

1953-

20
23



verbraucherzentrale

Berlin

TÄTIGKEITSBERICHT 2023

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|-----------|
| Editorial | 2 |
| Die Verbraucherzentrale Berlin e. V. | 3 |
| Im Gespräch mit Dörte Elß und Wibke Werner | 4 |
| Das Jahr 2023 auf einen Blick | 8 |
| Im Osten was Neues | 10 |
| Verbraucherschutz mit Rat und Tat | 12 |
| Gemeinsam durch die Energiekrise | 18 |
| Gut informiert entscheiden | 26 |
| Ungerechtigkeit abmahnen | 28 |
| Expertise im Einkaufskorb | 30 |
| Berlin wird klimafreundlich | 34 |
| Verbraucherzentrale digital | 38 |
| Verbraucherschutz multimedial | 40 |
| Versicherte Erkenntnisse | 44 |
| Das Jahr 2023 in Zahlen | 47 |
| Gewinn- und Verlustrechnung 2023 | 48 |
| Bilanz zum 31.12.2023 | 49 |
| Organisation | 50 |
| Bildnachweise | 52 |

EDITORIAL

... LIEBE LESER*INNEN,

ich freue mich sehr darüber, dass Sie gerade diesen Tätigkeitsbericht in den Händen halten und sich über die Arbeit der Verbraucherzentrale informieren. Inhaltlich tätig waren wir im Jahr 2023 natürlich wie gewohnt in sämtlichen Themenbereichen des Verbraucherschutzes. Was den Ort unserer Tätigkeit angeht, haben wir mit der Lichtenberger Liese im Oktober einen neuen hinzugewonnen. Dadurch verringert sich für einige von Ihnen der Anfahrtsweg zu einem persönlichen Beratungsgespräch.



Gemeinsam mit dem Staatssekretär für Justiz Dirk Feuerberg und dem Bezirksbürgermeister von Lichtenberg Martin Schaefer eröffneten unsere Verwaltungsratsvorsitzende Wibke Werner und ich den neuen Standort. Die Freude darüber war groß, nicht zuletzt über die schöne Gestaltung der Räumlichkeiten mit historischen Motiven aus längst vergangenen Zeiten der Verbraucherzentrale, welche Berliner Ratsuchenden nunmehr seit 70 Jahren zur Seite steht. Vielleicht erinnert sich die eine oder der andere von Ihnen ja noch an die Räumlichkeiten im Huthmacherhaus am Zoologischen Garten oder sogar an die Zeit der Neuen Hauswirtschaft. Unser diesjähriges Cover zeigt die Eröffnung der ersten Ausstellung mit diesem Namen

2023 war geprägt von Schlagwörtern wie Energiewende, Gebäudeenergiegesetz und Energie-

preisbremse, die Nachfrage nach Beratung und Information entsprechend hoch. Bereits vor der Umsetzung der Energiepreisbremse erreichten uns die ersten Anfragen von Verbraucher*innen, die wissen wollten, ob sie entlastet werden und in welcher Höhe. Da einige Versorger die Benachrichtigungsfrist nicht einhielten, wurden viele Verbraucher*innen verunsichert und befürchteten, gar nicht entlastet zu werden. Hier berieten und beruhigten die Kolleg*innen quasi im Akkord.

Doch auch im Bereich Pflege waren die Zeiten für viele Verbraucher*innen von Sorgen geprägt, beispielsweise durch unzulässige Entgelterhöhungen im Pflegeheim. Die derzeitige Entwicklung beunruhigt auch mich in erheblichem Maße. Es darf nicht passieren, dass Menschen sich eine individuelle und adäquate Pflege nicht mehr leisten können.

Die Zusammenarbeit mit Ihnen, liebe Zuwendungsgeber, Mitglieder und Kooperationspartner*innen war auch im Jahr 2023 sehr angenehm. Ein herzliches Dankeschön dafür! Nicht zuletzt durch ihr starkes Netzwerk konnte die Verbraucherzentrale große Aufgaben wie die Eröffnung des neuen Standortes erfolgreich umsetzen. Ich hoffe, dass auch im neuen Jahr wieder zahlreiche Wegbegleiter*innen und Förderer hinzukommen, welche dieses Netzwerk weiter ausbauen und stärken. Lassen Sie uns gemeinsam darauf hinarbeiten!

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?



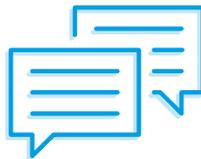
PODCASTS

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

„DAS IST DAS SPANNENDE AN UNSERER ARBEIT, SIE GEHT UNS NIE AUS.“

... Im Gespräch mit Dörte Elß und Wibke Werner

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

Frau Werner, was haben Sie in Ihrer neuen Rolle Überraschendes über die Verbraucherzentrale gelernt?

Werner: Für mich war neu, unter welchen Rahmenbedingungen eine institutionell geförderte Organisation arbeitet, insbesondere im Hinblick auf die finanziellen Aspekte und in welchen eng gesetzten Grenzen letztendlich agiert werden muss. Wenn man sich das Wirken der Verbraucherzentrale anguckt, vermutet man nicht, welche engen Vorgaben dahinter liegen und wie um Verpflichtungsermächtigungen, Vorschüsse und finanzielle Zusagen gerungen wird. Das habe ich jetzt erst in meiner Zeit als Verwaltungsratsvorsitzende näher mitbekommen. Mit den gegebenen Mitteln wird der größtmögliche Output produziert. Das ist auf die großartige Leistung aller Mitarbeitenden zurückzuführen. Wenn man sieht, wie die Verbraucherzentrale draußen präsent ist und wahrgenommen wird, würde man vermuten, dass mindestens 100 Mitarbeiter*innen dahinterstehen. Tatsächlich ist es ein Stamm von rund 60 Mitarbeiter*innen, das finde ich sehr bemerkenswert.

Wenn man sieht, wie die Verbraucherzentrale draußen präsent ist und wahrgenommen wird, würde man vermuten, dass mindestens 100 Mitarbeiter*innen dahinterstehen.

– Wibke Werner

Elß: Und dabei sind das jetzt schon die guten finanziellen Rahmenbedingungen, die Sie mitbekommen. Bisher war es ja so, dass wir jedes Jahr einen Antrag stellen mussten und einen Zuwendungsbescheid bekommen haben. Mittlerweile ist für uns eine Verpflichtungsermächtigung hinterlegt und im Augenblick warten wir zum ersten Mal auf einen Zuwendungsbescheid über drei Jahre, was für die Verbraucherzentrale wirklich ein enormer Vorteil ist und uns Planungssicherheit gibt. Dieser würde jetzt erstmal für die Jahre 2024, '25 und '26 gelten. Es ist aber für uns wichtig, dass es auch danach wieder eine Verpflichtungsermächtigung für die ganze Legislaturperiode gibt, damit wir auch dann Planungssicherheit haben. Wie gesagt: Es sind schon die guten Zeiten, wir sind extrem dankbar, dass wir diese Verpflichtungserklärung haben und dafür, dass diese auch schon in den Koalitionsverträgen überall enthalten ist. Wir haben die große Hoffnung, dass es so weitergeht. Aber es ist immer noch...

W: ...ein Kampf.

E: Auf jeden Fall ein schwieriges Handling mit den vielen Projekten, die wir haben. Es ist schön, dass wir sie haben, aber sie zu managen, ist schon eine Herausforderung.

Welche Synergien haben sich bisher ergeben und wo sehen Sie noch Potential?

W: Grundsätzlich unterscheiden sich die Beratungsangebote des Berliner Mietervereins thematisch von denen der Verbraucherzentrale – während der Berliner Mieterverein vorrangig auf die Mietrechtsberatung ausgerichtet ist, umfassen die Angebote der Verbraucherzentrale andere Themen und weniger das Mietrecht. Überschneidungen haben wir aber im Bereich Heizkosten/Energie und Klimaschutz und hier sind wir bereits miteinander im Austausch, wie wir uns zukünftig gegenseitig unterstützen und eventuell Synergien bilden und nutzen können, zum Beispiel für gemeinsame Projekte und Beratungsformate.



Überschneidungen haben wir aber im Bereich Heizkosten/Energie und Klimaschutz und hier sind wir bereits miteinander im Austausch, wie wir uns zukünftig gegenseitig unterstützen und eventuell Synergien bilden und nutzen können, zum Beispiel für gemeinsame Projekte und Beratungsformate.

E: Da fällt mir sofort das Thema Fernwärme ein, was ja momentan wirklich überall für große Aufregung sorgt. Bisher haben wir uns hierzu nur wenig ausgetauscht. Jetzt ist es als Thema wieder aktuell und wir haben da die Zusammenarbeit und den Austausch gesucht: Welche

Probleme werden dem Mieterverein gemeldet und welche uns? Welche Möglichkeiten haben wir zu helfen, sowohl individuell als auch als Interessenvertretungen? Und das entwickelt sich wirklich gut. Das ist natürlich auch zum Teil der Energiekrise geschuldet, also einem ersten Thema, das uns auch ein Stückweit noch einmal näher zusammengebracht hat.

Tauschen Sie sich über die emotionale Komponente von Beratung aus?

E: Ja, also der Druck, der bei den Menschen entsteht und dann auch bei uns ankommt, ist durchaus ein Thema. Wir haben uns aber bisher eher auf die thematische Ebene konzentriert. Darüber müssten wir uns vielleicht stärker austauschen: Wie geht man damit um, wenn man verzweifelte Verbraucher*innen vor sich sitzen hat? Das wird in der Mieterberatung genauso sein.

W: (nickt)

E: In der ersten Zeit der Energiekrise haben die Berater*innen sehr häufig angemerkt, dass da eine ganz andere Belastung bei den Ratsuchenden ist und manche sogar weinen.

W: Das betrifft ja zwei Ebenen: einmal die Ebene der Betroffenen, also die Mieter*innen, die zu uns kommen und auf Grund der schwierigen äußeren Rahmenbedingungen eine große Verunsicherung verspüren und großen Beratungsbedarf haben. Da stellt sich für unsere beiden Organisationen die Frage, wie wir die Menschen auffangen und ihnen das Gefühl geben: Bei uns bist Du richtig und wir finden einen Weg. Auf der anderen Seite

stehen die Anforderungen an die Kolleg*innen, die das hohe Beratungsaufkommen stemmen müssen. Das kann schon großen Druck auslösen – sowohl emotional als auch vom reinen Arbeitspensum her. Darüber haben wir uns ja auch schon ausgetauscht...

E: ...ja, das haben wir...

W: ...Beide Organisationen platzen arbeitstechnisch aus allen Nähten. Unsere Kolleg*innen haben gerade eine sehr hohe Schlagzahl, die sicherlich auch damit begründet ist, dass diese Krisenthemen gerade so aufkommen und der Beratungsbedarf so hoch ist. Die Menschen suchen Beratung und Unterstützung und sind für Hilfsangebote dankbar.

EL: Genau dies, aber es wird auch immer aufwändiger diese Hilfsangebote gut zu vermitteln, also nicht nur zu sagen: So ist die Rechtslage und die Beratung ist kurz und knapp, sondern es ist viel...

W: ...komplexer.

E: Ja, und es ist viel Emotionalität dabei, wo erst einmal viel beruhigt und erklärt werden muss, ehe man dann tatsächlich das eigentliche Problem lösen kann.

Welche Schwerpunktthemen sehen Sie für die Zukunft?

E: Ein Thema, das mir sehr am Herzen liegt, seit ich dabei bin, ist das Thema Verbraucherbildung, insbesondere die schulische Verbraucherbildung. Man kann gar nicht früh genug damit anfangen, jungen Menschen komplexe Sachverhalte zu erklären. Gerade das Thema Energie ist bislang an den Schulen noch nicht präsent. Wie wird Energie erzeugt? Wie setzt sich der Strompreis zusammen, was steckt rechtlich hinter einem Energieliefervertrag? Das fehlt bislang noch. Unser Ernährungsteam ist zum Beispiel viel an Schulen unterwegs, kann das aber auch nur im Rahmen seiner personellen Ressourcen machen. Wenn wir hier mehr Kapazitäten hätten, wäre das natürlich viel besser.

**Man kann gar nicht
früh genug damit
anfangen, jungen
Menschen komplexe
Sachverhalte zu
erklären.**

– Dörte Elß

W: Da gehe ich ganz mit. Verbraucherbildung ist und bleibt ein wichtiges Thema. Ansonsten werden uns in den nächsten Jahrzehnten sicherlich die Themen Klimaschutz, Nachhaltigkeit und Energie beschäftigen. Da wird eine Menge auf uns zukommen mit den Problemen, die damit zusammenhängen. Ein weiteres Thema ist natürlich die Digitalisierung und die Möglichkeiten aber auch Gefahren, die da lauern – Stichwort KI oder auch Straftaten im Internet. Das wird zunehmend ein Thema, wo die Verbraucher*innen allein nicht mehr durchblicken werden.

E: Ja, jeder hat vielleicht schon eine SMS bekommen mit dem Text „Hallo Mama...

W: (lacht) ...ich habe mein Handy verloren.

E: (lacht) Das kennt man jetzt schon. Aber die nächste Stufe ist dann, dass man einen Anruf von der KI mit der Stimme des Angehörigen bekommt, was noch einmal eine andere

Dimension hat. Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband schauen wir, dass wir uns beim Thema Digitales gut aufstellen können. Ein Beispiel für die Zusammenarbeit ist unser Fakeshop-Finder: Ist dieser Onlineshop seriös? Die Nachfrage ist riesengroß. So entwickeln sich mit der Zeit unsere Angebote. Das ist das Spannende an unserer Arbeit, sie geht uns nie aus. Immer wenn man denkt, jetzt hat man ein Instrument gefunden, finden Anbieter ein anderes. Und so arbeiten wir uns gegenseitig aneinander ab, um Verbraucher*innen zu schützen, zu informieren und um unseriösen Anbietern das Handwerk zu legen.

Woraus schöpfen Sie persönlich Kraft für Ihre Arbeit?



W: Ich erfreue mich tatsächlich daran, wenn mir auch mal ein Mitglied sagt: Ich bin froh, dass ich Euch habe.

E: Das ist auch das erste, was mir dazu einfällt: zufriedene Verbraucher*innen. Es ist schön, wenn wir Menschen helfen können. Das gibt mir sehr viel. Und auch die Wertschätzung, die wir in der Politik und in der Öffentlichkeit erfahren. Wir sind sehr stolz, dass wir jetzt von drei Senatsverwaltungen gefördert werden, Einladungen zu Runden Tischen erhalten und im Klimaschutzrat vertreten sind und uns dort für die

Interessen der Verbraucher*innen einsetzen können. All das gibt mir sehr viel Kraft. Und wie Sie eingangs sagten: Man denkt immer, wir seien so viele, dabei ist das gar nicht so. Aber alle Mitarbeiter*innen sind eben sehr engagiert und vermitteln daher diesen Eindruck. Das wird in der Stadt wahrgenommen und geschätzt.

W: Ja, das ist bei uns auch so. Alle verfolgen ein gemeinsames Ziel, denken mit und bringen auch selbst Vorschläge ein.

Gibt es Themen, die – auch medial – noch präsenter sein sollten? Welche Schlagzeile würden Sie gern einmal über die Verbraucherzentrale lesen?

W: Wir sollten den Fokus noch stärker auf die älteren aber auch die jungen Menschen und ihre Fragestellungen legen. Daran könnten wir das Informationsangebot noch spezifischer ausrichten. Und eine schöne Schlagzeile wäre doch: Die Arbeit der Verbraucherzentrale ist für die nächsten Jahrzehnte finanziell abgesichert.

E: Ja, die würde ich auch gern lesen. Und die Schlagzeile: Es gibt keine unseriösen Anbieter mehr. (beide lachen)

DAS JAHR 2023 AUF EINEN BLICK



Internationale Grüne Woche
Am Stand der Verbraucherzentrale hatten Besucher*innen der Messe die Gelegenheit, Antworten auf all ihre Fragen rund um die Ernährung zu erhalten. Auch Staatssekretär Markus Kamrad informierte sich vor Ort.

Auftakt WVS
Um den Auftakt der neuen Förderperiode des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ feierlich zu begehen, besuchte Staatssekretärin Dr. Christiane Rohleder die Verbraucherzentrale.

Weltverbrauchertag
„Gemeinsam durch die Preiskrise“ lautete das Motto des Weltverbrauchertages. Durch Informationsveranstaltungen und Web-Seminare wurden wertvolle Tipps zum Umgang mit steigenden Preisen vermittelt.

Umweltfestival
Am Brandenburger Tor präsentierten sich die Projekte „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, „Lebensmittel und Ernährung“ sowie „Berlin is(s)t klimafreundlich“ beim Umweltfestival. Ebenfalls mit dabei: Bundesministerin Steffi Lemke.

01

02

03

04

Besuch Senatorin Dr. Badenberg

Vorstand Dörte Elß empfing Justizsenatorin Dr. Felor Badenberg in Tempelhof, um sich mit ihr über aktuelle Themen des Verbraucherschutzes auszutauschen.

Standorteröffnung

Gemeinsam mit Staatssekretär Dirk Feuerberg und Bezirksbürgermeister Martin Schaefer eröffneten Wibke Werner und Dörte Elß die neuen Beratungsräume in der Lichtenberger Liese.

05

06

07

08

Gewinn des Verfahrens gegen Lemon Swan

Dank des engagierten Einsatzes der Verbraucherzentrale wurde der Partnervermittlung Lemon Swan gerichtlich untersagt, das Widerrufsrecht auszuhebeln.

Familientag

Im Labyrinth Kindermuseum trafen sich kleine und große Verbraucher*innen, um gemeinsam spielerisch zu lernen.

05



06



07

08

IM OSTEN WAS NEUES

NEUER STANDORT IN LICHTENBERG

Was lange währt, wird endlich gut. Seit Oktober 2023 ist die Verbraucherzentrale wie einst vor 25 Jahren in der Marzahner Allee der Kosmonauten wieder mit einem eigenen Standort im Ostteil der Stadt präsent.

Gemeinsam mit Dirk Feuerberg, Staatssekretär für Justiz, und Martin Schaefer, Bezirksbürgermeister von Lichtenberg, gaben Verwaltungsratsvorsitzende Wibke Werner und Vorstand Dörte Elß den Weg zu den Büros in der Liese an der Frankfurter Allee frei. Dirk Feuerberg betonte die große Bedeutung einer neuen wohnortnahen Anlaufstelle für Ratsuchende aus diesem Stadtgebiet. Martin Schaefer hieß die Verbraucherzentrale herzlich in seinem Bezirk willkommen und erwartet eine Stärkung des Verbraucherschutzes durch die Eröffnung der neuen Beratungsstelle. Gemeinsam genossen die Anwesenden die angenehme Atmosphäre in den mit historischen Motiven aus 70 Jahren Verbraucherzentrale gestalteten Räumen. Künftig werden dies zahlreiche Berliner Verbraucher*innen tun können und ihre Anliegen dabei in guten Händen wissen.

Beratungsangebot

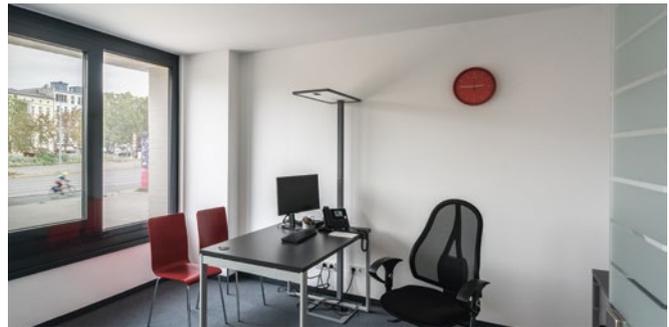
Das Beratungsangebot in der Liese deckt mit der Allgemeinen Rechtsberatung eine große Themenvielfalt ab. Besonders die Möglichkeit, eine Energierechts- oder Energieschuldenberatung in Anspruch zu nehmen, kommt betroffenen Verbraucher*innen in Zeiten steigender Energiepreise und damit verbundenen Kostenbelastungen entgegen. Das persönliche Gespräch ist nach wie vor eine beliebte Beratungsform. Auch dieser Tatsache trägt die Eröffnung Rechnung und verkürzt nun für Verbraucher*innen aus dem Ostteil der Stadt den Beratungsweg.



Weithin sichtbar erhebt sich das „Liese“ genannte Bürogebäude über dem S-Bahnhof Lichtenberg. Die Räumlichkeiten der Verbraucherzentrale Berlin befinden sich im zweiten Stock.



In den hell und freundlich gestalteten Räumlichkeiten empfängt die Verbraucherzentrale seit Oktober 2023 die Ratsuchenden aus den umgebenden Bezirken.



*Die Leuchtreklame ist unmittelbar nach Verlassen des U-Bahnhofes sichtbar und weist Verbraucher*innen auf der Frankfurter Allee verlässlich den Weg zur Beratung.*

VERBRAUCHER- SCHUTZ MIT RAT UND TAT



Probleme mit Rechnungen oder Verträgen sind im Verbraucheralltag an der Tagesordnung. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale können sie schnell gelöst werden.

Wenn im Briefkasten plötzlich ein Angebot für einen günstigeren Internetanschluss liegt, ist Skepsis angebracht. Die Firma 1N Telecom beschäftigte die Verbraucherzentralen im Jahr 2023 wie kaum ein anderer Anbieter.



KEINE KLAUSEL ZU KNIFFLIG

... ALLGEMEINE RECHTSBERATUNG

Die Berliner*innen schätzen den anbieterunabhängigen Rat der Verbraucherzentrale. Im Rahmen der Allgemeinen Rechtsberatung werden Fragen aus Themenbereichen wie Telekommunikation und Online-Handel von den Expert*innen geklärt.

Immer wieder erreichen die Verbraucherzentrale Beschwerden von Verbraucher*innen über untergeschobene Zeitschriftenabonnements. Diese waren auch im Jahr 2023 ein häufiges Thema in der Rechtsberatung. Meistens mussten hier Rechtsvertretungen übernommen werden. Anfragen häuften sich auch zu Produkten zur Energieerzeugung wie etwa Photovoltaikanlagen und Wärmepumpen.

1N Telecom GmbH

Unzählige, vornehmlich ältere Verbraucher*innen meldeten sich bei der Verbraucherzentrale aufgrund eines ungewollten Anbieterwechsels von der Telekom Deutschland GmbH zur 1N Telecom GmbH. Das Unternehmen hatte zunächst für Aufmerksamkeit in Bayern und Baden-Württemberg gesorgt und fokussierte sich dann offenbar auf Berlin. Der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen der Bundesländer setzten bereits mehrfache Abmahnungen gegen das Unternehmen durch.

Verbraucher*innen erhielten ein Schreiben der 1N Telecom mit einem Angebot, manchmal inklusive einer Vertragszusammenfassung und Widerrufsbelehrung. Die Angeschriebenen dachten, es handele sich um die Telekom Deutschland GmbH und gingen von einem günstigeren Tarif aus. Sie sendeten das beigelegte Schreiben zurück, in der Annahme ein günstigeres Angebot zu erhalten. Damit wurde jedoch ein Anbieterwechsel beauftragt, ohne dass eine Auftragsbestätigung erfolgte. Die 1N Telecom erklärte die Kündigung des Vertrags bei der Telekom, meldete sich aber nie direkt bei den Verbraucher*innen zurück. Die erste Mitteilung erhielten diese durch die Telekom, welche den Vertrag beendete oder nochmals nachfragte, ob der Wechsel tatsächlich gewünscht sei. Der Vertrag mit der Telekom wird häufig beendet. Eine Kündigungsrücknahme ist dann nicht mehr möglich. Beendet die Telekom die Verträge nicht, fordert die 1N Telecom Schadensersatz in Höhe von 419 Euro.

Holmes Place

Holmes Place (HP) ist ein eher hochpreisiges Fitnessstudio. Anfang des Jahres kündigte HP eine Preiserhöhung von bis zu zehn Prozent während der laufenden Vertragslaufzeit an und nahm diese vor. Daraufhin wurde HP von der Verbraucherzentrale abgemahnt und gab eine entsprechende

Unterlassungserklärung ab. Trotzdem kamen weiterhin Verbraucher*innen in die Beratung und schilderten, dass HP versuchte, die Preiserhöhung durchzusetzen. Diese Beschwerden mündeten häufig in einer Rechtsvertretung und Weiterleitung an die Verbandsklage, um Vertragsstrafen geltend zu machen.

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 auf den

Bereich Digitales sowie den Finanz- und Energiemarkt. Im Jahr 2023 häuften sich vor allem Meldungen zum Energiemarkt. Die 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.

RUNDUM INFORMIERT

RUNDFUNKBEITRAGSBERATUNG

Aufgrund des bundesweiten Meldedatenabgleichs war der Beratungsbedarf im Jahr 2023 erwartungsgemäß hoch. Der Schwerpunkt der Beratungsanfragen lag beim Thema Rückstände und Kontoklärung. Verbraucher*innen kamen häufig mit Zahlungsaufforderungen, Festsetzungsbescheiden oder Post vom Finanzamt in die Beratungsstelle. In vielen Fällen handelte es sich um Forderungen aus dem Jahr 2020. Teilweise versäumten die Verbraucher*innen die eigenständige An-, Ab- oder Ummeldung der Wohnung, da sie davon ausgingen, dass dies automatisch geschehen würde. Insbesondere die nachträgliche Klärung dieser Sachverhalte, häufig erschwert durch Wohnungswechsel oder fehlende persönliche Beziehungen zwischen den alten und neuen Wohnungsinhaber*innen, fiel vielen Verbraucher*innen schwer.

Die Möglichkeiten der Befreiung von der Rundfunkbeitragspflicht sowie Problematiken rund um das Pflegeheim bildeten einen weiteren Hauptbestandteil der Anfragen. Auch die häufig versäumte Antragsstellung auf Befreiung der Nebenwohnung

sorgte für Beratungsbedarf. Dass eine rückwirkende Befreiung der Nebenwohnung im Gegensatz zur Befreiung aus sozialen oder gesundheitlichen Gründen nicht möglich ist, stieß bei vielen Verbraucher*innen auf Unverständnis. Schwierigkeiten bei der Klärung von Sachverhalten traten zudem auf, wenn größere Wohngemeinschaften involviert waren, in welchen die Bewohner*innen häufig wechselten.



„DANN GILT ES, STANDHAFT ZU BLEIBEN UND WEITER FÜR DIE RECHTE DER VERBRAUCHER*INNEN ZU KÄMPFEN.“



IM GESPRÄCH MIT RECHTBERATER CHRISTOPH MICHAEL FÜLLING

Was reizt Sie besonders an der Tätigkeit als Berater?

Füllung: Die Tätigkeit als Rechtsberater ist vielseitig und spannend. In der Beratung bekommt man es mit unterschiedlichen Fällen zu tun, die es einzuschätzen gilt. Das bedeutet auch, dass man nicht auf Anhieb für jeden Fall eine Lösung hat, sondern teilweise die Rechtslage erst recherchieren muss. Dadurch bildet man sich stetig fort. Es ist immer ein schönes Gefühl, wenn man Erfolge für Verbraucher*innen erzielt. Die große Dankbarkeit der Verbraucher*innen, die einem entgegengebracht wird, verdeutlicht den Sinn und den hohen Wert der Tätigkeit als Rechtsberater.

*Welche Eigenschaften sind für eine*n Berater*in Ihrer Ansicht nach am wichtigsten?*

F: Die persönliche Beratung ist Grundlage der Tätigkeit, sodass man an dem persönlichen Kontakt zu den Verbraucher*innen Freude haben sollte. Auch ein gewisser Ehrgeiz ist vorteilhaft. Nicht immer kann man eine Angelegenheit gegenüber einem Unternehmen sofort klären. Dann gilt es, standhaft zu bleiben und weiter für die Rechte der Verbraucher*innen zu kämpfen.

Was nehmen Sie persönlich für sich aus Ihrer Beratungstätigkeit mit?

F: Ich konnte mir einen hohen Wissens- und Erfahrungsschatz aneignen, den das Studium allein nicht bieten konnte. Ich habe mir unbekannte Rechtsgebiete angeeignet und konnte von den Kenntnissen meiner Kolleg*innen profitieren. Ich habe gelernt, zu welchen Problemen es beispielsweise bei Bestellungen im Internet oder bei der Beauftragung von Handwerkern kommen kann und wie man diesen vorbeugt. Auch konnte ich feststellen, dass nicht jede Zahlungsaufforderung eines Unternehmens rechtmäßig ist. Man sollte nicht aus Angst oder Druck einfach eine Rechnung zahlen, sondern sich erst Beratung einholen.

GUT BERATEN IM PFLEGEFALL

PFLEGERECHTSBERATUNG

Für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen ist die Verbraucherzentrale eine wichtige Anlaufstelle, um Fragen zur individuellen Organisation von Pflege klären zu können. Die Beratungsangebote helfen nicht nur dabei, komplexe Verträge zu verstehen, sondern strukturieren auch das große Feld der unterschiedlichen Betreuungsformen. So wird Ratsuchenden die Entscheidung für eine bedarfsgerechte Pflegeform erleichtert.

Der Bedarf an zivilrechtlicher Beratung zu ambulanten Pflegeverträgen, Heimverträgen, Pflegegemeinschaften und zum betreuten Wohnen war auch im Jahr 2023 hoch. Als Themenschwerpunkte standen Vertragschecks, Entgelterhöhungen und Abrechnungsprüfungen im Fokus.

Rechtsvertretung und Abmahnungen

Das Projektteam übernahm bei Bedarf die außergerichtliche Rechtsvertretung, um Verbraucherrechte gegenüber den Anbietern durchsetzen zu können. Dazu gehörten sowohl Rechnungskorrekturen und die Verschiebung von Entgelterhöhungen als auch die Rücknahme von Kündigungen und der Abschluss außergerichtlicher Vergleiche. Gemeinsam mit der Verbandsklageexpertin der Verbraucherzentrale konnten mehrere Heimbetreiber erfolgreich abgemahnt und zur Abgabe einer Unterlassungserklärung verpflichtet werden, da sie Verbraucher*innen ohne die erforderliche Zustimmung erhöhte Heimentgelte in Rechnung gestellt hatten.

Veranstaltungen und Vorträge

Zum Thema „Aktuelle Fragen des Pflegerechts“ organisierte das Projekt mit Vertreter*innen von den Pflegestützpunkten, den Kontaktstellen Pflegeengagement, der Kontaktstelle Pflegeunterstützung, den Seniorenvertretungen, der Fachstelle für pflegende Angehörige und der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP) einen virtuellen Erfahrungsaustausch. Auch Vor-

träge für Multiplikator*innen, Pflegebedürftige und deren Angehörige in verschiedenen Seniorenfreizeitstätten und Beratungsstellen aus dem Netzwerk waren Teil des Projektangebotes.

Information und Austausch

Die Broschüre „Angebote zur Unterstützung im Alltag“ in Kooperation und Abstimmung mit der SenWGP zur Nutzung des Entlastungsbetrages war so ein großer Erfolg, dass bereits nach kurzer Zeit eine 2. Auflage gedruckt werden musste. Die „Checkliste ambulante Pflegeverträge“ wurde vollständig überarbeitet und aktualisiert. Das Projekt ist Mitglied in der Regionalen Arbeitsgemeinschaft Alten- und Angehörigenberatung Berlin (RAGA) und bringt sich im „Netzwerk Gewaltfreie Pflege“ ein. Darüber hinaus beteiligt es sich am fachspezifischen Austausch mit der SenWGP und den Netzwerkpartnern aus Land und Bund sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband zu aktuellen Fragen und Herausforderungen im Themengebiet Pflege. Auch mit Stellungnahmen bei gesetzgeberischen Anhörungsverfahren auf Landes- und Bundesebene engagierte sich das Projektteam.



EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



Fällen nicht mehr möglich, eine Verringerung der Forderungshöhe zu erreichen. Auf Nachfrage konnte jedoch mithilfe des Bezirksamtes aufgrund der besonderen baulichen Beschaffenheit des Hauses ein saisonales Wohnnutzungsverbot erteilt werden. Somit entfiel die Rundfunkbeitragspflicht für die Wohnung im Winter und die Forderungshöhe wurde halbiert.

Bei einer Nebenwohnung wurde, wie so häufig, die Antragsstellung auf Befreiung versäumt. Die Folge war eine hohe Rückforderung von über 700 Euro. Grundsätzlich ist es in diesen

Eine Verbraucherin hatte Anspruch auf Leistungen aus dem Entlastungsbetrag. Diese Leistungen nutzen viele Pflegebedürftige für haushaltsnahe Dienstleistungen, die durch anerkannte Anbieter durchgeführt werden können. Für diese gilt ein behördlich festgesetzter Höchststundensatz. Die Verbraucherin vereinbarte mit einem solchen Anbieter einen Stundensatz von 30 Euro und erlaubte ihm die Direktabrechnung mit der Pflegekasse durch eine Abtretungserklärung.

Im Laufe der Vertragslaufzeit genehmigte die Behörde dem Anbieter einen erhöhten Stundensatz von 34 Euro. Der Anbieter rechnete daher diesen höheren Satz ab, ohne die Verbraucherin zu informieren. Als sie dies durch Anfrage bei der Pflegekasse bemerkte und um Korrektur bat, berief der Anbieter sich auf seinen höheren behördlich genehmigten Stundensatz. Eine Prüfung durch die Verbraucherzentrale ergab, dass es für die Entgelterhöhungen auf das Vertragsverhältnis zwischen der Verbraucherin und dem Anbieter ankommt. Demnach hätte der Anbieter die Verbraucherin mindestens zwei Wochen vorher über die beabsichtigte Erhöhung informieren und ihr ein Sonderkündigungsrecht einräumen müssen. Nach mehrmaliger Aufforderung durch die Verbraucherzentrale holte der Anbieter dies nach und erstattete der Pflegekasse der Verbraucherin die zu viel berechneten Entgelte.



EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



GEMEINSAM DURCH DIE ENERGIEKRISE



In Krisenzeiten gilt es zusammenzuhalten. Die Verbraucherzentrale ließ die Ratsuchenden auch im Jahr 2023 nicht allein mit ihren Energiepreissorgen.

ALLE ENERGIE IN DIE BERATUNG

ENERGIERECHTSBERATUNG

Die Energiepreisbremse stand im Jahr 2023 im Mittelpunkt der Energierechtsberatung. Verbraucher*innen waren verunsichert, ob sie entlastet werden und in welcher Höhe. Hier bot die Verbraucherzentrale Orientierung und Unterstützung.

Bereits vor der Umsetzung der Energiepreisbremse (EPB) im März gab es die ersten Anfragen von Verbraucherseite: Wann kommt die EPB? Werde ich auch entlastet und in welcher Höhe? Muss ich für die Entlastung einen Antrag stellen? Besonders jene Verbraucher*innen, die einen hohen Arbeitspreis für die Energielieferung zahlen mussten, konnten die EPB kaum abwarten, um entlastet zu werden. Leider gab es Startprobleme bei einigen Versorgern. Sie konnten die bis zum März vom Gesetz her vorgeschriebene Frist der Benachrichtigung der Verbraucher*innen in Form von Informationen zur Entlastung nicht einhalten. Hierdurch entstand Verunsicherung bei den Verbraucher*innen, da diese dachten, sie würden nicht entlastet. Teilweise konnten die in Verzug geratenen Versorger nicht erreicht werden, weil sie mit der durch die EPB vorzunehmenden IT-Umstellung überfordert waren. Die Verbraucherzentrale fungierte als Ansprechpartner für die Verbraucher*innen, konnte sie beraten und beruhigen.

Missbrauchsverbot

Verbraucher*innen hatten Fragen zum Missbrauchsverbot der EPB, zu dem sie insbesondere aufgrund ungenauer Medienberichterstattung falsche Vorstellungen hatten. Das Missbrauchsverbot soll verhindern, dass Energieversorger Preise ungerechtfertigt auf Kosten der Staatskasse erhöhen. Verbraucher*innen erhielten entgegen häufiger irrtümlicher Ansicht mit dem Verbot keine erweiterten gesetzlichen Ansprüche oder Widerspruchsrechte gegen ihren Versorger. Die Einführung der Missbrauchsverbote hat damit nur eine indirekte Auswirkung auf das Verhältnis zwischen Versorger und Verbraucher*innen.

Abschlagszahlungen

Mit der Umsetzung der EPB suchten die Verbraucher*innen die Verbraucherzentrale mit folgenden Anliegen auf: Im ersten Halbjahr ging es im Wesentlichen um die Berechnung der zutreffenden Abschlagszahlungen für Gas und Strom. Einige Versorger legten eine intransparente Abschlagshöhe fest, die für Verbraucher*innen nicht nachvollziehbar war. Sie zeigten sich verwirrt, weil beispielsweise einige Unternehmen im Januar und Februar Abschläge nicht eingezogen hatten, dafür im März, April und Mai aber unterschiedlich hohe Beträge. Teilweise waren die Abschläge unberechtigt erhöht. Bei einem Wechsel des Gas- oder Stromanbieters im Zeitraum vom 01.01. bis zum 01.03.2023 zu Tarifen unterhalb der Energiepreisdeckelung erhielten die Verbraucher*innen wegen der Stichtagsregelung keine rückwirkende Vergünstigung der EPB für diesen Zeitraum. Die Verbrauchsprognose war teilweise zu gering festgelegt, wodurch die Verbraucher*innen unberechtigterweise weniger entlastet wurden.

Jahresabrechnungen/Schlussrechnungen waren teilweise in Bezug auf die Berechnung der EPB nicht nachvollziehbar. Verbraucher*innen verstanden somit die Berechnungshöhe nicht und beschwerten sich vermehrt darüber, dass sie ihren Versorger über die Kundenhotline nicht erreichen konnten. Auch postalische oder Online-Anfragen wurden nicht oder sehr verspätet beantwortet. Einige Versorger gingen auf die Widersprüche und Einwände der Verbraucher*innen gar nicht ein. Verbraucher*innen beschwerten sich, dass sie als Bestandskunde höhere Preise bezahlen als Neukunden, denn der gleiche Versorger bot niedrige Neukunden-Preise an. Obwohl die Energiepreise auf dem Markt im Jahr 2023 sanken, gab es nach wie vor Anbieter, die auffällig hohe Preise in den laufenden Verträgen verlangten. Einige Versorger erstellten die Jahresverbrauchs-/Schlussrechnungen nicht fristgemäß. Hierdurch mussten die Verbraucher*innen teilweise lange auf die Auszahlung ihres Guthabens warten.

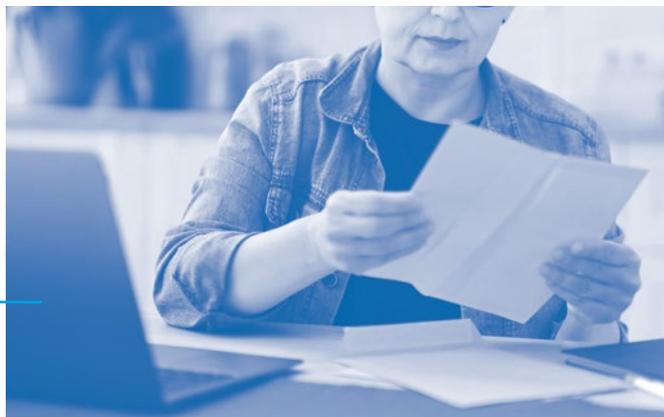
ExtraEnergie GmbH

Ein ganzjähriges Thema war die Prüfung von Preiserhöhungen – unabhängig davon, ob die Preiserhöhung während oder außerhalb eines Preisgarantiezeitraums erfolgte. Besonders viele Beschwerden gab es zu den unzulässigen Preiserhöhungen von ExtraEnergie GmbH. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) reichte deshalb am 1. Dezember 2023 Sammelklage beim Oberlandesgericht Hamm gegen die ExtraEnergie GmbH ein.

Voxenergie, primastrom und nowenergy

Auch 2023 gab es unseriöse Versorger, die Verbraucher*innen Schwierigkeiten bereiteten. Besonders auffällig waren erneut voxenergie GmbH, primastrom GmbH und nowenergy GmbH. Sie fielen in jeder Phase eines Energielieferungsvertrages durch dubioses und nicht gesetzeskonformes

Gebaren auf, sowohl bei Vertragsanbahnung/Vertragsschluss, Vertragsabwicklung als auch bei Vertragsbeendigung. Das Geschäftsmodell: Durch telefonische Akquise werden Verbraucher*innen mit niedrigen Abschlagszahlungen gelockt. Die Energielieferanten voxenergie GmbH und primastrom GmbH erhöhten trotz Preisgarantien wiederholt massiv ihre Preise für Strom und Gas. Aufgrund der unzulässigen Preiserhöhung reichte der vzbv eine Musterfeststellungsklage ein.



In ihrer Jahresverbrauchsabrechnung stellte die Verbraucherin fest, dass ihre Abschlagszahlung in Höhe von 758 Euro nicht berücksichtigt wurde. Auf mehrere Schreiben der Verbraucherin reagierte das Unternehmen nicht, so dass sie sich an die Verbraucherzentrale wandte. Nach deren Schreiben gestand das Unternehmen ein, dass der unberücksichtigte Betrag wegen eines Systemfehlers nicht berechnet wurde. Das Unternehmen versprach umgehend, das sich daraus ergebende Guthaben an die Verbraucherin auszus zahlen.

EIN FALL FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



Die Informationsmaterialien des Projekts bieten Verbraucher*innen eine erste Orientierung bei Fragen rund um Strompreise, Fördermittel und Entlastungsmaßnahmen.



KOSTENDRUCK UND ZAHLUNGSSORGEN

ENERGIEBUDGET

Es sind harte Zeiten für Energiekund*innen. Das Projekt erleichterte ihnen die Orientierung, indem es Informationen zu Energiefragen bündelte und so Hilfe zur Selbsthilfe ermöglichte.

Das Projekt soll vor allem jene Menschen erreichen, welche die Energiekosten bisher durch ihr Einkommen grundsätzlich decken konnten, jetzt aber Probleme haben, ihre Rechnungen zu begleichen. Aus diesem Grund haben sie einen erhöhten Informationsbedarf zu Energiesparpotenzialen, Energieanbieterwechsel, Rechtmäßigkeit von Preiserhöhungen, Stundungsmöglichkeiten und Unterstützungsoptionen bei finanzieller Überforderung. Diesen möchte das Projekt mit seinen Angeboten decken.

Netzwerk

Es wurde ein umfangreiches Multiplikator*innennetzwerk aufgebaut. Durch die Informationsveranstaltungen vor Multiplikator*innen wird eine größere Informationsstreuung erreicht, wodurch schnell viele Verbraucher*innen angesprochen werden. Diese können sich dann im Idealfall selbst helfen, beziehungsweise bei Bedarf passende Beratungsangebote ohne Umwege finden.

Multiplikator*innenschulungen fanden unter anderem beim Türkischen Bund Berlin-Brandenburg und auf der Konferenz des Arbeiter-Samariter-Bundes in Berlin statt.

Information und Kooperation

Der Projektflyer bietet einen Überblick über relevante Hilfsmöglichkeiten von staatlicher und nicht staatlicher Stelle sowie Unterstützungsangebote der Verbraucherzentrale und anderer Organisationen. Zudem enthält er Tipps zum Energiesparen, zum Anbieterwechsel und bietet schnelle Hilfe, wenn das Geld knapp wird. An Informationsständen traf das Projekt auf – teilweise auch ganz junge – Energiekonsument*innen, wie zum Beispiel bei der Verbraucherrallye im Labyrinth Kindermuseum Berlin im Rahmen des Familientages der Verbraucherzentrale. Eine eigens für das Projekt erstellte Webseite hält viele hilfreiche Anleitungen und Tipps wie Energiepreisrechner, Musterbriefe und Energiesparchecklisten bereit. Kooperationen konnten ausgebaut beziehungsweise vertieft werden, beispielsweise die Zusammenarbeit mit dem Berliner Mieterverein.



ENERGIESPAREN DAHEIM

ENERGIEBERATUNG

Energiesparen ist ganzjährig ein wichtiges Thema. Das Bundesprojekt Energieberatung unterstützt Verbraucher*innen dabei, individuelle Maßnahmen für die eigenen vier Wände zu entwickeln und umzusetzen.

Nicht nur in den Beratungsstützpunkten im Stadtgebiet, sondern auch per Video-Termin-Beratung und telefonisch suchten im Jahr 2023 Hilfesuchende den Rat der Energieberater*innen der Verbraucherzentrale. Der Bedarf an Präsenzberatung stieg wieder an. Dafür wurden zwei neue Standorte in Gatow/Kladow sowie in Lichtenberg geschaffen. An den Standorten in Köpenick und Spandau erfolgte die Rückführung der Beratung von der telefonischen zur Präsenzberatung.

Beratungsthemen

Gefragte Themen in der Beratung waren das Gebäudeenergiegesetz, die Energiepreisbremse sowie Sanierung und Heizungstausch. Auch Fragen zur Heizkostenabrechnung traten gehäuft auf. Unter den Beratungen konnte ein hoher Anteil an Eigentümer*innen verzeichnet werden. Am

gefragtesten waren der Eignungsscheck Heizung sowie der Gebäudecheck.

Messen und Veranstaltungen

Die Web-Seminare der Energiesparberatung waren auch im Jahr 2023 sehr beliebt und erreichten hohe Teilnehmerzahlen. Die Vorträge in Präsenz wurden ebenso gut angenommen. Die Energieexpert*innen konnten nach der Corona-Pandemie wieder vermehrt im Rahmen von Veranstaltungen auf Messen und Stadtteilstesten präsent sein, beispielsweise beim Tag der offenen Tür der Bundesministerien, auf dem Markt der Möglichkeiten und dem Schöneberger Kürbisfest.

Familihtag

Wie in jedem Jahr beteiligte sich die Energieberatung am Familietag der Verbraucherzentrale und präsentierte sich im Labyrinth Kindermuseum im Wedding. Besonders das Energiefahrrad, auf dem Besucher*innen selbst eine Glühbirne zum Leuchten bringen, erfreut sich regelmäßig großer Beliebtheit.



Alleine im Jahr 2023 wurden in Berlin 5.569 Stromsperren und 1.398 Gassperren verhängt. Die Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale vermittelt zwischen Energieversorgern und Betroffenen, um die Anzahl dieser Sperren zu reduzieren.

IM HÄRTEFALL AUFGEFANGEN

ENERGIESCHULDENBERATUNG

Die hohen Gas- und Strompreise führten auch im Jahr 2023 zu einem hohen Beratungsbedarf. Gerade die Energieschuldenberatung erwies sich für viele Ratsuchende als rettende Anlaufstelle angesichts einer drohenden Energiesperre.

Die Energiepreiskrise führte in allen Bereichen der Energieschuldenberatung zu einem erhöhten Arbeitsaufwand. Das nun verstetigte Beratungsangebot wurde stark nachgefragt, die Beratungszahlen blieben auf dem hohen Niveau des Vorjahres. Deshalb wurde im Juni ein zusätzliches Beratungsangebot am neuen Standort Stadtschloss Moabit geschaffen.

Energiepreisbremse und Härtefallfonds

Die Einführung und Umsetzung der Energiepreisbremse führte im ersten und zweiten Quartal zu vielen zusätzlichen Verbraucheranfragen. Die Informationsschreiben der Energieversorgungsunternehmen und Mitteilungen über geänderte Abschlagszahlungen im Zuge von Preiserhöhungen und Energiepreisbremse waren missverständlich. Die teilweise Vervielfachung des monatlichen

Abschlages für Gas führte verstärkt zu Zahlungsschwierigkeiten bei Verbraucher*innen, die vorher keine Probleme hatten. Es traten viele neue und komplizierte rechtliche Fragestellungen auf, die gemeinsam mit der Energierechtsberatung bearbeitet wurden. Der Härtefallfonds Energie in Berlin wurde im Zuge der Beratungsarbeit regelmäßig in Anspruch genommen, um für Verbraucher*innen ohne andere Perspektive die Versorgung mit Energie sicherzustellen.

§ 118b Energiewirtschaftsgesetz

Die Energieschuldenberatung nahm an den bundesweiten Austauschtreffen der Verbraucherzentralen-Projekte mit den Schwerpunkten Energieschulden/Energiearmut teil. Aus diesem Arbeitskreis heraus entstand eine Stellungnahme zur Evaluation des § 118b EnWG. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz prüft eine Entfristung dieser Regelung. § 118b EnWG wurde im Zusammenhang mit der Energiepreisbremse eingeführt und war zeitlich befristet bis zum 30.04.24. Im § 118b EnWG wurden die bisher geltenden Anforderungen für

Versorgungsunterbrechungen im Sondervertrag erhöht. Es konnte eine Unterlassungserklärung gegen lekker Energie GmbH erwirkt werden wegen eines Verstoßes gegen § 118b EnWG, da eine Sperrandrohung erfolgte, obwohl ein Rückstand unter 100 Euro vorlag.

Workshops und Informationsveranstaltungen

Das Team war bei den Lichtenberger Sozialtagen präsent und stellte die Energieschuldenberatung im Berliner Beratungszentrum für Migration und Gute Arbeit (BEMA) vor. Zudem führte es Workshops beim Berliner Jobcoachtage und Informationsveranstaltungen für Verbraucher*innen und Multiplikator*innen in verschiedenen Einrichtungen durch, beispielsweise in Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Neukölln und dem Stadtteilzentrum Friedrichshain Volkssolidarität.

Perspektiven

Die finanziellen Belastungen der Verbraucher*innen werden aufgrund der andauernden hohen

Energiepreise weiterhin sehr hoch bleiben. Gas- und Strompreisdeckel fingen die Mehrkosten nicht vollständig ab und liefen zudem im Januar 2024 aus. Dies wird sich in den nächsten Verbrauchsabrechnungen niederschlagen. Zudem stieg die Mehrwertsteuer auf Gas wieder von 7 Prozent auf 19 Prozent. Es ist also weiterhin mit einem hohen Beratungsbedarf zu rechnen.



DAS FACHFORUM ENERGIEARMUT

Die Energieschuldenberatung der Verbraucherzentrale hat seit ihrem Start im April 2018 dazu beigetragen, zahlreiche drohende Energiesperren abzuwenden oder bereits vollzogene Energiesperren aufzuheben. Das von der Verbraucherzentrale organisierte Fachforum Energiearmut ermöglicht die Vernetzung aller relevanten Akteure. Es tauscht sich regelmäßig zu wichtigen Fragen des Themenkomplexes aus und erarbeitet entsprechende Maßnahmen als Lösungsvorschläge. In der Regel findet es mehrmals im Jahr in Form eines Runden Tisches statt. Es nahmen bisher sowohl Vertreter*innen der Grundversorger und der Senatsverwaltungen daran teil als auch Vertreter*innen der Jobcenter, der Bezirksämter und verschiedener Beratungsstellen. Im Fokus stand in der Vergangenheit besonders der Austausch über Auswirkungen der Energiepreiskrise auf Berliner Verbraucher*innen. Dabei wurden verschiedene Maßnahmen der beteiligten Institutionen zur Bewältigung der Energiepreiskrise mit dem Ziel vorgestellt und diskutiert, die Aufklärung und Information der Verbraucher*innen zu verbessern. Zudem waren auch finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten durch das Land Berlin sowie der Ausbau des Energieberatungsangebots und eine bessere Vernetzung der beteiligten Institutionen bisherige Schwerpunktthemen. Die Schirmherrschaft des Fachforums übernehmen regelmäßig Vertreter*innen aus der Politik, was der Thematik besonders dort Gehör verschaffen soll, wo die Weichen für Veränderungen gestellt werden.



„SEIT JAHREN BEFINDET SICH DER ENERGIESEKTOR IM WANDEL.“



IM GESPRÄCH MIT ENERGIEREFERENT MAX HERR

Wo liegen die Schwerpunkte Ihrer Tätigkeit als Energiereferent bei der Verbraucherzentrale?

Herr: Der Schwerpunkt meiner Arbeit liegt in der Identifizierung, im Monitoring und in der Evaluierung relevanter politischer Prozesse und Energiethemen. Als Schnittstelle zwischen verschiedenen Energieberatungsfeldern und -projekten sowie unterschiedlichen externen Akteuren (vzbv, Verbraucherzentralen anderer Bundesländer, Forschungsprojekte, Energiekonferenzen etc.) behalte ich ein Auge auf Entwicklungen im Energiebereich und Sorge für einen reibungslosen Wissenstransfer. Dazu gehört auch die Vertretung der Verbraucherzentrale Berlin auf einer Vielzahl relevanter Veranstaltungen.

Welche Aufgabe haben Sie beim Fachforum Energiearmut und was möchten Sie erreichen?

H: Als Organisator des Fachforums Energiearmut koordiniere ich die Vorbereitung, die Agenda und die Nachbereitung des Forums. Das übergeordnete Ziel besteht darin, Energiesperren in Berlin zu verhindern. So hat sich das Fachforum zu einem von allen Beteiligten stark geschätzten Austauschformat entwickelt.

Welche Fragestellungen im Bereich Energie werden künftig an Bedeutung gewinnen?

H: Seit Jahren befindet sich der Energiesektor im Wandel; nach dem erfolgreichen Anstoß der Stromwende folgt die Wärmewende. Es gibt bereits eine Vielzahl an Zukunftsbildern und Zielstellungen, die es jetzt durch strategische Weichenstellungen zu erreichen gilt. Ein solcher soziotechnischer Wandelprozess bringt auch neue Funktionen und Rollenverschiebungen mit sich und es gilt, diese mit einem cleveren, resilienten und fairen Marktdesign einzurahmen. Wie entwickeln sich Markttrollen weiter? Wie lässt sich der Gebäudebestand zügig und sozial verträglich sanieren? Wie gelingt der verbraucherfreundliche Rückbau alter Infrastrukturen und wie werden die Kosten neuer Infrastrukturen verteilt? Diese und weitere Fragen werden meine Arbeit auf absehbare Zeit stark beeinflussen.

GUT INFORMIERT ENTSCHEIDEN



Den richtigen Anbieter zu finden, ist für Verbraucher*innen nicht leicht. Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ bietet Information und Orientierung.

ENTSCHEIDUNGSHILFEN FÜR DEN VERBRAUCHER-ALLTAG

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Alle 16 Verbraucherzentralen realisieren das gemeinsame Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, um die Marktstellung von Verbraucher*innen zu stärken. Zu diesem Zweck werden Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen auf unterschiedliche Zielgruppen zugeschnitten.

Die Förderperiode wurde im Jahr 2023 mit einer Auftaktveranstaltung zusammen mit dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz eingeleitet. Staatssekretärin Dr. Christiane Rohleder besuchte dazu die Verbraucherzentrale und informierte sich vor Ort umfassend über das Projekt und seine Ziele.



Veranstaltungen und Vorträge

Infostände auf verschiedenen Festen informierten die Verbraucher*innen zu unterschiedlichen Themen, beispielsweise auf der Grünen Woche, beim Nachbarschaftsfest Rathaus Schöneberg sowie bei den Lichtenberger und Marzahner Sozialtagen. Auf dem Umweltfestival am Brandenburger Tor und beim Tag der offenen Tür der Bundesregierung informierte sich auch Ministerin Steffi Lemke. Vorträge fanden unter anderem in Kooperation mit den Volkshochschulen, dem Netzwerk der Wärme, dem Jesuiten Flüchtlingsdienst und dem Goethe-Institut statt.

Checkliste Anbieterwechsel

Obwohl die Energiepreise nach wie vor sehr hoch waren, lohnte sich für Verbraucher*innen (wieder) der Wechsel des Energieversorgers. Die Checkliste „Anbieterwechsel“ zeigt dabei Schritt für Schritt, was beim Wechsel des Anbieters zu beachten ist.

Legal Tech

Hilfe zur Selbsthilfe ist das Motto des Projekts. Deshalb wurden die erfolgreichen Legal-Tech-Tools „Umzugscheckliste“, „Umtausch-Check“ und „Inkasso-Check“ in diesem Jahr ergänzt und weiterentwickelt.

Familientag

Im Labyrinth Kindermuseum im Wedding fand der beliebte Familientag der Verbraucherzentrale statt. Bei der Verbraucherrallye konnten die Besucher*innen kostenfrei und spielerisch viel Wissenswertes zu Kaufverträgen, gesunder Ernährung oder Energiesparen erfahren. Der Familientag lädt jedes Jahr aufs Neue Kinder, Eltern, Großeltern und alle anderen dazu ein, ihr Wissen rund um die wichtigsten Verbraucherthemen zu testen, den Sinnesparcours zu absolvieren oder aufs Energiefahrrad zu steigen.

UNGERECHTIG- KEIT ABMAHNEN



Um Verbraucherrechte durchzusetzen, braucht es Expertise und Durchhaltevermögen. Die Verbraucherzentrale vereint beides unter ihrem Dach.

GEMELDET, GEKLAGT, GESCHÜTZT

... VERBANDSKLAGE

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

Mehrere erfolgreiche Abmahnungen wegen irreführender gesundheitsbezogener Angaben bei Lebensmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln gelangten der Verbraucherzentrale im Jahr 2023 in Zusammenarbeit mit dem Bereich Ernährung. Zahlreiche Aussagen konnten durch die Abgabe entsprechender Unterlassungserklärungen unterbunden werden, darunter für Kapseln zum täglichen Einnehmen, die wie folgt beworben wurden: „Ist dir manchmal etwas neblig im Gehirn oder fühlst du dich als wäre dein Kopf in Watte gepackt? Dann könnte sogenannter „Brain Fog“, welcher vor allem als typisches Long-Covid-Symptom gilt, dahinterstecken. Brain Fog ist eine Störung der exekutiven Funktionen und verursacht Probleme mit der Konzentration, der Wortfindung, dem Ausblenden von Ablenkungen oder allgemeine geistige Erschöpfung. Mit den F. Kapseln ist jetzt Schluss damit!“ Auch Aussagen zu einem Hagebuttenpulver wie „Hagebutten Pulver für bewegliche Gelenke – entzündungshemmend – nimmt die Schmerzen – hilft bei Arthrose – hilft bei Rheuma – Studien belegen den Erfolg!“ konnten durch die Abgabe einer Unterlassungserklärung unterbunden werden.

Auch Abmahnungen in Zusammenarbeit mit dem Pflegeprojekt der Verbraucherzentrale zum Thema unzulässige Entgelterhöhungen und solche wegen unzureichender beziehungsweise fehlender Kündigungsbuttons konnten als Erfolge verbucht werden.

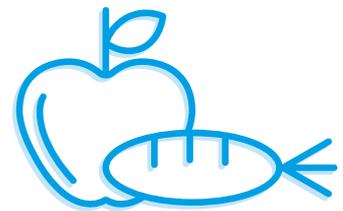
Klageverfahren

Zahlreiche Klageverfahren mussten im Jahr 2023 in die Wege geleitet werden, beispielsweise ge-

gen einen Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln wegen irreführender gesundheitsbezogener Aussagen. Es erging antragsgemäß ein Versäumnisurteil und dem Anbieter wurde unter anderem untersagt, für einen „Natürlichen Heuschnupfenkomplex“ mit Aussagen wie: „Bye Bye Heuschnupfen“ – „Blütezeit: Gut durch die Pollensaison kommen – dank aktiver Pflanzenstoffe.“ und „Der Verbund aus hochwertigen Pflanzenstoffen und Vitamin C trägt zu einer normalen Funktion des Immunsystems bei.“ zu werben.

Außerdem wurden Klagen erhoben gegen einen Hersteller von Elektrowerkzeugen wegen irreführender Herkunftsangaben, gegen eine Pflegeeinrichtung wegen unzulässiger Entgelterhöhung und gegen einen Reparaturservice wegen eines unzulässigen Ausschlusses des Widerrufsrechts bei Außergeschäftsraumgeschäften.

EXPERTISE IM EINKAUFSKORB



Brot und Salz gibt es zum Einzug in eine neue Wohnung. Wer sich neue Ernährungsgewohnheiten zulegen möchte, ist bei der Verbraucherzentrale an der richtigen Adresse.

LEBENSMITTEL AUF DEM PRÜFSTAND

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Einkauf und Konsum von Lebensmitteln setzen Vertrauen in die angebotenen Produkte voraus. Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ hilft Verbraucher*innen dabei, sich in diesem Themenfeld zu orientieren, um sich gesund ernähren zu können.

Die Verbraucheranfragen im Jahr 2023 verzeichneten einen Anstieg zum Vorjahr und thematisierten häufig die Preisdifferenz zwischen Kasse und Regal. Auch bei Medienanfragen standen die Lebensmittelpreise oft im Fokus.



Veranstaltungen und Kooperationen

Das Projektteam präsentierte sich auf der Grünen Woche und gab dort Tipps gegen Lebensmittelverschwendung. Gemeinsam mit den Kolleginnen vom Projekt „Berlin is(s)t klimafreundlich“ wurde zum Lollapalooza im Olympiastadion Ernährungswissen vermittelt. Auch beim WWF Foodwaste Event präsentierten beide Projekte zusammen einen Info-Mitmachstand zum Thema klimafreundliche Ernährung. Höhepunkt dabei war das gemeinsame Essen geretteter Lebensmittel an einer langen Tafel. In Marzahn-Hellersdorf wird derzeit eine bezirkliche Ernährungsstrategie entwickelt. Im Rahmen einer Kooperation unterstützte das Team den Bezirk und bot einen Workshop sowie einen Vortrag zu nachhaltiger und gesunder Ernährung für Mitarbeiter*innen aus der öffentlichen Bezirksverwaltung an.

Podcast

Die fünfte Staffel des Ernährungspodcasts „Nachgehakt“ klärte Verbraucher*innen über Ernährungsmythen auf. Getreide stand dabei ebenso auf dem Programm wie Insekten in Lebensmitteln und vegane Ernährung.

Guter-Fisch-Liste

Guter Fisch ist schwer zu finden. Mit Hilfe der Guter-Fisch-Liste soll es leichter werden. 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) wurde diese von den Verbraucherzentralen als Einkaufshilfe erarbeitet und nun aktualisiert.

Marktchecks

Mit Hilfe von Marktchecks informiert das Projekt Verbraucher*innen regelmäßig darüber, worauf beim Kauf und Konsum verschiedenster Produkte zu achten ist. 2023 waren Getreidebreie für Babys Gegenstand der Untersuchung, die zahlreiche potentiell problematische Zutaten darin nachwies. Zudem wurde ein Marktcheck zum Thema Essen auf Rädern veröffentlicht. Dabei stellte sich heraus, dass die Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) noch unzureichend umgesetzt werden.

Abmahnungen

Gemeinsam mit der Abteilung Verbandsklage erfolgten aus dem Projekt heraus Abmahnungen wegen unerlaubter gesundheitsbezogener Angaben bei Nahrungsergänzungsmitteln sowie zu fehlenden Grundpreisangaben im Onlineshop von Nahrungsergänzungsmitteln.



LERNORT SCHULKANTINE

••••• AUSGABEKRÄFTESCHULUNG

Im Rahmen des Projekts „Sensibilisierung der Ausgabekräfte zum Thema Nachhaltigkeit beim Schulmittagessen“ schult die Verbraucherzentrale Ausgabekräfte, um auf deren Schlüsselfunktion für eine gesunde Ernährung von Schüler*innen aufmerksam zu machen. Der gemeinsame Austausch steht dabei im Vordergrund.

Geschult wurde in zwei Modulen, das erste in der Volkshochschule Neukölln. Themen waren beispielsweise Nachhaltigkeit beim Schulessen, Entwicklung und Prägung des Essverhaltens, Klima und Ernährung, Lebensmittelverschwendung sowie die Bedeutung von Obst und Gemüse. Der praktische Teil bestand aus dem Anrichten von Schautellern und der Herstellung von Rohkosttellern. Dabei wurde neues Werkzeug ausprobiert, die Wirkung verschiedener Farben und Formen erprobt sowie der Ablauf hygienischer Herstellung vermittelt. Eine Blindverkostung war ebenfalls Teil des ersten Moduls.

Das zweite Modul fand in den Räumlichkeiten der Verbraucherzentrale statt und hatte gesunde Ernährung und Nudging sowie verbale und non-verbale Kommunikation zum Thema. Dabei stand die Kommunikation mit den Kindern während der Ausgabesituation im Fokus. Mit Hilfe unterschiedlicher Methoden konnten hier neue Ideen für eine gelungene Kommunikation entwickelt werden.

Austausch und Praxisnähe

Besonders gefielen den Teilnehmer*innen der gemeinsame Austausch und der praktische Teil in der Küche. Hierbei wurden Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag geteilt und kreative Ideen entwickelt.

„SCHULE IST IMMER BILDUNGSORT, AUCH BEI DER MITTAGS- VERPFLEGUNG.“



IM GESPRÄCH MIT PROJEKTMITARBEITERIN MARLEN MIKUSCHKA

Welche Bedeutung haben die Ausgabekräfte bei der Ernährungsbildung?

Mikuschka: Schule ist immer Bildungsort, diese findet natürlich auch bei der Mittagsverpflegung statt. Die Bedeutung der Ausgabekräfte für die Ernährungsbildung ist größer als sie selbst manchmal denken. Durch den persönlichen Bezug zu den Schüler*innen und dem entgegengebrachten Vertrauen haben die Ausgabekräfte großen Einfluss darauf, ob das Essen angenommen wird. In ihrer Vorbildfunktion gehen sie mit gutem Beispiel voran und können die Kinder motivieren, Neues und Unbekanntes zu probieren. Und sie können die Kinder ebenfalls aufklären. Wir schaffen in den Schulungen Grundlagenwissen, beispielsweise zu den Themen gesunde und nachhaltige Ernährung, welches sie dann an die Schüler*innen weitergeben können. Auch das Themenfeld Kommunikation ist von großer Bedeutung, damit Ausgabekräfte gutes Werkzeug an die Hand bekommen, um die Schüler*innen zu positiven Essentscheidungen zu motivieren.

Was macht Ihnen an Ihrer Arbeit im Rahmen der Workshops am meisten Freude?

M: Ausgabekräfte arbeiten überwiegend mit Kindern zusammen und das spiegelt sich in ihrem Verhalten wieder. Ich erlebe viele Ausgabekräfte als herzliche, hilfsbereite und kommunikative Menschen, die sich mehr Anerkennung für ihre Arbeit wünschen. Daher ist eine Begegnung auf Augenhöhe wichtig. Ich erhalte oft am Ende der Schulung die Rückmeldung, dass der Tag entgegen ihren Bedenken kurzweilig war und der Austausch mit den Kolleg*innen sehr geschätzt wurde. Aber besondere Freude bereitet mir, wenn Anregungen aus den Schulungen vor Ort in den Schulen umgesetzt wurden und Veränderungen gebracht haben.

Wie hat sich das Projekt bisher entwickelt?

M: Wir konnten in den letzten circa 1,5 Jahren viele Ausgabekräfte schulen, allein 2023 waren es über 400 Teilnehmer*innen, die nun über fundiertes Wissen unter anderem in den Themen verbale und nonverbale Kommunikation, gesunde und nachhaltige Ernährung und Saisonalität verfügen.

BERLIN WIRD KLIMA- FREUNDLICH



Klimaschutz ist eine Gemeinschaftsaufgabe. Drei Erfolgsprojekte der Verbraucherzentrale liefern Ideen, wie sie bewältigt werden kann.

STÄRKEN AUSBAUEN

BAUINFO BERLIN

Die Verbraucherzentrale setzt die Initialberatung für das Projekt um, welches im Auftrag der Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt durch die Berliner Energieagentur geleitet wird. Von dieser Zusammenarbeit profitieren Ratsuchende zum Thema Bauen und Sanieren.

Mit der Umsetzung des BAUinfo Berlin wird eine zentrale Maßnahme innerhalb des Berliner Energie- und Klimaschutzprogramms 2030 (BEK 2030) realisiert. In der Geschäftsstelle im Nikolaiviertel konnten Besucher*innen auch 2023 eine persönliche Beratung erhalten, Informationsmaterial mitnehmen und eine Ausstellung zur energetischen Sanierung im Denkmalschutz anschauen. Das BAUinfo Berlin verzeichnete im zweiten Jahr eine deutlich gestiegene Nachfrage. Das Beratungsportfolio wird fortlaufend ausgebaut.

Beratungsthemen

Das Spektrum der Ratsuchenden reichte von Eigentümer*innen, die einen Heizungstausch planen, bis hin zu solchen, die eher langfristig ihre Optionen kennenlernen wollten. Insbesondere die Themen Wärmenetzplanung und die nicht absehbaren Preisentwicklungen verschiedener Versorgungsarten führten zu einem erhöhten Beratungsbedarf. Das Beratungsangebot umfasste auch die Themen Anschluss an ein Fernwärmenetz oder Quartiersversorgung/Nahwärme, Fristen und Strategien für dezentrale Heizungsanlagen (insbesondere Gasetagenheizungen) sowie Einbau und Betrieb von Wärmepumpen in alten Gebäuden.

Weiterhin stieg die Nachfrage durch Mitglieder und Verwaltungen von Wohnungseigentümergemeinschaften (WEGs) im Laufe der Projektlaufzeit. Ein erhöhter Beratungsbedarf bestand hier bei folgenden Themen: Wege, um Miteigentümer*innen davon zu überzeugen, tätig zu werden; Beteiligte und Ablauf einer Sanierung sowie Herausforderungen durch unzureichende Rücklagen. Regelmäßig thematisierten die Ratsuchenden die ak-

tuelle Marktlage und Herausforderungen bei der Suche nach Fachbetrieben und Fachplaner*innen. Zudem traten Fragen nach Angebotsprüfung auf.

Kooperationsvereinbarung

Im Rahmen der Kooperationsvereinbarung mit dem Landesverband für Energieeffizienz e.V. (LFE) gelang es dem BAUinfo Berlin, das Angebot zu erweitern, um Ratsuchenden den Zugang zu Planungsleistungen zu erleichtern. Das BAUinfo Berlin unterstützt die Ratsuchenden in der Vorbereitung der Fachplanung und begleitet deren Bau- und Sanierungsvorhaben nach Bedarf im weiteren Verlauf.

Veranstaltungen

Im Jahr 2023 wurde die Zusammenarbeit mit dem Projekt „ZuHaus in Berlin“ ausgeweitet. Ziel ist es, die Angebote bestmöglich zu verknüpfen und die Kompetenzen im Bereich Energieeffizienz zu bündeln.

Das Projekt präsentierte sich bei thematisch passenden, öffentlichen Veranstaltungen wie dem Berliner Umweltfestival und dem Berliner Klimatag. Auch im Rahmen der Berliner Energietage sowie der Aktionswoche „Berlin spart Energie“ wurden die Projektinhalte beworben.

TEILEN STATT VERSCHWENDEN

... BERLIN IS(S)T KLIMAFREUNDLICH

Sich klimafreundlich zu ernähren, sollte für alle Berliner*innen selbstverständlich werden, so das Credo des Projektes. Die Mitarbeiter*innen zeigen den Weg dorthin und servieren dazu praktische Alltagstipps gegen Lebensmittelverschwendung.

Das Projekt wird von den Senatsverwaltungen für Justiz und Verbraucherschutz sowie Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt aus Mitteln des Berliner Energie- und Klimaschutzprogramms 2030 (BEK 2030) gefördert und ist Teil der Berliner Ernährungsstrategie. Es besteht aus zwei Teilbereichen: Verbraucherbildung und die Implementierung von sogenannten Verteilstationen. Dabei handelt es sich um öffentliche Kühlschränke zum Teilen von überschüssigen Lebensmitteln. Berlinweit gab es bereits im Jahr 2022 acht davon. 2023 wurden diese nun wie beispielsweise im Berliner Fenster der Berliner Verkehrsbetriebe beworben und zwei neue Verteilstationen im Stadtteilzentrum Prenzlauer Berg und im Stadtteilzentrum Panikow mitaufgebaut.



Workshops und Kurse

Gemeinsam mit professionellen Köch*innen konnten neue praxisorientierte Workshops entwickelt werden. Im Sommer fanden drei große Auftaktworkshops statt. Themen wie Fleischersatzprodukte/Kochen mit Hülsenfrüchten, energiesparend kochen und Leaf to Root (Lebensmittel restlos zubereiten) wurden in den Workshops vermittelt.

Die Gerichte orientierten sich dabei an der Planetary Health Diet. Die Nachfrage nach den neuen kostenlosen Kochworkshops war enorm. Auch im Bereich Lebensmittelrettung fanden neue Workshops zu den Themen Haltbarmachung von Gemüse (Einkochen, Fermentation), Brotverwertung und Lebensmittelsicherheit beim Foodsharing statt.

Infostände

Auch im Jahr 2023 waren die Infostände des Projektes auf verschiedenen Veranstaltungen stark nachgefragt und gut besucht. „Berlin is(s)t klimafreundlich“ präsentierte sich nicht nur auf dem Berliner Klimatag und dem Lollapalooza Festival im Olympiastadion, sondern auch im Rahmen der Klimazukunftskonferenz für Schüler*innen und beim Umweltfestival.

Vorträge und Fachveranstaltungen

Das Projekt bewarb seine Inhalte mit Expertinnenbeiträgen im Rahmen der bundesweiten Live-TV-Veranstaltung der Volkshochschule zum Thema Abfallvermeidung und Mülltrennung sowie auf der Fachkonferenz der TU Berlin zum Thema Mehrwegangebotspflicht.

Unter den vielfältigen Kooperationspartner*innen für Vorträge und Workshops waren unter anderem das Verbundprojekt der Berliner Hochschulen „Zukunft findet Stadt“, Peerhelper Neukölln (Nachbarschaftsheim Neukölln e.V.), Stadtteilmütter, SOS Familienzentrum, WWF Deutschland sowie das Bundesministerium des Inneren und für Heimat.

Adventure Game

2023 markierte den Start der Entwicklung eines neuen Spiels (Adventure Game) für Jugendliche und Erwachsene zum Thema nachhaltige Ernährung mit der Spieleagentur Playing History. Die Veröffentlichung ist Ende 2024 geplant.



KLIMASCHUTZ ZU HAUSE

... ZUHAUS IN BERLIN

Energiesparen und Sanieren sind Kernmaßnahmen, mit denen Hauseigentümer*innen ihren Beitrag zum Klimaschutz leisten können. Das Projekt unterstützt sie bei der Umsetzung.

Basierend auf dem Bundesprojekt Energieberatung erweiterten die Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt und die Verbraucherzentrale Berlin ihr gemeinsames Angebot an kostenfreien Energieberatungen für Eigentümer*innen von Ein- und Zweifamilienhäusern im Rahmen des Projekts. Es gibt Eigenheimbesitzer*innen eine grundlegende Orientierung bei Fragen zur Gebäudedämmung oder Wärmeerzeugung mittels erneuerbarer Energien. Die Beratung findet vor Ort in der eigenen Immobilie durch eine*n Energieberater*in der Verbraucherzentrale statt. Während das Angebot von „ZuHaus in Berlin“ in vorherigen Projektphasen auf ausgewählte Quartiere beschränkt war, konnte die Beratung im Jahr 2023 auf ganz Berlin ausgeweitet werden.

Neue Herausforderungen

Energiewende, Gebäudeenergiegesetz, Wärmeplanung, Energieeffizienzgesetz – viele gewichtige Schlagworte prägten das Jahr 2023. Die Nachfrage nach Beratung und Information stieg im Frühjahr rasant an.

Infoabende

Die steigende Nachfrage war vom Projektteam erwartet worden und es zeichnete sich ab, dass die verfügbaren Beratungskapazitäten an ihre Grenzen stoßen. Daher wurde eine Veranstaltungsreihe unter dem Titel „Infoabende mit ZuHaus in Berlin“ initiiert. Dabei handelt es sich um zweistündige Veranstaltungen, jeweils bestehend aus einem Vortrag und einer Fragestunde. Moderiert werden sie von Energieberater*innen der Verbraucherzentrale. Weitere Infoabende sind in Planung.

Kooperationen

Die bereits seit Jahren bestehende sehr gute Zusammenarbeit zwischen dem Projekt und Berlin spart Energie wurde nun formell in einer Kooperationsvereinbarung besiegelt. „ZuHaus in Berlin“ ist damit fest im Netzwerk des Kooperationspartners integriert. Für die Veranstaltungsreihe „Infoabende mit ZuHaus in Berlin“ wurde eine Landing Page eingerichtet, angebunden an das elektronische Buchungssystem von Berlin spart Energie. Auch mit dem BAUinfo Berlin konnte eine Kooperation festgeschrieben werden. Sie sieht die gegenseitige Berücksichtigung in den Netzwerken und Veranstaltungen vor. Zudem sind künftig gemeinsame Veranstaltungen geplant.

VERBRAUCHER- ZENTRALE DIGITAL



Digitale Themen sind Teil der verbraucherpolitischen Agenda, welche die Weichen für morgen stellt.

GUT GESCHÜTZT DURCH DIE DIGITALE WELT

... DIGITALE WELT

Die Verbraucherzentrale bietet auch in der digitalen Welt Orientierung und Wegbegleitung für Rat-suchende.

Die Videoberatung zum Allgemeinen Verbraucherrecht als Angebot besonders für Verbraucher*innen, die den Anfahrtsweg nach Tempelhof oder Lichtenberg scheuen, wurde auch 2023 gut angenommen. Dieser Beratungsweg wird kontinuierlich weiterentwickelt und ausgebaut, um Rat-suchenden individuelle und umfassende Hilfe garantieren zu können. Wichtige Dokumente und Vollmachten werden bereits während der Beratung übermittelt beziehungsweise erteilt, was unkompliziert über Smartphone oder Computer erfolgt.

Vorträge und Workshops

Sichere Passwörter im Internet und Schutz vor Phishing standen im Jahr 2023 im Fokus der Vorträge und Workshops für unterschiedliche Zielgruppen im Themenbereich Digitales. Zudem wurden Inhalte wie gefahrloses Bezahlen mit Smartphone, Handy und Co. im Internet sowie der Vergleich zwischen Bargeld und neuen Bezahlmethoden vermittelt, letzteres in Kooperation mit dem Netzwerk der Wärme.

EXPERTISE AUF DIE OHREN

... GEMEINSCHAFTSAUFTRITT 20.23

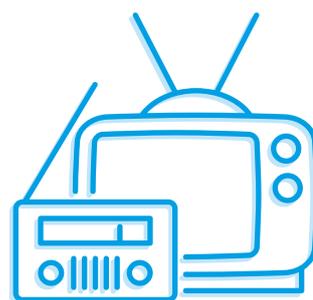
Das Gemeinschaftsprojekt der Verbraucherzentralen ist zwar in Düsseldorf angesiedelt, in Berlin jedoch werden die vielfältigen Themen rund um den Verbraucherschutz hörbar gemacht. Auch 2023 sprach Podcaster Patrick Lohmeier wieder mit zahlreichen Gastexpert*innen.

Im Jahr 2023 konnte „Genau genommen“ zahlreiche neue Hörer*innen dazugewinnen. Der themenübergreifende Schwerpunkt lag in den Bereichen nachhaltiger Konsum und digitaler Verbraucherschutz. Es erschienen 29 Folgen, wobei sich „Hallo Mama! Hallo Papa! – Betrug per SMS und Whatsapp“ als beliebtester Beitrag erwies. Weitere populäre Themen waren: Hilft Containern gegen Lebensmittelverschwendung?, Romance Scams: Abgezockt beim Online-Flirt, Nachhaltige Technik sowie Künstliche Intelligenz im Verbraucheralltag.

Forum für Expert*innen der Verbraucherzentralen

Die Expert*innen der Verbraucherzentralen belebten die Podcastfolgen wie auch im Vorjahr mit ihrem Fachwissen. Sie vermittelten selbst komplexe Themen anschaulich und verständlich. Sieben Folgen entstanden unter der Mitwirkung von Expert*innen der Verbraucherzentrale Berlin. Der Podcast war somit ein erfolgreiches Mittel, um die Verbraucherzentralen der Bundesländer und ihre vielfältige Expertise mit einer Stimme nach außen zu tragen.

VERBRAUCHER- SCHUTZ MULTIMEDIAL



Nicht nur die persönliche Beratung hilft Verbraucher*innen bei der Problemlösung. Auch die Tipps der Expert*innen via Funk und Fernsehen vermitteln Wissenswertes für den Alltag.

VERBRAUCHERSCHUTZ AUF ALLEN KANÄLEN

... PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Journalist*innen wenden sich gern an die Verbraucherzentrale, um ihre Inhalte mit Fachexpertise zu untermauern. Denn Verbraucherschutz ist ein Medienthema.

Zwar waren Fragen rund um das Thema Energie weiterhin von Bedeutung im Rahmen der Medienberichterstattung im Jahr 2023, die Dominanz der Vorjahre schwächte sich jedoch ab. Im Fokus standen unter anderem die Themen Energiepreisbremse und Wärmepumpe. Verstärkt nachgefragt wurden die Fachexpert*innen der Verbraucherzentrale darüber hinaus zu den Themen Lebensmittelpreise sowie untergeschobene Zeitschriftenabonnements.

Kolumne

Im Jahr 2023 erschien in der Tageszeitung „Der Tagesspiegel“ bereits die 200. Folge der beliebten Verbraucherkolumne von Vorstand Dörte Elß. Die regelmäßig donnerstags erscheinenden Texte beleuchten jede Woche ein neues Thema aus der Welt des Verbraucherschutzes, sei es in Form von praktischen Tipps für den Alltag oder auch meinungsstark als Beitrag zu aktuellen Diskussionen.

Podcast im Radio

Die Kooperation mit einem bekannten Radiosender wurde erfolgreich fortgesetzt. Die informativen Kurzbeiträge machen weiterhin jeden Mittwoch Neues und Wissenswertes aus dem Themenspektrum der Verbraucherzentrale hörbar. Mittlerweile sind über 150 Folgen veröffentlicht worden.

Standorteröffnung in Lichtenberg

Die Eröffnung des neuen Standortes in der Lichtenberger Liese wurde durch die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale umfassend flankiert, um das erweiterte Beratungsangebot zu bewerben. Neben einer großangelegten Plakatkampagne machten auch entsprechende Flyer auf den neuen Standort aufmerksam. Zur

Pressekonferenz vor Ort erschienen der Staatssekretär für Justiz und der Bezirksbürgermeister von Lichtenberg, was für eine umfassende Berichterstattung sowohl in der lokalen Tagespresse als auch im Fernsehen sorgte.

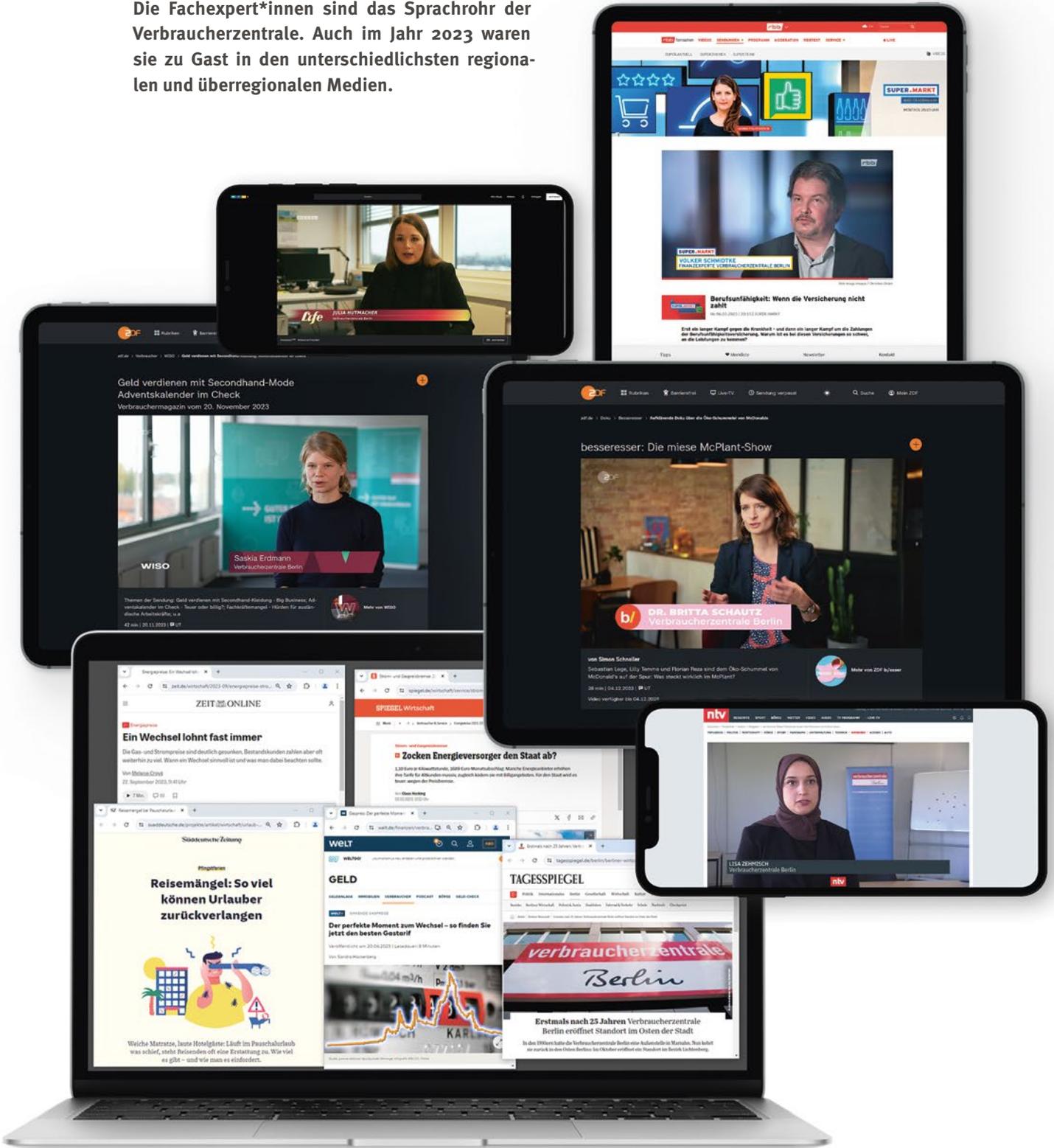
Webseite

Die Webseite der Verbraucherzentrale Berlin wurde auch 2023 von zahlreichen Ratsuchenden genutzt, gerade um Informationen zu aktuellen Entwicklungen im Bereich Energie, wie beispielsweise der Energiepreisbremse, zu erhalten. Besonders im Rahmen des Projekts Energiebudget fungierte sie als Wissensspeicher und Kompass zur Orientierung in diesem Themenfeld.

ZUM ZUSCHAUEN UND ANHÖREN

... EXPERT*INNEN DER VERBRAUCHERZENTRALE IN DEN MEDIEN

Die Fachexpert*innen sind das Sprachrohr der Verbraucherzentrale. Auch im Jahr 2023 waren sie zu Gast in den unterschiedlichsten regionalen und überregionalen Medien.



MEIN GUTER RAT
FOLGE 200



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

Loriot
Verbraucherschutz
in den Sketchen

In diesem Monat wäre der Humorist Loriot 100 Jahre alt geworden. Ein solch großes Jubiläum feiert meine Kolumne noch nicht, aber immerhin lesen Sie gerade die 200. Ausgabe.

Auch Loriot machte nicht selten einen Ausflug zum Verbraucherschutz und verstand es, uns mit seinen Sketchen nicht nur zum Lachen, sondern auch zum Nachdenken zu bringen. Erinnern Sie sich an die Familie Hoppenstedt, die den Weihnachtsmann vor lauter Verpackungsmüll nicht sieht? Loriot wusste, dass auch bei Geschenken und dem Papier weniger mehr ist. Warum nicht wiederverwendbare Stoffbeutel, Dosen, Gläser oder Tücher wählen? Zumindest Recycling-Papier mit dem Siegel „Der Blaue Engel“ sollte es sein. Loriot lehrt uns auch: Das große Geld, welches sich viele Verbraucher bei der Teilnahme an Gewinnspielen erhoffen, führt nicht automatisch ins Glück. Seiner Figur Erwin Lindenmann besichert es zumindest die Verstrickung in einen Wortsalat, als er zu seinen Zukunftsplänen mit 500.000 Mark befragt wird. Zum Glück ist er als Lotogewinner keinem unseriösen Anbieter von Gewinnspielen zum Opfer gefallen.

Wenn Sie in der kommenden Adventszeit auf Geschenksuche gehen, sollten Sie Produkte wie den Familienbenutzer meiden. In diesem Sketch wirbt die Leiterin eines Geschenkartikelunternehmens für ein zweckfreies Produkt. Haben wir nicht alle schon einmal so einen Fehlkauf gemacht? Die meisten Geschäfte bieten einen Umtausch oder eine Rückgabe an. Ein generelles Rückgaberecht gibt es nicht. Bei Online-Käufen greift in der Regel das Widerrufsrecht. Davon müssen Sie aber keinen Gebrauch machen, wenn Sie an Weihnachten Zeit verschenken, zum Beispiel zum gemeinsamen Ansehen eines Loriot-Sketches.

Die Kolumne „Mein guter Rat“ erscheint immer donnerstags.

Alte VBB-Tickets
auf Papier
sind bald ungültig

Berlin. Wer noch ein Papierticket für den Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) aus der Zeit vor der Fahrpreiserhöhung am 1. April besitzt, muss dieses bis Ende September nutzen oder in eine neue Fahrkarte umtauschen. Alte Fahrscheine sind lediglich noch ein halbes Jahr nach der Einführung neuer Tarife gültig, wie die Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg am Mittwoch informierten. Sie kritisieren diese Frist als zu kurz. „Andere Verkehrsverbände regeln die Übergänge für den Umtausch nach Preisänderungen durchaus mehrjährig“, teilen die Verbände mit. Auch in anderen Branchen gelten den Angaben zufolge verbraucherfreundlichere Lösungen. So verlieren Gutscheine beispielsweise ihre Gültigkeit in der Regel nach drei Jahren – gerechnet ab Ende des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde.“ *dpa*

27. Juli 2023 – Seite 24*

Panorama



Von den Waldbränden betroffene Touristen warten am internationalen Flughafen Diagoras auf Rhodos auf ihren Flug.

144 Euro für die Umbuchung?

Ein Jurist klärt auf: Das können Urlauber tun, wenn es am Reiseziel Waldbrände gibt

LUDMILA KOTLYAROVA

Sie haben schon vor längerer Zeit eine Reise nach Rhodos, Korfu, Euböa oder Palermo auf Sizilien gebucht und müssen in Kürze fliegen? Oder Sie sind von den massiven Waldbränden auf den Inseln unmittelbar

Reiseveranstalter die Kosten der außerordentlichen Rückbeförderung, auch wenn diese teurer ist als die ursprünglich geplante. Auf solche Gebühren hat der Reiseveranstalter dann keinen Anspruch.“

Steht die Reise ins Katastrophengebiet unmittelbar bevor, können

Görze dazu: „Liegen aber keine unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umstände wie eine Waldbrandkatastrophe vor, hat der Reiseveranstalter einen Anspruch auf eine angemessene Entschädigung.“ Hiermit müssten Reisende rechnen, denen die Reiselust vergangen sei,

preises.“ Ein Anspruch auf weitere Entschädigungszahlungen (neben Erstattung des Ticketpreises) würde dann aber nicht bestehen, da sich die Fluggesellschaft ihrerseits eventuell auf höhere Gewalt berufen kann.

Das große deutsche Reiseunternehmen mit Sitz in Hannover, Tui, dementiert die indirekten Vorwürfe, betroffene Kunden nicht kostenlos



Augen auf an der Kasse: Weicht der Preis von der Auszeichnung am Regal ab, können Kunden den Kauf rückabwickeln.

Foto: Sven Braun/dpa/dpa-mag

Welcher Preis gilt?

Wenn an der Supermarktkasse Artikel teurer verkauft werden, als sie am Regal ausgezeichnet waren, können Kunden sich ein Stück weit wehren. Denn Händler sind grundsätzlich dazu verpflichtet, die Preise korrekt darzustellen.

Im besten Fall sollten Kunden deshalb schon beim Scannen der Artikel den Preis kontrollieren. „Wenn das nicht möglich ist, weil Sie mit dem Einpacken beschäftigt sind, sollte direkt im Laden der Kassenschein überprüft und auf das Problem aufmerksam gemacht werden“, sagt Sabrina Schulz, Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale Berlin. Zwar ist der Händler nicht dazu

verpflichtet, den Artikel tatsächlich zum günstigeren Preis zu verkaufen, Betroffene haben aber das Recht, den Kauf rückgängig zu machen. Schwieriger wird es laut der Berliner Verbraucherzentrale, wenn der Unterschied erst bei der Kontrolle zu Hause auffällt. Dann sei man auf die Kulanz des Händlers angewiesen. Was viele nicht wissen: Tatsächlich gilt der Preis, der an der Kasse angezeigt wird. Denn juristisch gesehen geschehe dort erst die Vereinbarung über den Preis. Die vorsätzliche Falschauszeichnung am Supermarktregal verstößt aber gegen das Gesetz und wird als Ordnungswidrigkeit behandelt.“ *dpa-mag*



Nix mehr drin: Wenn Rechnungen nicht bezahlt werden, kommen die Inkassobriefe.

Verbraucherschutz „Größte Krise seit Jahrzehnten“

Von Helke Jahberg

Wer einen Einblick in die Seele der Verbraucher bekommen will, muss Menschen wie Hasibe Dündar fragen. Dündar ist Energierechtsexpertin der Verbraucherzentrale Berlin. Zu ihr kommen Verbraucher mit Schreiben, in denen Strom- oder Gasanbieter plötzlich ein Vielfaches fordern. Kunden könnten den Vertrag kündigen. Doch viele wissen das nicht. Die Verbraucherzentrale ist

65

Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher schauen die hohen Kosten für eine Reparatur.

dann die letzte Rettung. „Die Menschen bitten uns, sie aus den Verträgen herauszuholen“, erzählt Dündar, viele seien vor Verzweiflung den Tränen nah.

Inkasso-Firmen überziehen oft. „Wir erleben die größte Verbraucherkrise seit Jahrzehnten“, sagt Ramona Pop vom Bundesverband der Verbraucherzentralen. Am Mittwoch ist Weltverbrauchertag, für Verbraucherschützer ein Anlass, Bilanz zu ziehen. „Immer mehr Verbraucher müssen sparen“, berichtet Dörte Eiß, Chefin

Berater nun auch in Lichtenberg

Verbraucherzentrale an zweitem Standort

ULRICH PAUL

Die Berliner Verbraucherzentrale hat am Montag an der Frankfurter Allee 218 in Lichtenberg eine neue Beratungsstelle eröffnet. Neben dem Standort in Tempelhof gibt es damit nun auch wieder eine unabhängige Anlaufstelle für Verbraucher im Ostteil der Stadt.

Angeboten wird eine allgemeine Rechtsberatung zu Fragen von der klassischen Gewährleistung über Themen wie Reise und Telekommunikation bis zu Haustürgeschäften und Onlinehandel. Beratungen zu Energierecht und Energiegeschäften ergänzen das Angebot am neuen Standort.

„Vor über 25 Jahren hatten wir schon einmal einen Beratungsstandort in Marzahn in der Allee der Kosmonauten“, sagt Dörte Eiß, Vorstandsmitglied der Verbraucherzentrale. „Ich freue mich sehr, dass wir jetzt wieder in den Ostteil der Stadt zurückkehren können.“

„Was die Verbraucherzentrale an Themenweltsicht in der Beratung bietet, kann kaum eine andere Anlaufstelle in der Stadt leisten“, sagte Wibke Werner, Geschäftsführerin des Berliner Mietervereins und Vorsitzende des Verwaltungsrates der Verbraucherzentrale Berlin. „In Zeiten der steigenden Energiepreise und damit verbundenen Kostenbelastungen wird mit der am neuen Standort geplanten Energiegeschäftsberatung auch ein wesentlicher Beratungsbedarf aufgegriffen.“

Adresse: Verbraucherzentrale Berlin, Frankfurter Allee 218, 10365 Berlin. Öffnungszeiten: Mo 10-18 Uhr, Di, Mi, Do jeweils 10-16 Uhr, freitags geschlossen.



Lichtenberg: Dort gibt es jetzt auch die Verbraucherzentrale. Foto: MDR/DAVID

VERSICHERTE ERKENNTNISSE



In Krisenzeiten wird das Geld schnell knapp. Wie trotzdem eine Altersvorsorge möglich ist und welche Versicherungen nicht vorschnell gekündigt werden sollten, weiß die Verbraucherzentrale.

INDIVIDUELL BERATEN, SINNVOLL INVESTIEREN

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Ihr Fachwissen zum Thema Finanzdienstleistungen mit den Verbraucher*innen zu teilen, ist Anspruch der Expert*innen bei der Verbraucherzentrale. So werden scheinbar komplexe Zusammenhänge anschaulich und Ratsuchende können Antworten auf ihre individuellen Fragen erhalten.

In der Beratung zu Finanzdienstleistungen beschäftigte im Jahr 2023 sehr viele Verbraucher*innen, wie sie mit ihren nun vielfach noch knappen Mitteln eine sinnvolle Altersvorsorge aufbauen können. Viele Verbraucher*innen hatten von ETFs gehört, waren sich aber im Unklaren darüber, ob und wie sie diese sinnvoll zu einem Teil ihrer Altersvorsorge machen könnten. Hier war vielfach Aufklärungsarbeit zu leisten, auch zu den erwartbaren Wertschwankungen dieser sinnvollen Anlageform. Zudem waren viele Verbraucher*innen sehr unsicher, wie sie mit bestehenden Bausteinen ihrer Altersvorsorge wie Riester- oder Betriebsrentenverträgen umgehen sollten. Hier zeigte sich erneut, dass es ein breites Spektrum gibt von – leider sehr vielen – völlig überbewerteten und von der Förderung her nutzlosen Verträgen, welche die Verbraucher*innen um einen erheblichen Teil ihrer Altersvorsorge bringen, bis hin zu von Produkt und Förderung durchaus sinnvollen oder sogar attraktiven Bausteinen.

Geldanlage und Altersvorsorge

Viele Verbraucher*innen waren verunsichert im Hinblick auf die Anwendung von ethisch-ökologischen Kriterien auf ihre Geldanlage und Altersvorsorge. Hier half die Beratung, zwischen Greenwashing und sinnvollen Möglichkeiten zu unterscheiden. Auch vor dem Hintergrund von Inflation und energetischen Sachzwängen stellte sich Verbraucher*innen mit eigener Immobilie vermehrt die Frage, wie sie ihre unzureichende Altersvorsorge mittels der Immobilie aufstocken können. Hierzu wurde ein Prüfkonzept erarbeitet und es konnten erste Beratungen erfolgen.

Beschwerden

Das Beratungsvolumen in den meisten der zwölf angebotenen Beratungen im Bereich Finanzdienstleistungen wurde in 2023 weiter ausgeweitet. Es häuften sich Beschwerden von Verbraucher*innen zum Zahlungsverkehr. Schwerpunkte waren Schäden durch nicht vom Verbraucher autorisierte Abbuchungen vom Konto durch Phishing und ähnliches, deren Erstattung viele Banken verweigerten. Weiterer Schwerpunkt waren umfassende Probleme von Verbraucher*innen mit der Postbank, wobei die Verbraucherzentrale neben jeweiliger Hilfe vor allem über ihren Input an die bundesweite Marktbeobachtung Finanzmarkt aktiv war.

Finanzbildung

Die Finanzbildung stand in 2023 grundsätzlich im Fokus der Verbraucherzentrale. Sie vernetzte sich hierzu auf Landesebene mit anderen Akteuren und brachte die Erkenntnisse und Bedarfe aus der Verbraucherberatung in den Erarbeitungsprozess für die Nationale Finanzbildungsstrategie ein. Die Verbraucherzentrale betonte dabei die Bedeutung einer unabhängigen Finanzbildung und wies darauf hin, dass auch Verbraucher*innen mit guter Finanzbildung, gerade etwa für ihre Altersvorsorge, unabhängige individuelle Beratung zwingend benötigen.

Versicherungsberatung

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.

„FÜR DEN VERMITTLER
SIND OFT PRODUKTE
ATTRAKTIV, DIE FÜR DEN
VERBRAUCHER SEHR UN-
GÜNSTIG SEIN KÖNNEN.“



••••• IM GESPRÄCH MIT FINANZREFERENT VOLKER SCHMIDTKE

Warum ist es gerade im Bereich Finanzdienstleistungen sinnvoll, sich beraten zu lassen?

Schmidtke: Bei Finanzdienstleistungen geht es oft um Produkte, bei denen man als Verbraucher*in erst weit nach Vertragsabschluss merkt, ob sie gut und passend sind oder nicht. Das gilt besonders für die Altersvorsorge und Geldanlage und bei Versicherungen gegen Risiken. Zugleich werden Banken, Sparkassen und andere Vermittler von Finanzdienstleistungen über eine Provision aus den vermittelten Produkten bezahlt. Für den Vermittler sind daher oft Produkte attraktiv, die für den Verbraucher sehr ungünstig sein können.

Sie bieten ein Web-Seminar zur Altersvorsorge für Frauen an. Worauf müssen diese besonders achten?

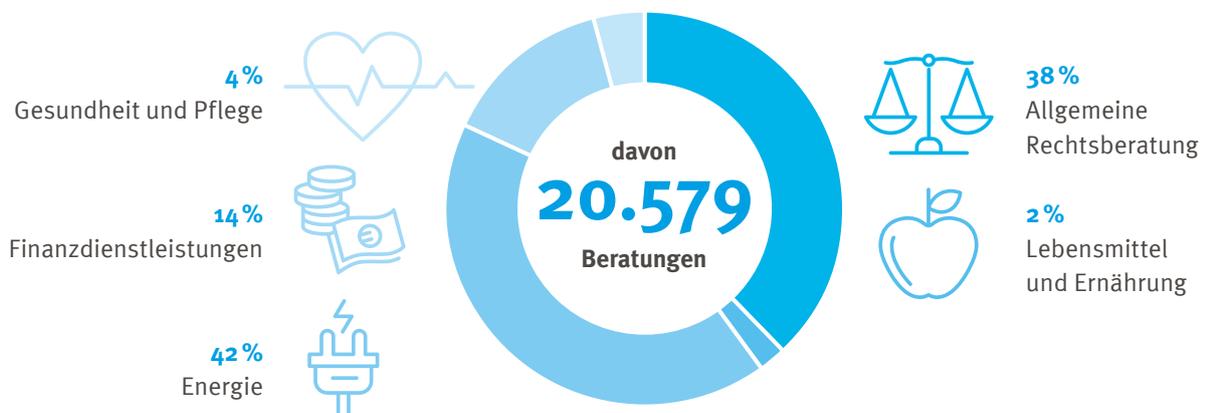
S: Frauen verdienen leider im Mittel weniger und haben mehr Veränderungen in ihrer Biografie, da sie beispielsweise noch immer diejenigen sind, die sich primär um die Kinder kümmern. Frauen müssen daher besonders darauf achten, flexible Wege und Produkte für die Altersvorsorge zu wählen. Und es ist für sie besonders wichtig, die knapperen Mittel bestmöglich einzusetzen, also kostengünstige, gute Produkte zu wählen, mit staatlicher und staatlich geförderter Altersvorsorge einen Sockel ohne Wertschwankungen aufzubauen und ihn mit renditestarken und auch wertschwankenden Bausteinen sinnvoll zu kombinieren.

Woraus schöpfen Sie Kraft für Ihre Arbeit?

S: Ein Antrieb ist mein großer Ärger über Vermittler, Banken und Sparkassen, die in Vielzahl Produkte empfehlen und verkaufen, von denen klar ist, dass sie den Verbraucher viel Geld kosten werden, das ihm spätestens im Alter fehlen wird. Viel mehr noch aber schöpfe ich Kraft aus der Erleichterung der Verbraucher*innen, wenn sie beispielsweise nach einer Beratung einen Weg vor sich sehen in Fragen, vor denen sie Angst hatten und vor denen sie sich hilflos fühlten, die aber sehr wichtig für sie sind.

DAS JAHR 2023 IN ZAHLEN

insgesamt **51.339** Auskünfte, Anfragen und Beratungen



44.689.484 Internetbesucher*innen auf verbraucherzentrale.de

255.182 Internetbesucher*innen auf verbraucherzentrale-berlin.de

74 Abmahnungen und Unterlassungsklagen

30.760 Auskünfte und Verweise

343 Vorträge, Web-Seminare und Workshops

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2023

| Erträge | 2022 | 2023 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Einnahmen aus Zuwendungen | 3.351.934,50 € | 3.855.922,46 € |
| Institutioneller Haushalt | 1.544.716,34 € | 2.036.716,36 € |
| Projektförderungen/sonstige Zuschüsse | 1.807.218,16 € | 1.819.206,10 € |
| Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen | 421.813,57 € | 503.081,96 € |
| Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen | 17.581,27 € | 2.378,44 € |
| Abmahnungen | 13.501,55 € | 15.995,11 € |
| Vertragsstrafen | 2.250,00 € | 19.000,00 € |
| Prozesskostenerstattungen | 689,00 € | 10.201,02 € |
| Mitgliedsbeiträge und Spenden | 12.722,94 € | 32.845,00 € |
| Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen | 43.953,53 € | 4.735,58 € |
| Erträge aus der Auflösung von Sonderposten | 47.833,31 € | 42.633,91 € |
| Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten | 2.774,02 € | 1.170,47 € |
| Summe Erträge | 3.915.053,69 € | 4.487.963,95 € |

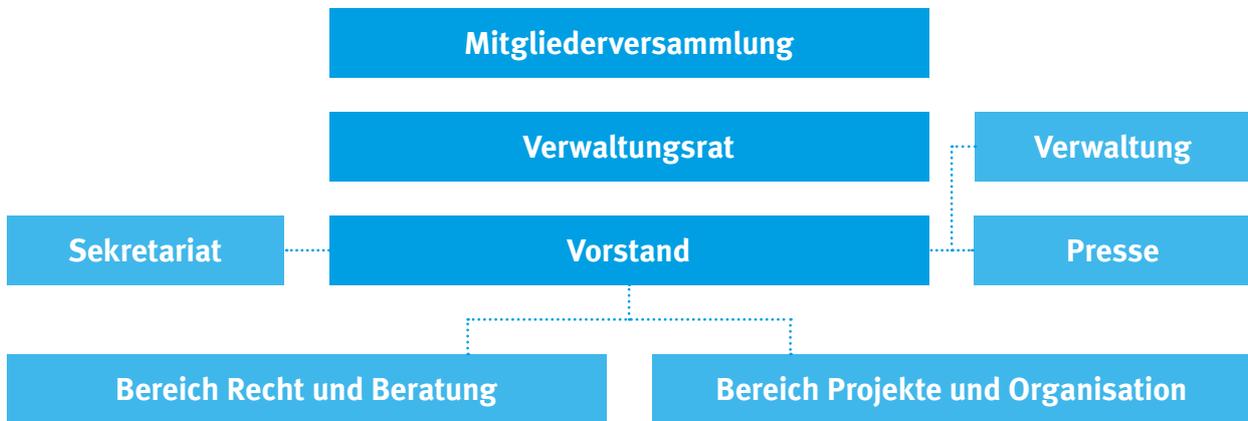
| Aufwendungen | 2022 | 2023 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Personalkosten | 2.703.409,03 € | 3.290.089,85 € |
| Miet- und Nebenkosten | 372.445,30 € | 417.793,82 € |
| Versicherungen | 7.192,47 € | 968,55 € |
| Beiträge | 644,61 € | 1.026,48 € |
| IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten | 41.215,23 € | 40.453,67 € |
| Werbekosten | 116.114,46 € | 166.908,21 € |
| Reisekosten | 12.147,42 € | 4.727,89 € |
| Porto/Telefon/Internet | 17.170,83 € | 17.274,98 € |
| Büro- und Verbrauchsmaterial | 12.515,93 € | 13.750,48 € |
| Fachliteratur | 8.802,46 € | 7.211,81 € |
| Fortbildungskosten | 11.815,88 € | 31.663,61 € |
| Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer | 1.904,18 € | 2.918,13 € |
| Prozesskosten – UWG | 16.145,97 € | 15.603,60 € |
| Abschreibungen | 75.057,12 € | 71.287,19 € |
| sonstige betriebliche Kosten | 20.572,12 € | 64.181,78 € |
| Sonstige Rückstellungen | 346.343,57 € | 272.348,40 € |
| Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten | 32.998,28 € | 35.663,35 € |
| Forderungsverlust | 16.021,78 € | 7.365,57 € |
| Steuern | 11.474,93 € | 18.825,26 € |
| Summe Aufwendungen | 3.823.991,57 € | 4.480.062,63 € |
| Ergebnis | 91.062,12 € | 7.901,32 € |

BILANZ ZUM 31.12.2023

| Aktivseite | 2022 | 2023 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| A. Anlagevermögen | | |
| Betriebs- und Geschäftsausstattung | 129.439,64 € | 122.049,49 € |
| B. Umlaufvermögen | | |
| I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände | 40.288,82 € | 58.472,94 € |
| II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten | 874.188,67 € | 853.813,39 € |
| C. Rechnungsabgrenzungsposten | | |
| Rechnungsabgrenzungsposten | 3.220,92 € | 3.101,50 € |
| Bilanzsumme Aktivseite | 1.047.138,05 € | 1.037.437,32 € |

| Passivseite | 2022 | 2023 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| A. Eigenkapital | | |
| Eigenkapital am Anfang des Jahres | 110.313,81 € | 201.375,93 € |
| Jahresüberschuss Geschäftsjahr | 91.062,12 € | 7.901,32 € |
| Verbleiben | 201.375,93 € | 209.277,25 € |
| Eigenkapital am Ende des Jahres | 201.375,93 € | 209.277,25 € |
| B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens | | |
| Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens | 114.913,86 € | 107.943,30 € |
| C. Sonstige Rückstellungen | | |
| Sonstige Rückstellungen | 55.986,48 € | 53.820,93 € |
| D. Sonstige Verbindlichkeiten | | |
| Sonstige Verbindlichkeiten | 578.861,78 € | 666.365,84 € |
| E. Passive Rechnungsabgrenzung | | |
| Passive Rechnungsabgrenzung | 96.000,00 € | 30,00 € |
| Bilanzsumme Passivseite | 1.047.138,05 € | 1.037.437,32 € |

ORGANISATION



Mitglieder

(Stand: 31.12.2023)

Einzelmitglieder 35
Mitgliederverbände 14

- Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein e.V.
- Berliner Mieterverein e.V.
- BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Berlin
- 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: 31.12.2023)

- 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
- Fachforum Finanzbildung Berlin
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a SGB V
- INVEST Wärmewende
- Jury Bundespreis Verbraucherschutz
- 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
 - Netzwerkgruppen
- Vorsorgenetzwerk Berlin
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

- Cover:** Foto: Margot Noske/Archiv Verbraucherzentrale Berlin; Montage: Henning Kunz
- S. 2:** Susanne Petzold
- S. 3:** Henning Kunz
- S. 5:** Henning Kunz
- S. 7:** Henning Kunz
- S. 8, 9:** 01, 03, 07, 08: Henning Kunz; 03: Verbraucherzentrale NRW/Roberto D'Incicco; 04: BMUV/Florian Gaertner, 05: Susanne Petzold, 06: photobyphotoboy/stock.adobe.com
- S. 10:** Susanne Petzold
- S. 11:** Henning Kunz
- S. 12:** alfa27/stock.adobe.com
- S. 13:** BullRun/stock.adobe.com
- S. 15:** Susanne Petzold
- S. 17:** a40757se, Daisy Daisy/stock.adobe.com
- S. 18:** 孤飞的鹤/stock.adobe.com
- S. 20:** Andrii Zastrozhnov/stock.adobe.com
- s. 21:** Henning Kunz
- S. 22:** rasstock/stock.adobe.com
- S. 23:** Oleksandr Baranov/stock.adobe.com
- S. 25:** Henning Kunz
- S. 26:** BMUV/Florian Gaertner
- S. 27, 28:** Henning Kunz
- S. 30:** bernardbodo/stock.adobe.com
- S. 31:** Henning Kunz
- S.32:** Robert Kneschke/stock.adobe.com
- S. 33:** Henning Kunz
- S. 34:** Halfpoint/stock.adobe.com
- S. 36:** Verbraucherzentrale Berlin
- S. 37:** rades/stock.adobe.com
- S. 38:** fizkes/stock.adobe.com
- S. 40:** Henning Kunz
- S. 44:** Treerat/stock.adobe.com
- S. 46:** Henning Kunz

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

Gestaltung: Henning Kunz

Druck: Spreedruck GmbH

Stand: Juli 2024

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Gefördert durch:



verbraucherzentrale

Berlin