen und unzulässige Forderungen abzuwehren.



EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



ENERGIE IN DER KRISE



Die Energiepreiskrise traf die Verbraucher*innen im Jahr 2022 hart. Mit ihren Beratungsangeboten sorgte die Verbraucherzentrale dafür, dass Angst und Verzweiflung nicht übermächtig wurden.

ENERGIERECHTSBERATUNG

... HARTE ZEITEN FÜR ENERGIEKUND*INNEN

2022 war ein schweres Jahr für Verbraucher*innen. Die Gasmangel-Gefahr und massiv steigende Energiepreise prägten es enorm und somit auch die Beratungsnachfrage im Bereich Energierecht, die sich stark erhöhte. Der turbulente Energiemarkt ließ Strom- und Gaskund*innen ratlos zurück. Preiserhöhungen, Kündigungen, Einstellung der Belieferungen sowie politische Maßnahmen beschäftigten die Verbraucher*innen wie nie zuvor und schürten Gefühle der Angst und Überforderung.

Das Jahr 2022 begann für einige Verbraucher*innen damit, dass ihre Versorger die Belieferung mit Strom und Gas kurzfristig und unberechtigt einstellten und teilweise ihre Kund*innen hierüber nicht unterrichteten. Die Betroffenen fielen dadurch in die Ersatzversorgung der Grundversorger, die zeitgleich die Preise drastisch anheben. Die Folge waren hohe Nachzahlungen und Vertrauensverlust gegenüber den Versorgern. Die Verbraucherzentrale erweiterte ihr Angebot mit Online-Vorträgen, um dem Beratungsbedarf der betroffenen Verbraucher*innen zu entsprechen.

Preiserhöhungen

Die infolge des Krieges in der Ukraine vorerst stark reduzierten und später eingestellten Gaslieferungen aus Russland an Europa haben zu einem Anstieg der Preise auf den Erdgasmärkten geführt. Zeitlich versetzt machte sich der Preisanstieg auch bei den Verbraucher*innen bemerkbar, denen die Gaspreise erhöht wurden. Die Verbraucherzentrale stellte bei den Gaspreisen Erhöhungen bis zur Verachtfachung fest. Einige Versorger erhöhten unberechtigterweise einfach die Abschläge, ohne den Betroffenen eine vom Gesetz her vorgesehene Preiserhöhungsmitteilung zu schicken. Zudem gab es unzulässige Preiserhöhungen wegen Intransparenz der Preiserhöhungsschreiben sowie Preiserhöhungen trotz vertraglich vereinbarter Preisgarantie, was als besonders dreist anzusehen ist. In diesem Jahr erhielten Verbraucher*innen mindestens eine oder auch zwei Preiserhöhungen. Ein-



PRIMAHOLDING

Die sogenannte Primaholding (Voxenergie GmbH/Primastrom GmbH) nutzte die akute Lage der Energiekrise im Jahr 2022 gnadenlos aus und fiel in jeder Phase eines Energielieferungsvertrages durch dubioses und nicht gesetzeskonformes Gebaren auf, sowohl bei Vertragsanbahnung/Vertragsabschluss, Vertragsabwicklung als auch bei Vertragsbeendigung. Statt einen direkten Markteingriff zu erwirken, erlaubten die zuständigen Behörden die Entstehung einer neuen Gesellschaft, namentlich die nowenergy GmbH, welche dasselbe Geschäftsmodell verfolgt: Durch telefonische Akquise werden Verbraucher*innen mit niedrigen Abschlagszahlungen gelockt.

ge Versorger kündigten die Gaslieferverträge zum Ende der Vertragslaufzeit, um neue Verträge zu erhöhten Tarifen abschließen zu können. Die Neuverträge waren dann noch teurer als die noch laufenden Verträge trotz Preiserhöhung.

Umlagen und Senkung der Mehrwertsteuer

Verbraucher*innen waren den politischen Diskussionen zur Gasbeschaffungs-, Gasspeicher-, Bilanzierungs- und Konvertierungsumlage ausgesetzt. Die Gasbeschaffungsumlage entfiel zwar, doch der Rest der Umlagen wurde infolge von Preiserhöhungen an die Verbraucher*innen weitergegeben. Diese waren überfragt und überfordert, weil sie den Grund der Umlagen nicht nachvollziehen konnten und viele dachten, dass nur die Gasspeicherumlage den Gaspreis erhöhen würde. Die Politik senkte die Mehrwertsteuer auf Gas vorübergehend auf 7 Prozent. Auch hier benötigten Verbraucher*innen Beratung, weil sie ihre



Auch Verbraucherschutzministerin Steffi Lemke (links) ließ sich auf dem Höhepunkt der Energiepreiskrise von den Sorgen und Nöten der Verbraucher*innen berichten. Mit dabei: Ramona Pop, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (Mitte) und Energierechtsexpertin Hasibe Dünder von der Verbraucherzentrale Berlin (rechts)

Abschläge entsprechend überprüft haben wollen. Zum Ende des Jahres stabilisierte sich der Gaspreis, wobei Gas nach wie vor teurer ist als vor Beginn des Ukraine-Krieges. Beim Stromhandelspreis verzeichnet die Verbraucherzentrale ebenfalls Erhöhungen. 2023 trat die Preisdeckelung für Gas und Strom in Kraft, die zur finanziellen Entlastung für die Verbraucher*innen führen soll.

Servicehotline Energierecht

Die Verbraucherzentrale passte sich der hohen Beratungsnachfrage an und weitete nicht nur ihre Beratungsschienen aus, sondern initiierte die Servicehotline Energierecht und damit eine kostenfreie Kurzberatung als Soforthilfe.

Herr F. hatte einen Gasliefervertrag mit einer Preisgarantie abgeschlossen. Dennoch erhöhte der Versorger den Preis von 300 Euro auf 900 Euro, berief sich auf den Wegfall der Geschäftsgrundlage und lehnte die Einwände von Herrn F. ab. Deshalb wandte sich der Betroffene an die Verbraucherzentrale und fragte, ob die Energiekrise einen Grund darstelle, der die vertraglichen Vereinbarungen außer Kraft setzt. Monatlich eine Summe in dieser Höhe zu bezahlen, war ihm mit seinem Einkommen nicht möglich. Er wurde dahingehend beraten, dass die Preisgarantie nach wie vor wirksam sei und die gestiegenen Beschaffungskosten zur Risikosphäre des Versorgers gehören. Er sollte deshalb Widerspruch einlegen und damit drohen, dass die Verbraucherzentrale sich einschaltet, falls die Erhöhung nicht zurückgenommen wird. Tatsächlich nahm der Versorger die Preiserhöhung zurück und hielt sich an die Preisgarantie.



EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE





ENERGIEBUDGET

••••• HARTE ZEITEN FÜR ENERGIEKUND*INNEN

Durch die Energiepreiskrise ist der Bedarf an Beratungsangeboten in diesem Bereich enorm gestiegen. Hier setzt das Projekt Energiebudget an.

Durch den hohen Beratungsbedarf der Verbraucher*innen im Bereich Energie ist abzusehen, dass die Nachfrage nach individuellen Hilfsangeboten kaum erfüllt werden kann. Allerdings zeichnet sich ab, dass auch neue Verbrauchergruppen betroffen sind, die nicht unbedingt eine individuelle Beratung benötigen, sondern zunächst allgemeine Informationen suchen.

Neue Verbrauchergruppen von Energiepreiskrise betroffen

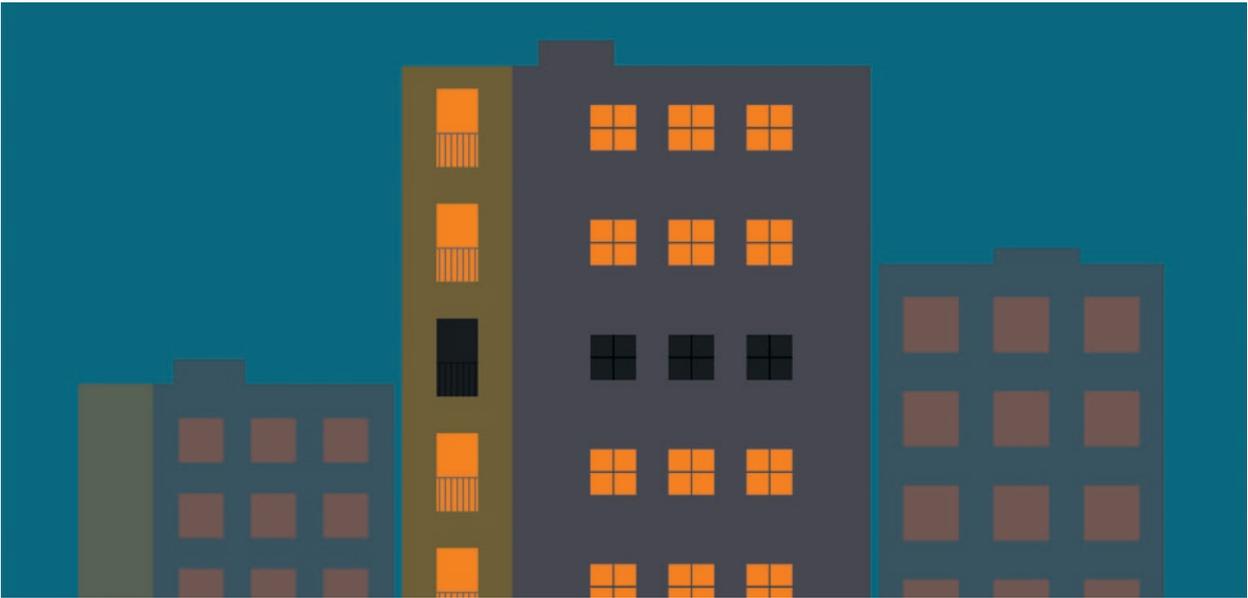
Mit dem neuen Projekt sollen jene Menschen erreicht werden, die ihre Energiekosten bisher durch ihr Einkommen grundsätzlich decken konnten, jetzt allerdings aufgrund der Energiepreiserhöhungen Informationsbedarfe haben zu den Themenbereichen Energiesparpotenziale, Wechsel ihres Energieanbieters, Rechtmäßigkeit von Preiserhöhungen, Stundungsmöglichkeiten und Unterstützungsoptionen bei finanzieller Überforderung.

Hilfe zur Selbsthilfe

Ziel des Projekts ist es, möglichst viele Menschen mit rechtlichen Informationen zu Energiekosten, Energiesparmöglichkeiten, zur Haushaltsbudgetplanung sowie mit Informationen zu Hilfsmöglichkeiten staatlicher und nichtstaatlicher Stellen zu versorgen. Verbraucher*innen sollen dadurch ermächtigt werden, sich selbst zu helfen beziehungsweise Hilfsangebote schneller zu finden, um das Gefühl des Ausgeliefertseins zu verhindern. Der Schwerpunkt liegt daher auf der Information und Aufklärung, um einen möglichst großen Kreis von Ratsuchenden zu erreichen.

Schulung von Multiplikator*innen

Die Erstellung von Webseitenartikeln wird ebenso zu den Maßnahmen gehören wie die Durchführung von Informationsveranstaltungen für Verbraucher*innen und Multiplikator*innen. Musterbriefe und Flyer runden das Angebot ab, ebenso wie umfangreiche Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.



ENERGIESCHULDENBERATUNG

... ENGAGIERT GEGEN ENERGIESPERREN

In einem Jahr mit massiv steigenden Gas- und Strompreisen war die Energieschuldenberatung ein Rettungsanker für Berliner Verbraucher*innen und hat so manche Energiesperre verhindert.

Die Energiepreiskrise hat in allen Bereichen der Energieschuldenberatung zu erhöhtem Arbeitsaufwand geführt, da die Beratungszahlen gegenüber dem Vorjahr um etwa 39 Prozent stiegen. Besonders die Gaspreiskrise hatte direkte Auswirkungen auf die Verbraucher*innen und führte in diesem Bereich zu einem Anstieg der Beratungsnachfrage um circa 56 Prozent.

Fachforum Energiearmut

2022 fand das Fachforum zweimal in Form eines Runden Tisches statt. Großes Interesse war bei den Vertreter*innen der Grundversorger (GASAG AG, Vattenfall Europe Sales GmbH), der Senatsverwaltungen und den Vertreter*innen aus der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg, der Jobcenter, der Bezirksämter und verschiedener Beratungsstellen zu verzeichnen. Im Mittelpunkt standen der Austausch über Auswirkungen der Ener-

giepreiskrise auf Berliner Verbraucher*innen, die Diskussion und Vorstellung verschiedenster Maßnahmen der beteiligten Institutionen zur Bewältigung der Energiepreiskrise sowie die verbesserte Aufklärung und Information der Verbraucher*innen. Auch finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten durch das Land Berlin, der Ausbau des Energieberatungsangebots und eine bessere Vernetzung der beteiligten Institutionen waren Schwerpunktthemen.

Vernetzungsarbeit

Berlinbezogen fanden Stakeholderdialoge mit Vattenfall und der GASAG statt. Ziel dabei war die Verbesserung des Kommunikationsprozesses im individuellen Beratungsfall, eine höhere Transparenz der Verbraucherinformationen sowie die Umsetzung der neuen Regelungen der Gas-/Stromgrundversorgungsverordnungen. Zudem gab es Anhörungen im Abgeordnetenhaus und Gespräche mit Politiker*innen und Vertreter*innen der zuständigen Senatsverwaltungen zu den Auswirkungen der Energiepreiskrise auf Berliner Verbraucher*innen und mögliche Maßnahmen als Unterstützung

bei der Bewältigung. Energieschulden bleiben ein bundesweites Problem. Weitere Verbraucherzentralen haben Projekte zu den Themen Energieschulden/Energiearmut aufgelegt, wozu ein reger Austausch untereinander stattfand.

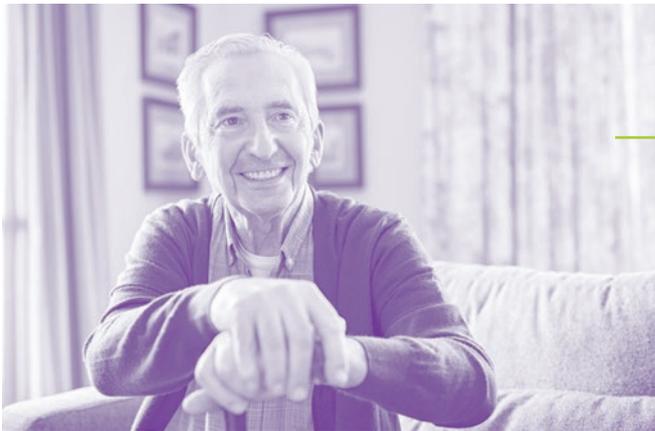
Veranstaltungen

Auch die Präsentation von Vorträgen zu den Themen Energiearmut/Energieschulden im Netzwerk „Armutsprävention“ (AWO Berlin) und der LIGA Fachveranstaltung zum Thema: „Findet Berlin einen sozialen Ausweg aus der Energiekrise?“ im Abgeordnetenhaus stand 2022 auf der Projektagenda. Das Beratungsangebot wurde nicht nur bei kieznahen Mediator*innen wie den Integrationslots*innen-Reinickendorf vorgestellt, sondern auch auf den Lichtenberger Sozialtagen und dem Kiezperlenfest Moabit. Informationsveranstaltungen für Sozialberatungsstellen trugen das Thema Energieschulden ebenso in die Öffentlichkeit wie Aktionen für Verbraucher*innen im Rahmen des

„Netzwerks der Wärme“ des Bezirks Friedrichshain-Kreuzberg. Der Projektflyer wurde überarbeitet und in vier Sprachen übersetzt: türkisch, arabisch, französisch und russisch.

Perspektive

Die Auswirkungen der Energiepreiskrise werden auch 2023 verstärkt bei den Verbraucher*innen ankommen, denn Preise für Haushaltsstrom, auch in der Grundversorgung in Berlin, steigen seit Februar 2023 deutlich. Die Preise in der Grundversorgung für Heizgas verdoppeln sich schon seit Januar. Gas- und Strompreisdeckel können die Mehrkosten nicht vollständig abfangen und die Einführung des Bürgergelds wird nur eine geringe finanzielle Entlastung der betroffenen Haushalte bewirken. Somit ist weiterhin ein erhöhter Beratungsbedarf zu erwarten, den das Projekt 2023 – nunmehr verstetigt im Rahmen des Kernhaushaltes der Verbraucherzentrale – decken wird.



EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



Herr Z. lebte in einem Singlehaushalt und bezog Rente ohne Anspruch auf ergänzende Leistungen. Er verfügte über eine Gasetagenheizung sowie einen Vertrag mit einem Energieversorgungsunternehmen außerhalb der Grundversorgung. Im Laufe des Jahres 2022 erhöhte sich sein Abschlag aufgrund einer Preiserhöhung von 80 Euro auf 160 Euro. Die vollständige Zahlung des neuen Abschlags war ihm aus dem laufenden Einkommen nicht möglich. Die Verbraucherzentrale prüfte den tatsächlichen Verbrauch, wobei sich herausstellte, dass dieser in den Vorjahren nur geschätzt wurde und höher lag. Nach Korrektur der Jahresabrechnungen erhöhten sich die Abschläge auf 220 Euro. Die Verbraucherzentrale prüfte ergänzende Sozialleistungen, da die Kosten der Unterkunft deutlich gestiegen waren. Nach Antragstellung erfolgte die Bewilligung auf ergänzende Grundsicherung für den Verbraucher.

„KEIN BERLINER SOLL IN EINER DUNKLEN ODER KALTEN WOHNUNG SITZEN“

... **IM GESPRÄCH MIT STAATSEKRETÄR MARKUS KAMRAD, SCHIRMHERR DES FACHFORUMS ENERGIEARMUT**

Welche Bedeutung hat das Fachforum Energiearmut für Berlin?

K: Das Fachforum Energiearmut ist das zentrale Netzwerk, in dem sich Vertreter*innen aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Verbraucherschutz mit dem Ziel, Energiesperren möglichst zu vermeiden, treffen. Dies gilt insbesondere in den jüngsten Zeiten stark steigender Energieversorgungspreise. Hätte es das Forum im letzten Jahr nicht schon gegeben, wir hätten es erfinden müssen. Dank der Arbeit des Fachforums konnte unter anderem die Information von Verbraucher*innen bei Preisanpassungen verbessert werden. Das sorgt für mehr Transparenz und Klarheit, welche Möglichkeiten es gibt.

Hätte es das Forum im letzten Jahr nicht schon gegeben, wir hätten es erfinden müssen.

Was ist Ihnen in Ihrer Rolle als Schirmherr besonders wichtig?

K: Mein oberstes Ziel ist, Energiesperren bei den Verbraucher*innen wenn irgend möglich zu vermeiden. Keine Berliner*in und kein Berliner soll in einer dunklen oder kalten Wohnung sitzen. Um dieses Ziel zu erreichen, ist der kooperative Ansatz des Fachforums der richtige Weg. Auch die Energieversorger haben kein Interesse, ihren Kund*innen den Strom abzustellen. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale, Sozialverbände und der Bezirke können mit den Verbraucher*innen oft eine Begleichung offener Rechnungen durch kleine Ratenzahlungen erreichen. Damit ist am Ende allen Seiten geholfen.

*Wie kann die Politik Energieschuldner*innen noch stärker unterstützen?*

K: Eine hervorgehobene Rolle bei der Unterstützung von Menschen mit Energieschulden ist die Information über Auswege aus den Schulden.



Markus Kamrad,
Staatssekretär
für Verbraucher-
schutz in der
Senatsverwal-
tung für Umwelt,
Mobilität, Ver-
braucher- und
Klimaschutz

Der Berliner Senat hat Ende vergangenen Jahres das Landesprogramm Energieberatung beschlossen. Dessen erklärtes Ziel ist es, Berlins Verbraucher*innen in der Energie- und Teuerungskrise umfassend zu Energiefragen zu beraten und individuelle Lösungen zu erarbeiten, wie den enorm steigenden Kosten, damit einhergehender Verschuldung, aber auch dem Gebaren unseriöser Energieversorger begegnet werden kann. Dafür werden die Mittel für Energieberatungen von bisher 500.000 Euro auf rund zwei Millionen Euro bis einschließlich 2023 aufgestockt. Das Landesprogramm haben wir über diverse Kanäle beworben, zum Beispiel in der Berliner U-Bahn, aber auch auf diversen Social Media-Plattformen. Auf Bundesebene haben wir im vergangenen Herbst gemeinsam mit Bremen und Mecklenburg-Vorpommern einen Antrag für ein Energiesperren-Moratorium zur Abwendung von Energiesperren eingebracht, da hierfür bundesrechtliche Anpassungen erforderlich sind. Dieser Antrag wird derzeit in den Ausschüssen des Bundesrats beraten.



ENERGIESPARBERATUNG

... AKTIVER KLIMASCHUTZ FÜR ZUHAUSE

Gerade im Herbst und Winter des Jahres 2022 gab es angesichts der drohenden Mangellage kaum ein Thema, das die Berliner*innen mehr beschäftigte als das Energiesparen. Die Verbraucherzentrale unterstützte diese Bemühungen mit ihrem umfassenden Beratungsangebot.

Hilfesuchende können den Rat der qualifizierten Energieberater*innen der Verbraucherzentrale sowohl am Standort in Tempelhof als auch in den über das gesamte Stadtgebiet verteilten Beratungsstützpunkten in Anspruch nehmen. Auch das Angebot der Video-Termin-Beratung hat sich fest etabliert und wird gern nachgefragt, weshalb die Kapazitäten hier ausgebaut wurden. Die Möglichkeit, sich spontan und ohne Termin über die kostenfreie Hotline beraten zu lassen oder auf der Homepage der Energieberatung zu informieren, ist ebenfalls eine beliebte Option für Verbraucher*innen.

Vorträge und Web-Seminare

In zahlreichen Vorträgen zu vielfältigen Aspekten rund um Themen wie Energiesparen, moder-

ne Heizsysteme und erneuerbare Energien informieren die Energiespar-Expert*innen der Verbraucherzentrale. Standaktionen und Vorträge vor Ort waren nach den von der Corona-Pandemie geprägten zurückliegenden Jahren wieder verstärkt möglich. Dennoch wurde auch erneut ein großes Spektrum an spannenden Online-Vorträgen angeboten, die es Interessierten ermöglichen, diese bequem von zu Hause zu verfolgen.

Familihtag

Bereits im Jahr 2021 trat die Energieberatung der Verbraucherzentrale nach langer Pause wieder vermehrt auf mehreren Messen und anderen öffentlichen Veranstaltungen in Berlin auf. Diese Entwicklung setzte sich fort, sodass die Angebote beispielsweise im Rahmen des Familientages der Verbraucherzentrale Berlin auf dem Schillermarkt in Neukölln präsentiert werden konnten. Besonders das Energiefahrrad, auf dem Besucher*innen selbst eine Glühbirne zum Leuchten bringen, erfreut sich stets großer Beliebtheit.

ANBIETERN INFORMIERT BEGEGNEN



Information, Aufklärung und Prävention – das sind die Kernziele des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Denn nur so können sich Verbraucher*innen in der Anbieterfülle am Markt kritisch orientieren.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

••••• VERBRAUCHERSCHUTZ DURCH PRÄVENTION

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ setzen alle 16 Verbraucherzentralen gemeinsam um. Damit die Marktstellung von Verbraucher*innen eine Stärkung erfährt, werden Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen ergriffen und auf unterschiedliche Zielgruppen zugeschnitten.

Zum Themenbereich Sharing Economy stellte das Projekt umfangreiche Informationen bereit, darunter einen Flyer und eine Landingpage im Rahmen des Internetauftrittes der Verbraucherzentrale. Pflege und Vorsorge standen ebenso im Fokus. Informationsmaterial zu digitalen Assistenzsystemen und ausführliche Wissensartikel zu Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige auf der Homepage gaben Verbraucher*innen Orientierung.

Weltverbrauchertag

Anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März 2022 wurde ein Informationspaket zu Kostenfallen von den Verbraucherzentralen präsentiert. Mögliche Angebots- und Preismechanismen im Online-Handel stellten diese im fiktiven Online-Shop www.wasistdeinpreis.de beispielhaft dar und lieferten damit eine sinnvolle Handreichung zum Thema.

Veranstaltungen und Web-Seminare

Vorträge konnten endlich wieder in Präsenz stattfinden, so zum Beispiel in Seniorenfreizeitstätten in Tempelhof-Schöneberg. Web-Seminare etwa zu E-Scootern oder Fake-Shops ergänzten das Angebot, darunter auch eine Reihe von Online-Veranstaltungen zu den Themen Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung sowie Internetkriminalität und Inkasso anlässlich der 48. Seniorenwoche. Zahlreiche Veranstaltungen in verschiedenen Teilen der Stadt luden Interessierte dazu ein, sich mit Verbraucherthemen auseinanderzusetzen. Das Projekt nahm am Tag der offenen Tür der Bundesregierung teil und präsentierte sich an einem Stand beim Nikolausfest in Wartenberg. Auch die

Beteiligung an den Sozialtagen in Lichtenberg und dem Nachbarschaftsfest in Schöneberg gehörten zu den Aktionen im Rahmen der Projektarbeit.

Familihtag

Im Neuköllner Schillerkiez fand der beliebte Familietag der Verbraucherzentrale einmal unter freiem Himmel statt. Bei der Verbraucherrallye konnten die Besucher*innen spielerisch viel Wissenswertes zu Kaufverträgen, gesunder Ernährung oder Versicherungen erfahren und ganz nebenbei den Wocheneinkauf machen.

Unterstützung beim Abschluss von Abiballverträgen

Die Informationsangebote zum Thema Abiballverträge konnten weiter ausgearbeitet werden. Hierzu wurde eine Checkliste im Internet veröffentlicht, die als Unterstützung bei der Veranstaltung eines Abschlussballs dient.

FÜR DIE GERECHTIGKEIT EINTRETEN



Unseriöse Anbieter haben bei der Verbraucherzentrale keine Chance. Mit Hilfe von Abmahnungen und Klagen setzt sie sich auch an höchster Stelle für die Verbraucherrechte ein.

VERBANDSKLAGE

ERFOLGE FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ

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

Die Verbraucherzentrale mahnte in Zusammenarbeit mit dem Bereich Ernährung wegen irreführender gesundheitsbezogener Angaben bei Lebensmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln mehrfach erfolgreich ab. Beispielsweise konnten so Aussagen für „Superdrinks“ wie „In der Schule, im Alltag, bei Erkrankungen, in der Freizeit oder beim Sport ist unser Shot in seiner multifunktionalen Beschaffenheit ideal.“, für „Nattokinase Kapseln“ wie „Beliebt gegen Bluthochdruck, Blutgerinnsel und Thrombose“ und für Getränke aus Pflanzenextrakten wie „Deckt deinen kompletten Vitaminbedarf“ unterbunden werden.

Seit dem 1. Juli 2022 gilt: Unternehmen, die online Verträge anbieten, müssen ihren Kund*innen die Möglichkeit geben, Verträge auch online zu kündigen. Im Rahmen einer gemeinsamen Aktion aller Verbraucherzentralen wurde geprüft, ob und wie die Unternehmen in Deutschland diese Regelung umsetzen. Aufgrund gravierender Mängel mahnten die Verbraucherzentralen über 150 Unternehmen ab.

Auch im Pflegebereich musste an die Rechte der Verbraucher*innen erinnert und gegen unzulässige Entgelterhöhungen in Pflegeheimen vorgegangen werden.

Klageverfahren

Im Rahmen einer stichprobenartigen Überprüfung der Lieferdienste Gorillas, Flink und Getir fand die Verbraucherzentrale unzureichende Lebensmittelkennzeichnungen und nicht zulässige Vertragsklauseln. Alle drei Anbieter wurden wegen unterschiedlicher Verstöße abgemahnt. Während Goril-

las und Flink zusicherten, diese abzustellen, war im Fall von Getir eine Klage nötig, die zugunsten der Verbraucherzentrale entschieden wurde.

Zudem erhob die Verbraucherzentrale Klage wegen unzulässiger Preiserhöhungsklauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegen ein Fitnessstudio sowie gegen eine Partnervermittlung wegen unzulässigen Ausschlusses des Widerrufsrechts bei Abschluss von Verträgen über die Webseite (Fernabsatzverträge).

KLIMASCHUTZ AUF DACH UND TELLER



In den Bereichen Wohnen und Ernährung haben Verbraucher*innen viele Möglichkeiten, sich für den Klimaschutz zu engagieren. Wie das geht, zeigen den Berliner*innen drei Projekte der Verbraucherzentrale.

BERLIN IS(S)T KLIMAFREUNDLICH

KLIMASCHUTZ BEGINNT AUF DEM TELLER

Die Berliner*innen für eine klimafreundliche Ernährung zu begeistern und ihnen praktische Alltagstipps gegen Lebensmittelverschwendung an die Hand zu geben, sind Kernziele des Projektes – denn Klimaschutz gehört auf den Präsentierteller.

Das Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ konnte auch 2022 wieder viele Berliner*innen zielgruppenspezifisch über den Zusammenhang zwischen Ernährung und Klima informieren. Im Fokus steht die Förderung des Bewusstseins für eine klimafreundliche Ernährung und die Vermittlung praktischer Handlungsempfehlungen, um eine Verhaltensänderung bei Verbraucher*innen zu ermöglichen.

Nachhaltige Verpackungen

Auch das Thema Verpackungen gehört zu den Aspekten einer nachhaltigen Ernährung. Deshalb hat sich das Projektteam den Themen Recyclingfähigkeit, Mülltrennung und Nachhaltigkeitsversprechen auf Verpackungen gewidmet. Dabei entstanden ein Info-Flyer, ein interaktiver Workshop sowie ein neues Vortragsformat und ein Konzept für einen Informationsstand.

World Cleanup Day

Einen Höhepunkt im Projektjahr 2022 stellte die Veranstaltung World Cleanup Day mit wirBERLIN, BUND Berlin und einem Besuch von Schirmherrin Franziska Giffey dar. In diesem Zusammenhang wurden die neu erstellten Informationsmaterialien präsentiert.

Stetig hohe Nachfrage an Bildungsveranstaltungen

Die Nachfrage bezüglich der kostenlosen Bildungsveranstaltungen und Informationsstände rund um das Thema nachhaltige Ernährung ist ungebrochen. Im Laufe des Jahres 2022 wurden Veranstaltungen wie Vorträge, Workshops und

eine Multiplikator*innenschulung für Lehrkräfte berlinweit in allen Bezirken durchgeführt. Hierbei standen vor allem die Themen Lebensmittelverschwendung und das neu erarbeitete Thema Nachhaltige Verpackungen im Fokus. Einen besonderen Höhepunkt bot das Projekt mit einem Informationsstand beim Nachhaltigkeitsspieltag von Hertha BSC und erschloss damit eine ganz neue Zielgruppe, welche den Versuch der Kombination von Fußballspiel und Bildungsangebot neugierig und offen annahm.

Abschluss des Pilotprojekts „Verteilstationen“

2022 konnten sechs weitere Einrichtungen eine Verteilstation eröffnen. Insgesamt gibt es nun berlinweit acht öffentliche Einrichtungen, darunter Bibliotheken, Nachbarschaftshäuser und Kiezläden, die das Retten und Tauschen von Lebensmitteln im öffentlichen Raum ermöglichen. Zur Bewerbung der Verteilstationen fand im Sommer eine Reihe von Aktionstagen in den Einrichtungen vor Ort statt, bei denen mit einem bunten Mitmach-Angebot auf das Thema Lebensmittelwertschätzung aufmerksam gemacht wurde, um die Idee des Foodsharing in Kooperation mit vielen weiteren Initiativen in die Kieze zu tragen. Zum Abschluss des Pilotprojekts fand ein drittes Dialogforum zur Auswertung der gesammelten Erfahrungen mit allen beteiligten Akteur*innen statt, wobei die Praxisphase evaluiert, Hürden benannt und Lösungen diskutiert wurden. Der „Leitfaden für die kostenlose Weitergabe von Lebensmitteln in öffentlichen Einrichtungen“ konnte veröffentlicht werden und steht nun neben weiteren entwickelten Materialien wie Hinweisschildern und Dokumentationslisten auf der Webseite zu Verfügung.

„ESSEN TEILEN STATT WEGWERFEN“



IM GESPRÄCH MIT EVA HAGE UND SASKIA ERDMANN AUS DEM „BERLIN IS(S)T KLIMAFREUNDLICH“-TEAM

Wann haben Sie Ihre Leidenschaft für das Thema Nachhaltigkeit entdeckt und wie fließt sie in das Projekt ein?

Hage: Während meines Masterstudiums der Ernährungswissenschaften fing ich an, mich besonders für Themen in Zusammenhang mit Nachhaltigkeit zu interessieren. Privat habe ich mich dann gleichzeitig besonders mit dem Thema Lebensmittelrettung beschäftigt und engagierte mich bei der lokalen foodsharing-Gruppe. Hierbei werden überschüssige Lebensmittel von Supermärkten und Gastronomiebetrieben ehrenamtlich abgeholt und danach eigenständig weiterverteilt. Mir hat daran vor allem auch der soziale Aspekt immer viel Spaß gemacht. Man lernt die unterschiedlichsten Leute und Motive kennen und kann gemeinschaftlich etwas – in meinen Augen sehr einfaches – für die Umwelt tun: nämlich Essen teilen statt wegwerfen.

Erdmann: Schon im Kindesalter, nur kannte ich das Wort „Nachhaltigkeit“ damals noch nicht unbedingt. Ich bin in einer Försterfamilie in Eberswalde aufgewachsen, demnach wurde mir schon sehr früh mitgegeben, dass wir mit wertvollen Ressourcen sparsam umgehen und die Natur respektieren müssen.

Welches Erlebnis hat Sie im Projektjahr 2022 am meisten überrascht oder berührt?



Lebensmittelverschwendung geht alle an: Herthinho konnte das Projektteam bereits überzeugen.

H: Einer unserer Aktionstage in einer Begegnungsstätte endete mit einer „Schnippeldisko“ – ein Kochevent, bei dem alle Teilnehmenden gerettetes Gemüse gemeinsam kleinschneiden und daraus einen leckeren Eintopf kochen. Die wenigen Leute, die dort waren, waren total begeistert von dieser Aktion und schnippelten voller Inbrunst alles, was ihnen zwischen die Finger kam. Es entstand aus dieser Aktion ein gutes Netzwerk. Dieser Tag hat mich gerührt und überrascht gleichzeitig, denn nach der anfänglichen Enttäuschung über die wenigen Besucher*innen wandelte sich der Aktionstag noch in einen vollen Erfolg mit so viel Dankbarkeit für die Initiative und das Projekt.

E: Das Highlight war wohl die Zusammenarbeit mit der 3. Klasse, die unseren Ideenwettbewerb zum Thema Lebensmittelrettung an Grundschulen gewonnen hat. Der erste Preis war ein Zero-Waste-Kochkurs mit einem professionellen Koch. Es war toll zu sehen, wie sehr sich die Kinder mit



Auch die Regierende Bürgermeisterin Franziska Giffey informierte sich im Rahmen des „World Cleanup Day“ über Müllvermeidung und den nachhaltigen Umgang mit Abfall.

dem Thema beschäftigt hatten, wie viel sie darüber wussten und vor allem, dass sie durch den Wettbewerb nun an ihrer Schule als Expert*innen für Lebensmittelrettung gesehen werden, die ihre Mitschüler*innen bei der Vermeidung von Verschwendung unterstützen.

Was muss passieren, damit Berlin noch klimafreundlicher is(s)t?

H: 3,8 Millionen Berliner*innen müssen wissen, was sie konkret tun können, um die Reduzierung der Treibhausgasemissionen mit ihrer Ernährungsweise und ihren Konsumentscheidungen voranzubringen. Wir arbeiten daran.

E: Einerseits ist weitere Aufklärungsarbeit notwendig, damit Berliner*innen bei ihren Einkäufen fundierte Entscheidungen treffen können und sich über die Auswirkungen ihres Konsums bewusst werden. Andererseits muss aber auch die Politik bessere Rahmenbedingungen schaffen, indem sie nachhaltigere Produkte auch zur bequemsten und günstigsten Wahl macht. Diese beiden Aspekte zusammengedacht, können Berlin noch klimafreundlicher machen.



Projektleiterin Anne Ehlers stellte sich zur Eröffnung der neuen Räumlichkeiten im Nikolaiviertel den Fragen des Publikums

BAUINFO BERLIN

ENERGIESPARPOTENTIALE AUSLOTEN

Wenn es um die vielfältigen Fragen rund um nachhaltiges Bauen und Sanieren geht, ist das BAUinfo Berlin die richtige Anlaufstelle. Die kostenfreie und unabhängige Beratung ist sowohl für die Umsetzung von Maßnahmen an Bestandsimmobilien als auch beim Neubau überaus hilfreich.

Das BAUinfo Berlin entstand im Auftrag der Senatsverwaltung für Umwelt, Mobilität, Verbraucher- und Klimaschutz und startete im Jahr 2022 in die Pilotphase. Die Angebote richten sich sowohl an private Bauherr*innen als auch Eigentümer*innen von Immobilien, wobei der Schwerpunkt auf energetischer Sanierung und energieeffizientem Bauen liegt. Die Einrichtung von BAUinfo Berlin ist eine zentrale Maßnahme innerhalb des Berliner Energie- und Klimaschutzprogramms 2030 (BEK 2030).

Eröffnung

Im Mai 2022 wurde die Beratungsstelle BAUinfo im Berliner Nikolaiviertel feierlich eröffnet. Auch Dr. Silke Karcher, Staatssekretärin für Umwelt und Klimaschutz, nahm daran teil und betonte die große Bedeutung des BAUinfo als strategischen Begleiters bei der Vorbereitung und Umsetzung von Klimaschutzmaßnahmen.

Persönliche Beratung

Die persönliche Beratung wird als Initialberatung verstanden und in Zusammenarbeit mit der Berliner Energieagentur GmbH angeboten. Sie dient der Orientierung im Bauprozess, der Sensibilisierung bezüglich möglicher Chancen und Risiken bei der Umsetzung baulicher Maßnahmen und dem Wissensaufbau zu relevanten Aspekten des nachhaltigen Bauens und Sanierens. Mit den Rat-suchenden werden mögliche erste Schritte besprochen. Auf Wunsch ist die Buchung einer Folgeberatung möglich, wenn sich im Projektverlauf besondere Herausforderungen ergeben.

BAUinfo online

Das Beratungsangebot des BAUinfo kann auch telefonisch oder online genutzt werden. Mit wenigen Klicks helfen Checks im Internet dabei, den derzeitigen Energieverbrauch einzuordnen und erste Anhaltspunkte für mögliche Maßnahmen zu finden. Zudem können sich die Nutzer*innen einen Überblick zu Fördermöglichkeiten verschaffen und die generierten Informationen als Gesprächsgrundlage für die Beratung ansehen.



ZUHAUS IN BERLIN

... KLIMASCHUTZ IM EIGENHEIM

Auch in der Mieterstadt Berlin gibt es zahlreiche Hauseigentümer*innen. Diese sind die Zielgruppe des Klimaschutzprojektes der Verbrauchzentrale, das beim Energiesparen und Planen von Sanierungsmaßnahmen unterstützt.

Besonders Ein- und Zweifamilienhäuser älteren Baujahres haben einen erhöhten energetischen Sanierungsbedarf. Mittels Energieberatungsangeboten zeigt das Projekt die Möglichkeiten energetischer Sanierungen auf und regt deren Umsetzung an. Das Interesse war nicht zuletzt aufgrund der Energiekrise groß. Als Kerngebiete der Beratungen stellten sich im Jahr 2022 das große Einfamilienhaus-Siedlungsgebiet in Marzahn-Hellersdorf, aber auch Heiligensee in Reinickendorf, die Quartiere in Spandau und wieder vermehrt Steglitz-Zehlendorf heraus. Im Fokus standen Beratungen zu fossilfreien Heizsystemen, also Wärmepumpen.

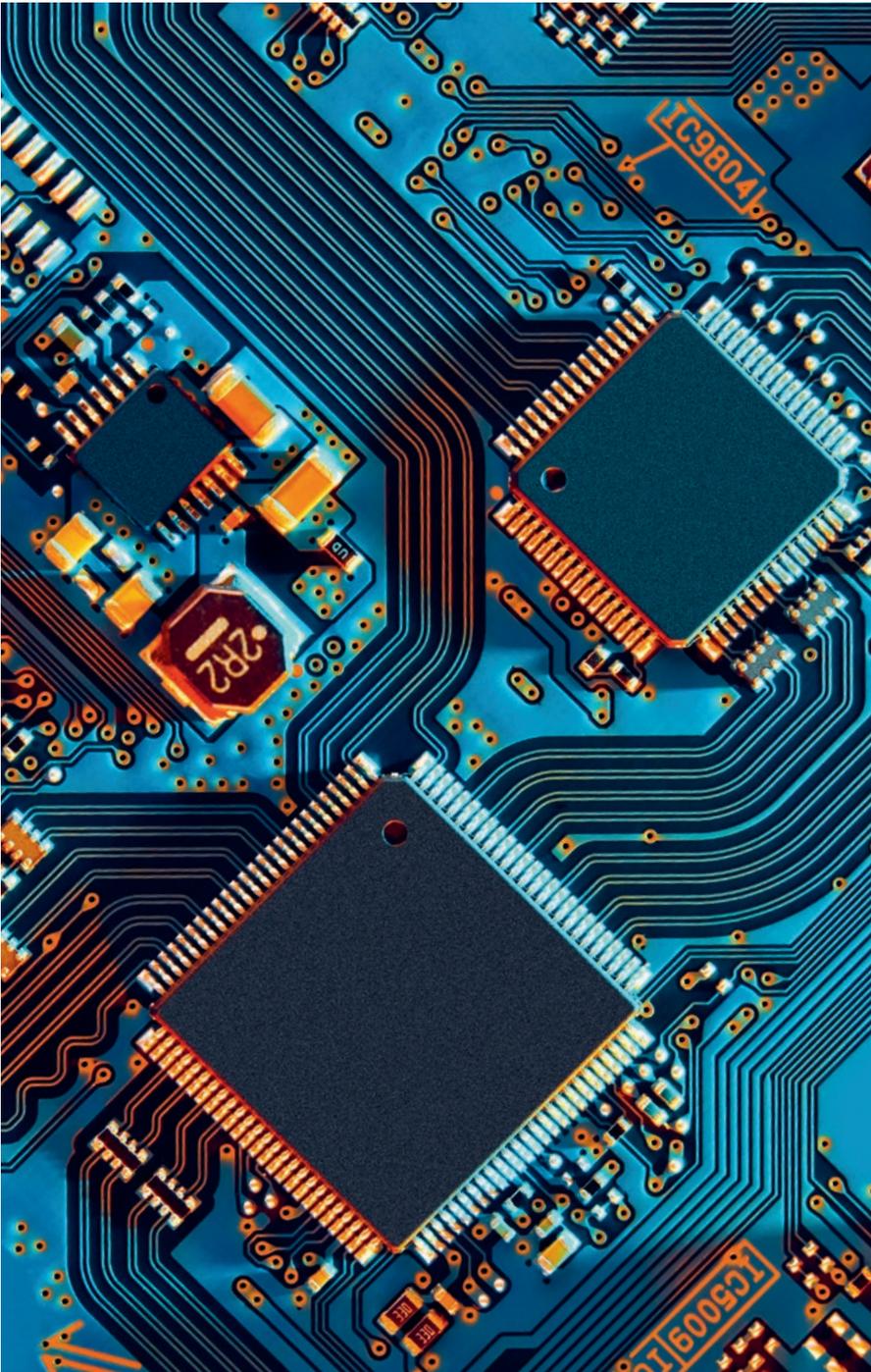
Veranstaltungen und Informationsmaterial

Öffentlichkeitswirksame Aktionen in den Berliner Bezirken sind fester Bestandteil der Projekttagen-

da. Nach der pandemiebedingten Pause konnten wieder Veranstaltungen in Präsenz angeboten werden. Zum Thema Fördermittel informierten die Energieberater*innen beispielsweise in Lichterade und Zehlendorf. Dabei wurden zahlreiche interessierte Besucher*innen erreicht, welche die Hilfsangebote auf diesem Weg kennenlernten.

Bei der Informationsvermittlung setzt das Projektteam unter anderem weiter auf Flyer. Diese liegen in verschiedenen kommunalen oder sozialen Einrichtungen wie Rathäusern, Bürgerämtern, Bibliotheken, Museen oder Begegnungsstätten aus, um das Angebot gezielt lokal zu bewerben. Das Material ist zudem auf der Projekt-Webseite verfügbar.

UNTERWEGS IM DIGITALEN RAUM



Von Videoberatung bis Podcast – die Verbraucherzentrale erschließt den digitalen Raum für Augen und Ohren.

DIGITALE WELT

... VERBRAUCHERSCHUTZ IM DIGITALEN RAUM

Seit Mitte des Jahres berät die Verbraucherzentrale einmal wöchentlich zum Allgemeinen Verbraucherrecht in Form einer Videoberatung. Die Beratungen finden wie gewohnt individuell und umfassend statt – der Weg nach Tempelhof ist jedoch nicht mehr für jede*n Verbraucher*in nötig.

Die Beratung ist als One-Stop-Lösung geplant, was heißt, dass wichtige Dokumente und Vollmachten bereits während der Beratung übermittelt beziehungsweise erteilt werden können. Dies geschieht unkompliziert über Smartphone oder Computer. Ein Ausbau dieses Angebots wird angestrebt.

Web-Seminare und Vorträge

Der Schutz von Online-Accounts und das Finden sicherer Passwörter standen im Jahr 2022 im Fokus der Web-Seminare des Fachbereichs Digitales. Zudem wurden in einer Kooperation mit der Stiftung Stadtkultur gezielt Senior*innen über Sicherheitsaspekte im digitalen Raum informiert. Schwerpunkte waren hier der Schutz vor Phishing und weitere Absicherungen von Online-Konten sowie gefahrfreies Mobiles Bezahlen mit Smartphone und Co.

GEMEINSCHAFTSAUFTRITT 20.23

... „GENAU GENOMMEN“, DER PODCAST DER VERBRAUCHERZENTRALEN

Das Gemeinschaftsprojekt aller Verbraucherzentralen ist zwar in Düsseldorf bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen angesiedelt, in Berlin spielt jedoch die Musik, wenn es darum geht, die vielfältigen Themen rund um den Verbraucherschutz hörbar zu machen.

„Genau genommen“ hat seinen Bekanntheitsgrad in der Hörerschaft im Jahr 2022 ausgebaut und die Anzahl der Downloads im Vergleich zum Vorjahreszeitraum verzehnfacht. Die beliebtesten Episoden waren „Strompreis zu hoch – und jetzt?“, „Vertrag kündigen – leicht(er) gemacht“ sowie „Negativzins und Verwahrentgelt“.

Alles neu am Mikrofon

Im November übergab Dorian Lötzer das Mikrofon an Patrick Lohmeier, der neue Ideen zur visuellen Gestaltung des Podcastauftritts in Form von themenspezifischen Motiven einbrachte. Erste Themenentwürfe wurden erdacht und als Folgen konzipiert. Im Jahr 2023 waren die ersten Beiträge bereits zu hören und sind unter anderem auch wieder im Rahmen des gemeinsamen Internetauftritts aller Verbraucherzentralen abrufbar.

GUTER RAT IN TEUREN ZEITEN



Gerade in Krisenzeiten ist verlässlicher Rat in Geldfragen Gold wert. Die Verbraucherzentrale hilft mit Expertenwissen von Altersvorsorge bis Versicherung.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

... SINNVOLL VORSORGEN UND INVESTIEREN

Viele Verbraucher*innen meiden das Thema Finanzdienstleistungen, weil es oftmals komplex und schwer verständlich erscheint. Die Expert*innen der Verbraucherzentrale helfen dabei, einen Zugang zu finden und vermitteln ihr Fachwissen im Rahmen der Beratung verständlich und anschaulich. So wird es Ratsuchenden ermöglicht, individuelle Antworten auf ihre Finanzierungsfragen zu finden.

Gerade in Zeiten, wo viele Verbraucher*innen jeden Euro zweimal umdrehen müssen, ist es wichtig, effektiv fürs Alter vorzusorgen und sich günstig zu versichern, ohne durch Kosten und schlechte Produkte auch noch etwas vom ohnehin knappen Geld zu verlieren. Für die Verbraucher*innen waren zwei von den zwölf im Bereich Finanzdienstleistungen angebotenen Themen besonders wichtig: Auf welche bestehenden Verträge verzichte ich vielleicht lieber, wie komme ich zu einer guten Altersvorsorge mit möglichst wenig Geld?

Probleme mit Mischfonds

Noch zu Beginn des Jahres stellte sich vielen Verbraucher*innen die Frage, wie eine Altersvorsorge bei den niedrigen Zinsen funktionieren kann. Im Jahresverlauf traten dann die weltweiten Unsicherheiten in den Vordergrund sowie die Folgen der im Jahresverlauf stark angestiegenen Zinsen. In diesem Umfeld brachten viele von den Banken gerne vertriebenen Produkte den Verbraucher*innen teils große Verluste an dringend benötigtem Geld ein, insbesondere die auch zuletzt noch gern vermarkteten Mischfonds, wo Profis das Geld der Verbraucher*innen bestmöglich sicherheitsorientiert anlegen sollten. Vor diesen Mischfonds und ihrem Missverhältnis zwischen Kosten, Risiken und Rendite warnt die Verbraucherzentrale im Rahmen der Pressearbeit, Web-Seminaren und ihrer Beratung schon seit 2015. Über die vielen Jahre brachten besonders die vermeintlich sicheren dieser Fonds Altersvorsorgesparer*innen Verlust statt Gewinn. Durch die Inflation vergrößerte sich der Verlust nun noch. Insgesamt haben die Deut-

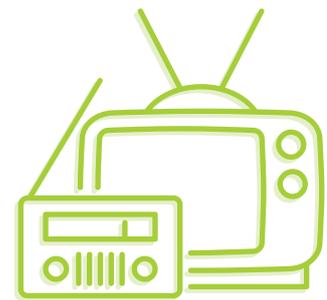
schen rund 360 Milliarden Euro in Mischfonds investiert. Mit der von der Verbraucherzentrale empfohlenen Kombination von einem guten Festgeld und breit streuenden Aktienfonds/-ETFs hätte sich die Altersvorsorge der Verbraucher*innen seither um rund 50 Prozent vermehrt. Hierin zeigte sich erneut die dringende Notwendigkeit unabhängiger, nicht provisionsorientierter Beratung für die Altersvorsorge und Geldanlage für alle Verbraucher*innen.

Immobilienfinanzierung und Versicherungsberatung

Auch bei der Beratung zur Immobilienfinanzierung waren die gestiegenen Zinsen für die Verbraucher*innen eine große Herausforderung. Vielen Verbraucher*innen, die vor sieben oder acht Jahren die oft verkaufte Zinsbindung von zehn Jahren vereinbart haben, droht möglicherweise eine Anschlussfinanzierung mit sehr viel höheren, teils existenzgefährdenden Raten. Verbraucher*innen, die in der Vergangenheit die Beratung der Verbraucherzentrale aufgesucht haben und der Empfehlung zu längerer Zinsbindung folgten, haben eine kalkulierbare Finanzierung zu niedrigem Zins.

In der Versicherungsberatung waren erneut viele Verbraucher*innen von starken Beitragserhöhungen in der Privaten Krankenversicherung betroffen, umso mehr, als sie durch gestiegene Energie- und Lebensmittelpreise ohnehin schon stark belastet waren. Auch hier konnte die Verbraucherzentrale oft helfen.

VERBRAUCHER- SCHUTZ IM FOKUS



Ob im Radio, im Fernsehen, oder in der Zeitung: Die Verbraucherzentrale ist mit Rat und Tat immer an der Seite der Verbraucher*innen.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

SPRACHROHR DER VERBRAUCHER*INNEN IN DEN MEDIEN

Gerade in Krisenzeiten muss Verbraucherschutz an die Öffentlichkeit. Das haben auch viele Medienvertreter*innen erkannt und wenden sich regelmäßig an die Verbraucherzentrale.

Die Dominanz der Energiethemen aus dem Vorjahr hat sich im Rahmen der Medienberichterstattung 2022 weiter verstärkt. Preiserhöhungen, Kündigungen und die damit zusammenhängenden vielfältigen politischen Maßnahmen wurden von den Journalist*innen in zahlreichen Beiträgen thematisiert, wobei die Expertise der Verbraucherzentrale sehr gefragt war. Zudem beschäftigten die Medienvertreter*innen besonders Fragen wie jene nach den gestiegenen Lebensmittelpreisen und Möglichkeiten, Energieschulden zu verhindern.

Kolumne

Auch 2022 erschien die beliebte Verbraucher-Kolumne von Vorstand Dörte Elß in der Tageszeitung „Der Tagesspiegel“. Die Texte werden seit drei Jahren mit großem Erfolg veröffentlicht und informieren die Leser*innen über Wissenswertes aus der Welt des Verbraucherschutzes. Mittlerweile sind bereits über 150 Folgen erschienen.

Podcast im Radio

Die Kooperation mit einem bekannten Radiosender wurde erfolgreich weitergeführt. In mittlerweile 130 kompakten Kurzbeiträgen werden Verbraucherthemen unterhaltsam für die Hörer*innen aufbereitet, damit sie ihre Rechte im Alltag kennen und einfordern können.

Öffentlichkeitswirksame Veranstaltungen

Zahlreiche öffentlichkeitswirksame Veranstaltungen und die entsprechende Medienarbeit trugen die Arbeit der Verbraucherzentrale nach außen, darunter der beliebte Familientag, eine Infobollerwagen-Tour in Begleitung von Mitgliedern des

Bundestages sowie das Fachforum Energiearmut unter Teilnahme von gleich zwei Staatssekretär*innen. Darüber hinaus wurde im Rahmen einer Pressekonferenz mit Senatorin Bettina Jarasch die Öffentlichkeit über geplante Maßnahmen zur Stärkung der Energieberatungsangebote im Land Berlin informiert.

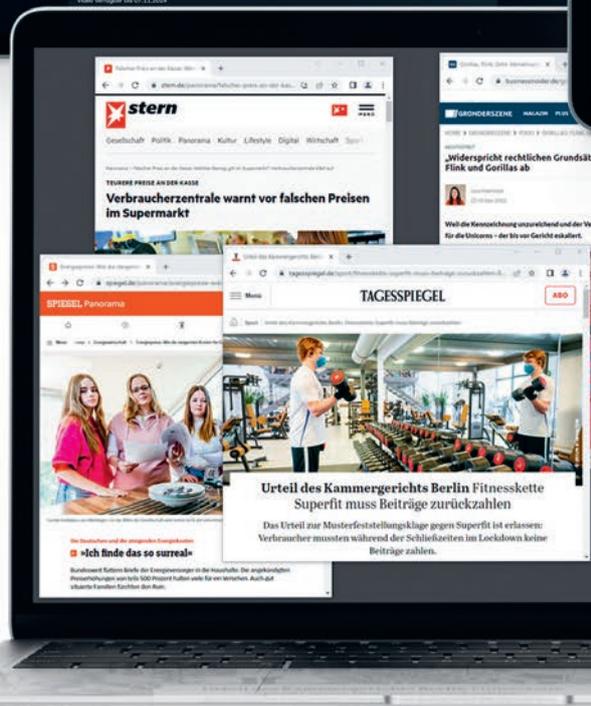
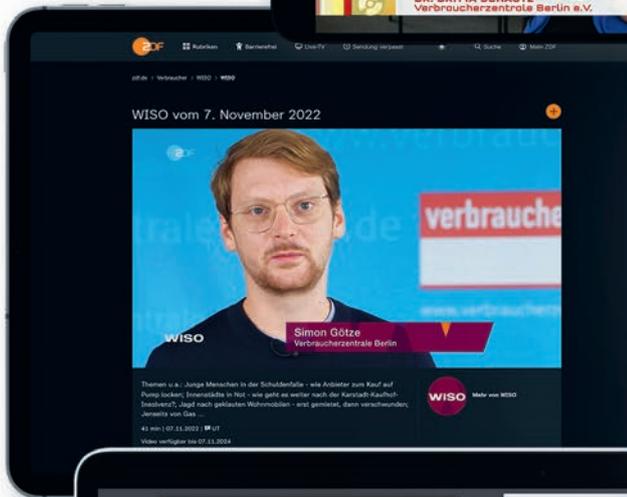
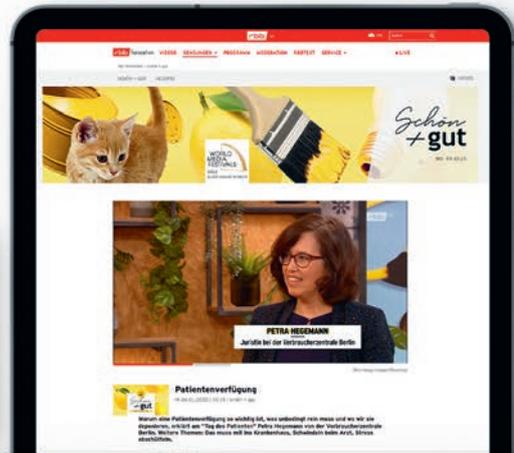
Webseite

Gerade im Hinblick auf die vielfältigen politischen Maßnahmen, die 2022 diskutiert und angedacht wurden, wie beispielsweise die Gasumlage, war die Webseite der Verbraucherzentrale eine wichtige Informationsquelle, um auf dem aktuellen Wissensstand zu bleiben. Hier erfuhren Verbraucher*innen zeitnah, was sie tun können, um mit den enorm steigenden Energie- und Lebensmittelpreisen umzugehen. Dementsprechend wurde die Website der Verbraucherzentrale Berlin sichtlich stärker frequentiert als im Vorjahr. Die Anzahl der Besuche stieg um über 20 Prozent.

GERN GESEHEN IN ZEITUNG, TV UND INTERNET

... EXPERT*INNEN DER VERBRAUCHERZENTRALE IN DEN MEDIEN

Die Expert*innen der Verbraucherzentrale Berlin wurden auch im Jahr 2022 gern um ihre Einschätzung im Rahmen ihrer Fachgebiete gebeten, so dass sie in zahlreichen Medienbeiträgen vertreten waren.



Berlin

MEIN GUTER RAT
FOLGE 152



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

Abmahnung
Lieferdienste sind
im Fokus

Wenn es schnell gehen muss, passieren Flüchtigkeitsfehler. Dies zeigte sich im Fall von drei Berliner Lieferdiensten, die wir abmahnen mussten: Flink, Getir und Gorillas. Pflichtangaben wie Allergenkennzeichnung, Zutatenliste oder Grundpreisangaben müssen ebenso wie beim Einkauf im lokalen Supermarkt auch online zu finden sein.

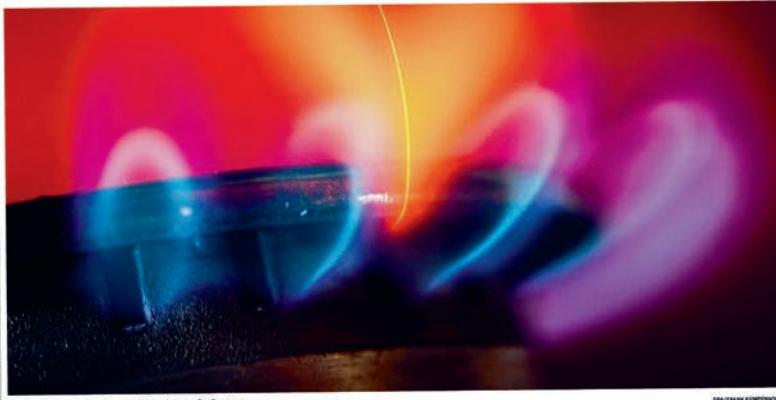
Nur Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatum dürfen fehlen, auch wenn ein Hinweis dazu wünschenswert ist. Bei allen drei Anbietern waren jedoch Grundpreisangaben sowie einige Kennzeichnungselemente nicht vorhanden. Besonders Menschen mit Allergien und Unverträglichkeiten sind den Anbietern hilflos ausgeliefert. Auch Vertragsklauseln haben wir bei allen drei Lieferdiensten im Hinblick auf die Zahlungsmodalitäten beanstandet. Eine Leistung kann stets erst auf Grundlage eines Vertragsverhältnisses gefertigt werden. Hier wurde man jedoch zur Zahlung des Kaufpreises direkt bei Abschluss des Bestellprozesses verpflichtet. Der Kaufvertrag sollte aber erst später durch die Annahme der Bestellung zustande kommen. Während Flink und Gorillas schon nach unserer Abmahnung zusagten, verbraucherefreundlicher zu kennzeichnen und unwirksame Klauseln zu ändern, mussten wir gegen Getir das Landgericht Berlin einschalten. Dieses bestätigte uns, dass auch ein schnelles Geschäft keine Regelung erfordert, mit der Verbraucher zu einer Zahlung vor Vertragsschluss verpflichtet werden.

Obwohl ich mich über unseren Erfolg freue, bin ich verärgert, wenn sich Anbieter nicht einsichtig zeigen. Umso wichtiger ist es, dass Sie selbst aktiv werden. Melden Sie uns, wenn Pflichtangaben beim Lebensmitteleinkauf im Internet fehlen. Übrigens gibt es bei der Online-Bestellung von Lebensmitteln für frische Produkte mit kurzer Haltbarkeit kein Widerrufs- und Rückgaberecht.



Habe ich ein Recht auf bargeldlose Zahlung?

In Coronazeiten scheint Bargeld immer mehr auf dem Rückzug zu sein – auch beim täglichen Einkauf. Viele Händler weisen sich Kunden nach Möglichkeit bargeldlos zahlen sollen. Wir sind es also inzwischen gewöhnt, an der Kasse Bankkarte oder Handy zu zücken. Ein Recht darauf besteht allerdings nicht. „Hier gilt die Entscheidung des Landgerichts“, so Britta Schautz. „Fällt das Kartenzahlungsgeld aus oder ist gar keines vorhanden, hat der Kunde das Nachsehen.“ Es lohnt sich also, etwas Bargeld dabei zu haben.



Teures Gas – Verbraucher machen sich große Sorgen.

Erhöhter Bedarf

Seit der Energiemarkt in Aufruhr ist, hat die Verbraucherzentrale Berlin viel zu tun

SUSANNE DÜBBER

Dienstag zwischen 10 und 13 Uhr klingelt bei Hasbe Dindar das Telefon unentwegt. Dann ist die Nummer der Energierechtsberatung geschaltet 030 21 48 5200. Dann klärt die Juristin der Verbraucherzentrale Berlin Fälle im Akkordtempo. Seitdem vor einem Jahr der Energiemarkt durch Preissteigerungen und Kündigungen heftig in Bewegung ist, sind im Vergleich zum Vorjahr um über 50 Prozent gestiegen, sagt Grauel. Die Not kommt nicht überraschend, die Energiepreise sind in

Dass der Bedarf enorm gestiegen ist, bestätigt ihre Kollegin Elisabeth Grauel von der Energieschuldenberatung. Dort klopft man sich, wenn die Situation bereits eskaliert ist und der Energieversorger wegen Schulden eine Sperre androht. „Wir verzeichnen bei den Energieschulden einen Anstieg des Beratungsbedarfs um circa 25 Prozent gegenüber dem Vorjahr 2021.“ Noch zahlreicher seien die Anfragen zu Problemen und Zahlungsschwierigkeiten bei Gasverträgen. „Sie sind im Vergleich zum Vorjahr um über 50 Prozent gestiegen“, sagt Grauel. „Die Not kommt nicht überraschend, die Energiepreise sind in

Versorger trotzdem eine Preissteigerung mitteilen. Vier Wochen, bevor sie wirksam wird.“

Selbst Preisgarantien schützen nicht, viele Anbieter versuchen es dennoch dreist mit einem Vertragsbruch. Da hilft nur noch, Widerspruch einzulegen und sich an die Schlichtungsstelle Energie zu wenden (Tel.: 030 27 57 2400).

„Versäumlend und transparent“

Zu den weiteren Informationen, die der Energieversorger geben muss, gehört, „dass die Preissteigerung verständlich und transparent erfolgen muss“. Verständlich und transparent muss dabei auch der Grund

preis gerade erhöhen – das ist eine der wenigen guten Nachrichten.

Im Falle der Ankündigung einer Preissteigerung sollte man auf Vergleichsportalen im Internet schauen wie zukünftig als Energieversorger infrage kommen könnte. Mehr aber sollte man dort auf den Portalen nicht erledigen. „Die Vergleiche beinhalten manchmal nicht die tagesaktuellen Preise“, sagt Hasbe Dindar. Den endgültigen Vertragsabschluss tätigt man sicherheitsshalber besser bei den Versorgern selbst.

In den Alarmzustand während eines Beratungsgesprächs, sagt Hasbe Dindar, versetzen sie drei Firmenamen: Vonenergy, Primara und Novenergy. Die Juristin

Umschichten
von Geld kann
riskant sein

Verbraucherschützer warnen Bankkunden

TERESA DRÄBING

Immer mehr Banken und Sparkassen verlangen von ihren Kunden ein Verwahrentgelt, wenn diese Geld auf dem Konto parken. Bei einigen Instituten werden bereits ab 5000 Euro oder weniger die sogenannten Negativzinsen fällig.

Kunden können eine solche Forderung zwar ablehnen – für bestehende Konten ist das Erhebungsrecht in Investmentfonds oder auch in Rentenversicherungen, um so den Negativzinsen zu entgehen.

Die Verbraucherzentrale Berlin warnt aktuell vor diesen Anlageprodukten, die Banken und Sparkassen ihren Kunden anbieten. „Die angebotenen Produkte sind oft nicht bedarfsgerecht, zu unflexibel und überdies vielfach mit weitaus höheren Risiken verbunden als die bisher sicheren Einlagen“, so Volker Schmidke von der Verbraucherzentrale Berlin. Gerade für ältere Menschen, die flexibel über das Geld verfügen wollen und müssen, könne das zum Problem werden.

„Die Geldinstitute nutzen die Drohkulisse Verwahrentgelt und jüngst auch die hohe Inflationsrate, um den Ratsuchenden Anlageprodukte wie zum Beispiel private Rentenversicherungen zu verkaufen, für die sie hohe Provisionen erhalten“, sagt Volker Schmidke. Auch an anderen Produkten wie Investmentfonds verdienen die Geldinstitute Ausgabeaufschläge und jährliche Bestandsprovisionen.

„Fragen Sie
doch mal die
Nachbarn“

Der Energieberater Günter Merkel ist für die Verbraucherzentrale Berlin tätig. Seit diesem Jahr wollen alle etwas über Wärmepumpen wissen. Für den Ingenieur ist die Technologie „Gegenwart und Zukunft“ der Gebäudeheizung – auch wenn sie noch mit Vorurteilen zu kämpfen hat

Große Telefon-Aktion heute von 11 bis 13 Uhr
Stellen Sie den BILD-Experten
Ihre Fragen zum Teuer-Gas!

Berlin – Rund 20 Mio. Haushalte heizen mit Gas. Immer mehr BILD-Leser fragen sich: Muss ich wegen der steigenden Preise einen Kredit aufnehmen oder bleibt meine Wohnung im Winter kalt?

BILD kämpft für Sie, hat für heute eine Telefon-Aktion organisiert. Diese Experten beantworten Ihre Fragen: Sebastian Bartels (56), Geschäftsführer Berliner Mieterverein.

Martina Münch (49), Energieschuldenberaterin. Hasbe Dindar (45), beide Verbraucherzentrale Berlin, Energierechtsberaterin. BILD-Sparfochs Frank Ochse (52).

Liebe Leser, rufen Sie heute zwischen 11 und 13 Uhr an: Tel. 01802 002901, Tel. 01802 002902, Tel. 01802 002903, Tel. 01802 002904. Aus dem Festnetz 6 Cent pro Anruf. Vom Handy maximal 42 Cent pro Minute.

Wer bezahlt meinen Schaden nach einem Stromausfall?

Der Strom ist wieder da, doch ein Teil der Elektrogeräte ist kaputt. Wer zahlt? Wer nach einem Stromausfall Schäden zu vermeiden hat, sollte diese gut dokumentieren. Grundsätzlich ist im Fall von Stromausfällen der Spätmittelbetreiber Anspruchsgegner, in diesem Fall die Stromnetz Berlin GmbH, sagt David Overmeyer, Jurist bei der Verbraucherzentrale Berlin.

Es droht. Das Unternehmen muss dafür sorgen, dass das Netz störungsfrei funktioniert, und für eventuelle Schäden gerodet werden.“

Geht zum Beispiel die Waschmaschine oder der Kühlschrank kaputt, würde Paragraph 825 Abs. 1 BGB greifen. „Dort ist geregelt, dass bei wertschöpfender Verletzung des Eigentums derjenige, der den Schaden verursacht hat, den Schaden ersetzen muss.“

spannungsanschlusshaverordnung geht man bei einem Schaden durch Stromausfall grundsätzlich davon aus, dass der Netzbetreiber, sondern die eigene Emulsion, oder der Netzbetreiber kann sich entlasten und hat den Schaden nicht zu tragen.

Im aktuellen Fall muss die Ursache noch genau ermittelt werden. (lm)

Muss FlixBus für Ausfälle haften?



RECHTS Frage

AN SEMIRAMIS KILISLI-NOWKE
Verbraucherzentrale Berlin

Ich bin kürzlich mit dem FlixBus von Bayreuth nach Berlin gefahren. Der Bus, für den ich gebucht war, ist gestrichen worden, ich musste statt um 12.30 um 14.30 Uhr fahren. Wenn man mit der Bahn oder dem Flugzeug reist, kann man ja eine Entschädigung verlangen. Wie ist das beim FlixBus? Kann ich hier auch eine Entschädigung verlangen, wenn eine Fahrt annulliert wird? Und wie sieht es bei Verspätungen aus?

Die Ansprüche von Fernbusreisenden wegen Annullierung und Verspätung richten sich nach der EU-Verordnung über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und unterscheiden sich sehr von den Fluggastrechten. Die Verordnung gilt für Fernbusreisen in der EU, bei denen die planmäßige Wegstrecke mindestens 250 Kilometer beträgt.

Zunächst ist es wichtig, ob eine Reise an einer Bushaltestelle oder an einem Busbahnhof startet. Ein Busbahnhof ist, anders als eine Bushaltestelle, mit Personal besetzt und mit Einrichtungen wie Abfertigungsschaltern und Warteäumen ausgestattet.

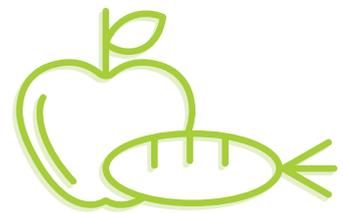
Wird eine Reise annulliert oder verzögert sich die Abfahrt von einem Busbahnhof um mehr als 90 Minuten bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von mehr als drei Stunden – wie in Ihrem Fall – haben Reisende Anspruch auf Getränke und Verpflegung. Außerdem können sie bis zu zwei Übernachtungen zum Preis von bis zu 80 Euro pro Nacht geltend machen, falls ein Aufenthalt wegen der Verzögerung erforderlich ist. Der Anspruch auf kostenlose Unterbringung ist ausgeschlossen, wenn der Beförderer nachweist, dass Annullierung oder Verspätung durch widrige Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen verursacht werden.

Annulliert der Beförderer die Fahrt beziehungsweise können wegen einer Überbuchung Reisende nicht mitfahren oder die Fahrt der Bus mehr als 120 Minuten später ab als geplant, haben Sie gegen den Beförderer einen Anspruch auf Alternativförderung ohne Aufpreis oder auf Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt im bei Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Dies gilt unabhängig davon, ob Ihre Fahrt an einer Bushaltestelle oder an einem Busbahnhof beginnt. Das bedeutet, es besteht in Ihrem Fall wegen der gewählten Alternativförderung nach Berlin keine weitergehenden Erstattungsansprüche auf Grundlage der Verordnung.

Nur wenn der Beförderer Ihnen die genannte Auswahl zwischen den Alternativen (anderweitige Beförderung / Erstattung des Fahrpreises) nicht anbietet, besteht zusätzlich zur Erstattung des Fahrpreises ein Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises, wenn die Abfahrt an einem Busbahnhof beginnt. Soll die Abfahrt von einer Bushaltestelle erfolgen, haben Sie hingegen keinen Anspruch auf zusätzliche Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises, wenn der Beförderer die Auswahl nicht anbietet. Zudem bestehen auch keine Ansprüche auf Verpflegung und/oder Unterbringung. Foto: Henning Kurtz

Mehr zum Thema auf Seite 18

BEWUSST EIN- KAUFEN, GESUND ERNÄHREN



Der Mensch lebt nicht vom Brot allein. Wie vielfältig das Ernährungsspektrum sein sollte und worauf beim Einkaufen zu achten ist, weiß die Verbraucherzentrale.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

INFORMATIONSOURCE FÜR WISSENSDURSTIGE

Welchen Angeboten können Verbraucher*innen vertrauen? Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ bietet Orientierung im Alltag und zeigt Wege zur gesunden Ernährung auf.

Im Hinblick auf die Verbraucheranfragen verzeichnete das Projekt einen deutlichen Anstieg zum Vorjahr. Auch die Fülle der Aktionen vor Ort sowie online befand sich wieder auf dem Niveau wie vor der Corona-Pandemie.



Informationsstände und Aktionen

Gemeinsam mit dem Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ präsentierte sich „Lebensmittel und Ernährung“ mit einem Informationsstand beim Nachhaltigkeitsspieltag im Olympiastadion bei Hertha BSC. Auf dem Umweltfestival am Brandenburger Tor konnten Verbraucher*innen ebenfalls mehr über die Projektinhalte erfahren. Darüber hinaus wurden auch wieder Informationsstände angeboten, die speziell auf bestimmte Zielgruppen zugeschnitten waren, beispielsweise für Kinder im FEZ, für Arbeitssuchende bei den Gesundheitstagen im Jobcenter Lichtenberg oder bei der Seniorenmesse vom Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg.

Podcast

Die vierte Staffel von „nachgehakt“ trug den Titel „kurz und knackig“. In zwölf Folgen standen die

häufigsten und spannendsten Verbraucheranfragen aus dem Bereich Lebensmittel und Ernährung im Mittelpunkt. Geklärt wurden beispielsweise die Mythen über Milch und die Frage der aufgeblähten Lebensmittelverpackungen.

Guter-Fisch-Liste

Überfischung, die Zerstörung von Lebensräumen und hohe Beifangmengen sind häufige unerwünschte Begleiterscheinungen der kommerziellen Fischerei. Damit Verbraucher*innen erkennen, dass „Guter Fisch“ trotzdem noch zu finden ist, erstellten die Verbraucherzentralen in Zusammenarbeit mit der Deutschen Umwelthilfe (DUH), dem GEOMAR Helmholtz-Zentrum für Ozeanforschung Kiel (GEOMAR), dem Naturschutzbund Deutschland (NABU) und dem World Wide Fund For Nature (WWF) eine gemeinsame Liste „Guter Fisch“ als Orientierungshilfe.

Abmahnungen

Gemeinsam mit dem Bereich Recht und Beratung erfolgten aus dem Projekt heraus eine Klage gegen einen Lieferdienst sowie acht Abmahnungen, beispielsweise wegen irreführender gesundheitsbezogener Angaben bei Lebensmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln.



AUSGABEKRÄFTESCHULUNG

... GESUNDE ERNÄHRUNG VON ANFANG AN

Im Rahmen des Projekts „Sensibilisierung der Ausgabekräfte zum Thema Nachhaltigkeit beim Schulmittagessen“ bildet die Verbraucherzentrale Ausgabekräfte fort, um deren Schlüsselfunktion für eine gesunde Ernährung von Schüler*innen in den Fokus zu rücken.

Die Schulung wurde in zwei Module aufgeteilt. Im ersten Modul, welches in der Kochkiste der Domäne Dahlem stattfand, wurden den Teilnehmer*innen Themen wie Lebensmittelverschwendung, klimafreundliche Verpflegung sowie Grundlagen der gesunden und nachhaltigen Ernährung vermittelt. Im praktischen Teil dieses Moduls konnten die Ausgabekräfte unter anderem die Unterschiede von verschiedenen Darreichungsformen von Obst und Gemüse mit ihren eigenen Sinnen entdecken. Ein weiterer Programmpunkt war die Gestaltung von appetitlichen Schautellern, wodurch sie neue Anregungen bekamen und diese zugleich ausprobieren konnten. Ein einladend gestalteter Schauteller macht Kinder neugierig und offener für neue Lebensmittel und Gerichte.

Kommunikation an der Ausgabe

Das zweite Modul fand in den Räumlichkeiten der Verbraucherzentrale statt. Hierbei wurden

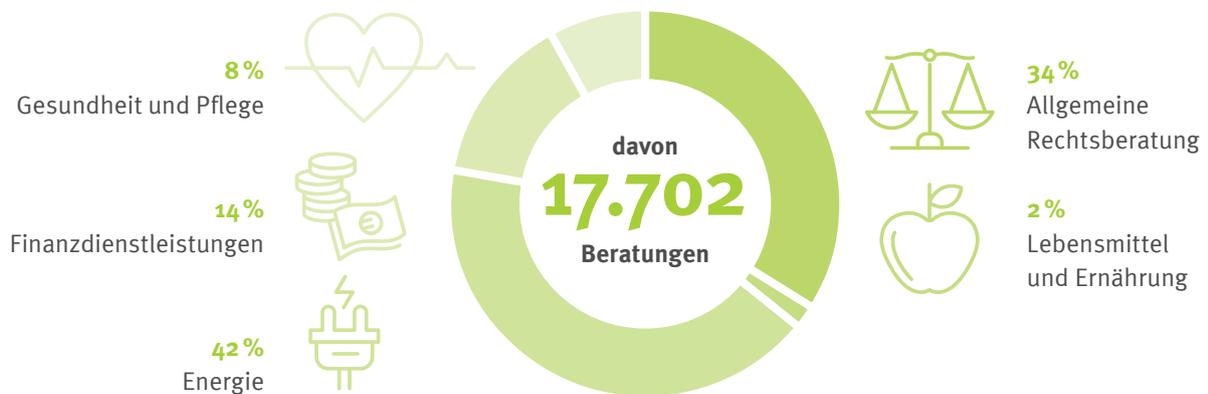
den Ausgabekräften die Grundlagen der Kommunikation vermittelt. Im Fokus stand die Kommunikation mit den Kindern während der Ausgabesituation. Mit Hilfe unterschiedlicher Methoden entwickelten sie gemeinsam neue Ideen für eine gelungene Kommunikation.

Austausch

Die freundliche Atmosphäre und der rege Austausch unter den Teilnehmer*innen wurden in den Schulungen besonders geschätzt. Hierbei konnten Praxiserfahrungen geteilt und neue Anregungen vermittelt werden.

DAS JAHR 2022 IN ZAHLEN

insgesamt **49.026** Auskünfte,
Anfragen und
Beratungen



40.141.684

Internetbesucher*innen auf
verbraucherzentrale.de

247.088

Internetbesucher*innen auf
verbraucherzentrale-berlin.de

70

Abmahnungen und
Unterlassungsklagen

31.324

Auskünfte und
Verweise

249

Vorträge, Web-Seminare
und Workshops

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2022

Erträge	2021	2022
Einnahmen aus Zuwendungen	3.296.348,18 €	3.351.934,50 €
Institutioneller Haushalt	1.373.727,29 €	1.544.716,34 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.922.620,89 €	1.807.218,16 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	290.306,30 €	421.813,57 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	10.110,71 €	17.581,27 €
Abmahnungen	12.960,67 €	13.501,55 €
Vertragsstrafen	9.000,00 €	2.250,00 €
Prozesskostenerstattungen	11.753,24 €	689,00 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	23.236,05 €	12.722,94 €
Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	12.525,00 €	43.953,53 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	38.115,31 €	47.833,31 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	3.076,89 €	2.774,02 €
Summe Erträge	3.707.432,35 €	3.915.053,69 €

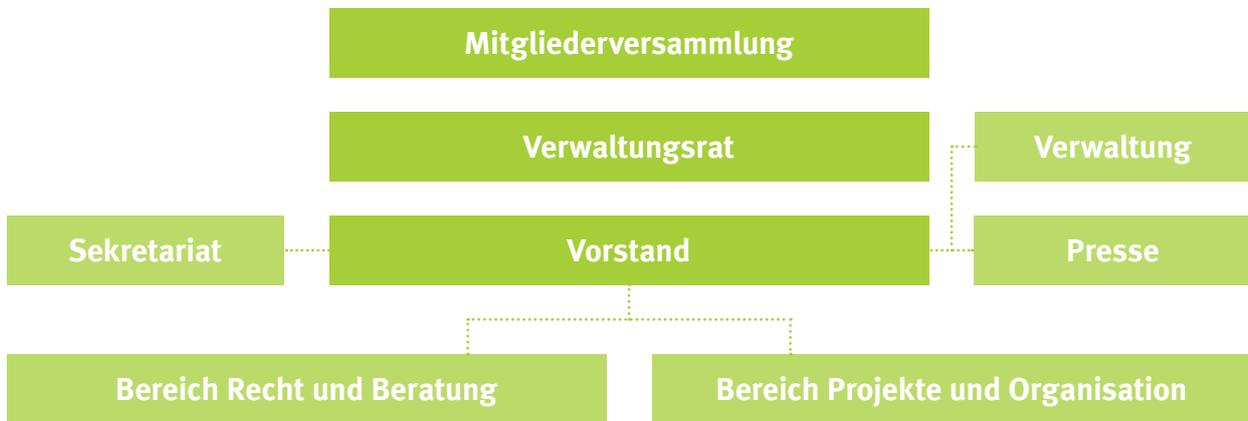
Aufwendungen	2021	2022
Personalkosten	2.580.728,73 €	2.703.409,03 €
Miet- und Nebenkosten	329.910,39 €	372.445,30 €
Versicherungen	3.864,31 €	7.192,47 €
Beiträge	600,00 €	644,61 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	41.702,25 €	41.215,23 €
Werbekosten	128.092,08 €	116.114,46 €
Reisekosten	8.685,45 €	12.147,42 €
Porto/Telefon/Internet	18.329,14 €	17.170,83 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	10.152,33 €	12.515,93 €
Fachliteratur	7.790,78 €	8.802,46 €
Fortbildungskosten	14.018,19 €	11.815,88 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer	1.612,74 €	1.904,18 €
Prozesskosten – UWG	4.071,63 €	16.145,97 €
Abschreibungen	61.929,88 €	75.057,12 €
sonstige betriebliche Kosten	13.334,39 €	20.572,12 €
Sonstige Rückstellungen	368.641,25 €	346.343,57 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	84.378,64 €	32.998,28 €
Forderungsverlust	0,00 €	16.021,78 €
Steuern	-6.026,63 €	11.474,93 €
Summe Aufwendungen	3.671.815,55 €	3.823.991,57 €
Ergebnis	35.616,80 €	91.062,12 €

BILANZ ZUM 31.12.2022

Aktivseite	2021	2022
A. Anlagevermögen		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	145.547,10 €	129.439,64 €
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	33.213,46 €	40.288,82 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	723.788,41 €	874.188,67 €
C. Rechnungsabgrenzungsposten		
Rechnungsabgrenzungsposten	3.278,99 €	3.220,92 €
Bilanzsumme Aktivseite	905.827,96 €	1.047.138,05 €

Passivseite	2021	2022
A. Eigenkapital		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	74.697,01 €	110.313,81 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	35.616,80 €	91.062,12 €
Verbleiben	110.313,81 €	201.375,93 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	110.313,81 €	201.375,93 €
B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	129.748,89 €	114.913,86 €
C. Sonstige Rückstellungen		
Sonstige Rückstellungen	102.146,08 €	55.986,48 €
D. Sonstige Verbindlichkeiten		
Sonstige Verbindlichkeiten	563.619,18 €	578.861,78 €
E. Passive Rechnungsabgrenzung		
Passive Rechnungsabgrenzung	0,00 €	96.000,00 €
Bilanzsumme Passivseite	905.827,96 €	1.047.138,05 €

ORGANISATION



Mitglieder

(Stand: 31.12.2022)

Einzelmitglieder	36
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: 31.12.2022)

- Wibke Werner, Vorsitzende
- Peter Gnielczyk, stellv. Vorsitzender
- Sabine Babendererde
- Christa Jourdan
- Irene Köhne
- Gerhard Müting
- Dr. Heinz Willnat

Mitarbeit in Gremien und Organisationen

- Berufungsausschuss für Ärzte und Psychotherapeuten Berlin
- Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission
- DIN Verbraucherrat
 - DIN AG Lebensmittel
 - DIN Normungsausschuss „Service Wohnen“
- Ernährungsstrategie
- Fachforum Energiearmut
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90 a SGB V
- INVEST Wärmewende
- Jury gegen diskriminierende und sexistische Werbung
- Klimaschutzrat
- Koordinierungskreis Patientenvertretung Berlin
- Landesgesundheitskonferenz, Unterarbeitsgruppe Ernährung
- Landesausschuss für Ärzte und Krankenkassen Berlin
- Netzwerk Gewaltfreie Pflege
- Regionale Arbeitsgemeinschaft der Alten und Angehörigenberatung
- Runder Tisch Energieeffizienz und Energiesparen in privaten Haushalten in Berlin
- Steuerungsgruppe Fairtrade-Town Berlin
- Stiftung Warentest
 - Expertenrunde Recht
 - Kuratorium
- Verbraucherzentrale Bundesverband
 - Arbeitskreise
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

BILDNACHWEISE

- Cover: Henning Kunz
S. 2: Susanne Petzold
S. 3: Henning Kunz
S. 4: Henning Kunz
S. 6: Henning Kunz
S. 7: Henning Kunz
S. 8: Henning Kunz (01, 03, 07); Тарас Нагирняк (02), fizkes (05), Vladislav Noseek (09), Marco2811 (10) / stock.adobe.com; Dr. Britta Schautz (04); Dr. Grit Kittelmann (06); Senatskanzlei Berlin (08)
S. 10: Henning Kunz
S. 11: Henning Kunz
S. 12: Susanne Petzold, Henning Kunz (unten, quadratisch)
S. 13: Dr. Grit Kittelmann
S. 14: Wayhome Studio / stock.adobe.com
S. 15: Henning Kunz
S. 17: fizkes, InsideCreativeHouse / stock.adobe.com
S. 18: ronkos77 / stock.adobe.com
S. 20: vzbv/Gert Baumbach, svort / stock.adobe.com
S. 21: Thorsten Greb
S. 22: Thorsten Greb
S. 23: Rido / stock.adobe.com
S. 24: Henning Kunz
S. 25: Олександр Луценко / stock.adobe.com
S. 26: Henning Kunz
S. 28: photobyphotoboy / stock.adobe.com
S. 30: rh2010 / stock.adobe.com
S. 32: Dr. Britta Schautz
S. 33: Martin Fischer
S. 34: Henning Kunz
S. 35: Marina Lohrbach / stock.adobe.com
S. 36: Raimundas / stock.adobe.com
S. 38: USeePhoto / stock.adobe.com
S. 40: Henning Kunz
S. 44: NDABCREATIVITY / stock.adobe.com
S. 45: Dr. Britta Schautz
S. 46: Robert Kneschke / stock.adobe.com

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, Dr. Timm Ebner

Gestaltung: Henning Kunz

Druck: Spree Druck Berlin GmbH

Stand: Juli 2023

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Gefördert durch:



verbraucherzentrale

Berlin