

TÄTIGKEITSBERICHT 2014

TÄTIGKEITSBERICHT 2014

INHALTSVERZEICHNIS

	LEITBILD	2		ENERGIE	11
0	VORWORT	3	*	PATIENTEN- UND PFLEGEBERATUNG	12
§	VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG	4		LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	13
J	ENERGIERECHTSBERATUNG	7		MIGRANTEN IN DIGITALEN MÄRKTEN	14
	VERBRAUCHERZENTRALE VOR ORT	8	(SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	15
	WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ	9		PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	16
	FINANZDIENSTLEISTUNGEN	10	12	HÖHEPUNKTE 2014	17
				ANHANG Mitglieder Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Berlin e.V. Mitarbeit in Gremien und Organisationen Statistik 2014 Gesamtübersicht zur Jahresrechnung 2014 Organigramm	18

LEITBILD

DIE VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN E.V.

Wir sind die erste Anlaufstelle für die Verbraucher in der Stadt. Das heißt, wir bieten eine zeitgemäße und bedarfsgerechte Beratung, Interessenvertretung, Bildung und Information. Für uns ist anbieter- und parteipolitische Unabhängigkeit grundlegende Voraussetzung jeder Verbraucherarbeit.

Mit unserem niederschwelligen Angebot erreichen wir die Verbraucher. Wir nutzen die aus der Beratung gewonnenen Erkenntnisse zur Vertretung der Verbraucherinteressen gegenüber Politik und Wirtschaft. Sie dienen uns gleichzeitig zur vorsorgenden Verbraucherinformation und -beratung. Damit sind wir Wegweiser für bewusstes Verbraucherverhalten.

Hinweis: Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Text nicht durchgängig jeweils die männliche und weibliche Form verwendet. Dort, wo die männliche Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.



VORWORT



Berlinerinnen und Berliner informieren sich selten allgemein und präventiv über Verbraucherthemen – sie kommen zu uns mit konkreten Anliegen. Mit der Digitalisierung der Märkte ist die Bandbreite dieser Anliegen immer größer geworden. So gehörten zum Beispiel Fragen zu Gewährleistung, Garantie und Umtausch schon immer zu den Dauerbrennern in der Beratung. Welche Rechte aber haben Verbraucher, die eine Ware bei einem Händler in China ersteigern? Oder Kunden, die einen online bestellten Pullover zurücksenden wollen? Oder Jugendliche, die in einem sozialen Netzwerk ein Foto teilen, für das sie keine Nutzungsrechte haben?

Auf all diese Fragen können unsere Beraterinnen und Berater, wasserdichte" Antworten geben und sind damit immer auf dem neuesten Stand des Verbraucherrechts. Doch nicht nur inhaltlich, auch organisatorisch hat sich die Verbraucherzentrale Berlin modernisiert. So haben wir in den vergangenen Monaten Bereichsstrukturen eingeführt und Prozesse beschrieben. Als Hausaufgabe für das laufende Jahr liegt noch die Aktualisierung der IT-Infrastruktur vor uns.

Ein Aspekt der Modernisierung ist auch, dass wir zunehmend unterschiedliche Zielgruppen in den Blick nehmen. Das Projekt "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten", das wir seit 2014 gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Hamburg und Bremen durchführen, ist ein gutes Beispiel dafür. Mit Marktchecks, Umfragen, Online- und Print-Veröffentlichungen informieren wir türkisch- und russischsprachige Verbraucher über ihre Rechte in digitalen Märkten. Und unsere Ernährungsexperten halten viele Vorträge und Informationsangebote bereit, die speziell auf Kinder oder Senioren zugeschnitten sind.



Um in Zukunft Zielgruppen noch passgenauer ansprechen zu können, haben die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale 2014 ein Zielgruppenkonzept erarbeitet. Dabei nahmen sie insbesondere die Gruppen der jungen Verbraucher, der Senioren und der Menschen mit Migrationshintergrund ins Visier. Auch wenn die Verbraucherzentrale bereits über viele Beratungsangebote für diese Zielgruppen verfügt: Zukünftig gilt es, dieses Angebot auszuweiten, inhaltlich zu bündeln und auf die Zielgruppen auszurichten.

Als weitere mittelfristige Aufgaben haben wir uns die Themen Verbraucherbildung und Energie auf die Fahnen geschrieben. So hoffen wir, dass die Bundesregierung einen Marktwächter Energie – analog zu den in diesem Jahr gestarteten Marktwächtern für Finanzen und digitale Märkte – einrichten wird. Über 1.500 Ratsuchende wenden sich mit Fragen zum Energierecht und zum Energiesparen jährlich an uns.

Neben all dem Neuen werden wir unsere satzungsmäßigen Aufgaben auch 2015 nicht vernachlässigen: Verbraucherinnen und Verbraucher zu beraten, aufzuklären und ihre Interessen offensiv zu vertreten. Wir danken den Zuwendungsgebern, Mitgliedern, Spendern und den Medien für die Unterstützung unserer Arbeit.

€ Reel 1.M

Eva Bell Vorstand Prof. Dr. Jürgen Keßler Verwaltungsratsvorsitzender



VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

PARTNERVERMITTLUNG IM - DIESE UND WEITERE THEMEN

INTERNET, ABOFALLEN UND DER DAUERBRENNER HANDY-VERTRÄGE – DIESE UND WEITERE THEMEN BESCHÄFTIGTEN DIE RECHTSBERATERINNEN UND RECHTSBERATER 2014. INSGESAMT FÜHRTEN SIE RUND 6.300 BERATUNGEN DURCH.

Die Digitalisierung der Lebenswelt spiegelt sich längst auch in der Verbraucherrechtsberatung wider. Viele technische Neuerungen werfen rechtliche Fragen auf. Dies stellt auch die Verbraucherzentrale vor neue Herausforderungen: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen aktuelle Trends und Tricks einordnen und beurteilen, damit sie Ratsuchende auf dem aktuellen Stand der Rechtsprechung beraten können.

Telekommunikation

Einen Großteil der Verbraucherrechtsberatung bildeten 2014 immer wiederkehrende Verbraucherfallen im Bereich Telekommunikation und digitale Märkte: So gibt es zum Beispiel beim Kauf eines Smartphones oft Probleme mit Händlern oder Netzbetreibern, wenn einer von beiden seine Zusagen nicht einhält. Die Schwierigkeiten beginnen häufig, wenn Kunden bei einem freien Händler ein vermeintlich günstiges Handy kaufen und gleichzeitig dazu einen Mobilfunkvertrag mit einer 24-monatigen Laufzeit abschließen. Die Kunden realisieren meist nicht, dass sie tatsächlich zwei Verträge eingehen: den 24-Monatsvertrag mit dem Netzbetreiber und einen Vertrag mit dem freien Händler über das Smartphone.

Damit der Kunde den Tarif nicht hinterfragt, versprechen die Händler vermeintliche Kostenvorteile, wie Zu-



Schwierigkeiten von Migranten in digitalen Märkten analysierten verbraucherpolitische Sprecher der Fraktionen im März (v.l.n.r.): Claudio Jupe (CDU), Dr. Klaus Lederer (DIE LINKE), Dr. Turgut Altug (DIE GRÜNEN), Fabio Reinhardt (Piraten) und Irene Köhne (SPD).

behör oder die Übernahme der Anschlusskosten bzw. der laufenden Grundgebühr. Leider entpuppen sich die angeblichen Schnäppchen oft als Luftnummern: Anschluss- und Grundgebühren werden vielfach nicht erstattet, Kunden warten wochenlang auf ihr Mobiltelefon. Netzbetreiber und freie Händler weisen sich gegenseitig die Verantwortung zu.

Dauerbrenner in der Beratung sind auch Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel. Anbieter erkennen die Gründe für eine fristlose Kündigung nicht an und ziehen weiter monatliche Beiträge ein. Oder die technische Umstellung funktioniert nicht, und Kunden steht tagelang kein Festnetz- oder Mobilfunkanschluss zur Verfügung, obwohl die Rechnung bereits abgebucht wurde. Häufig kommen Verbraucher in die Rechtsberatung, weil Anbieter eine vereinbarte Leistung – meist schnelles Internet – nicht erbringen.

Viele Fragen drehen sich um Abbuchungen von Drittanbietern auf der Telefonrechnung. Oft merken Kunden gar nicht, dass Sie mit ihrem Handy kostenpflichtige Apps oder Abos heruntergeladen haben, die ihnen dann in Rechnung gestellt werden. Insbesondere unfreiwillige In-App-Käufe führten verstärkt zu Nachfragen: Dabei laden Verbraucher, während sie eine App nutzen, kostenpflichtige Erweiterungen herunter.

Digitale Märkte

Auch Fragen rund um Online-Einkäufe und -Dienstleistungen waren 2014 Thema in der Rechtsberatung. Im Gegensatz zum stationären Handel gelten bei Online-Verträgen besondere rechtliche Vorgaben. Verbraucher suchten Rat, wenn die bestellte Ware anders als vereinbart oder gar nicht geliefert wurde.

Der Markt um Partnervermittlungen hat sich mittlerweile fast vollständig ins Netz verlagert. Bei der vermeintlich unkomplizierten Online-Anmeldung übersehen viele Verbraucher, dass sie bei den Vermittlungsbörsen häufig Abonnements abschließen, die sich automatisch verlängern, wenn sie nicht fristgerecht gekündigt werden. Unabhängig davon, ob der Kunde den Partner für's Leben gefunden hat oder weiter auf der Suche ist – am Ende steht oft die Erkenntnis, in einer Abofalle gelandet zu sein.

RBB-Rundfunkbeiträge

Die Beratung zu den Rundfunkbeiträgen nahm durch die Melderegisterabgleiche der Rundfunkanstalten und nachfolgende Beitragsbescheide deutlich zu. In mehr als 800 Beratungsgesprächen informierten Mitarbeiter der Verbraucherzentrale über die Modalitäten bei der An- und Abmeldung von Wohnungen, die Beitragspflicht für Zweitwohnungen sowie die Voraussetzungen für eine Beitragsbefreiung.

Zahlreiche Verbraucher haben im Jahr 2014 Beitragsfestsetzungs- oder andere Bescheide von den Rundfunkanstalten erhalten. Viele Verbraucher wissen nicht, dass der Bescheid bestandskräftig wird und die Forderung vollstreckt werden kann, wenn sie nicht innerhalb von vier Wochen darauf reagieren. Die Forderung gilt dann als feststehend, auch wenn sie eigentlich nicht berechtigt ist.

Die Rechtsberater klärten über die Widerspruchsfrist auf und prüften die Erfolgsaussichten eines Widerspruchs gegen den Bescheid. Außerdem halfen sie Verbrauchern bei der Formulierung des Widerspruchs.

Die neue Verbraucherrechte-Richtlinie

Am 13. Juni 2014 trat das "Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie" in Kraft. Damit verbunden waren erhebliche Änderungen in den Verbraucherrechten, die dem Handel – insbesondere dem Online-Handel – aber auch Verbraucherinnen und Verbrauchern eine enorme Umstellung abverlangten.

Konnten Verbraucher bisher bestellte Ware innerhalb von zwei Wochen kommentarlos zurückschicken, so müssen sie seit dem 13. Juni ausdrücklich und unmissverständlich ihren Widerruf erklären – aus Beweisgründen am besten schriftlich. Begründen müssen sie den Widerruf nach wie vor nicht. Dass Käufer nun generell die Kosten einer Retoure tragen müssen, wenn sie in den Vertragsbedingungen darüber informiert wurden, bedeutet eine Verschlechterung für Verbraucher.

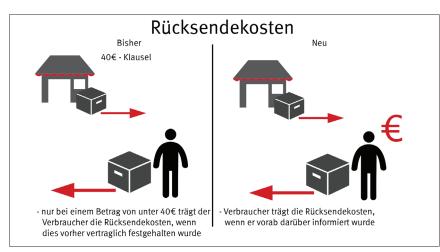
Bei einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung verlängert sich die Widerrufsfrist nun um maximal 12 Monate und 14 Tage, nicht mehr "unendlich". Danach erlischt das Widerrufsrecht.

Die Rechtsberater der Verbraucherzentrale Berlin wurden in den Neuerungen der Verbraucherrechte-Richtlinie intensiv geschult. Außerdem fassten sie die für Verbraucher wichtigsten Änderungen in einer Pressemitteilung, einem Info-Blatt und Grafiken zusammen und informierten die Öffentlichkeit unter anderem auf der Jahrespressekonferenz und über die Webseite der Verbraucherzentrale.

Reise- und Mietrechtsberatung

In der Reiserechtsberatung bestimmten Baulärmbelästigung, überbuchte Hotels, Mängel in der Ausstattung der Unterkunft und Fluggastrechte den Beratungsalltag. Rund 360 Reisekunden kamen 2014 insgesamt in die Beratung.

Obwohl sich der Schutz von Flugreisenden nach der Europäischen Fluggastrechteverordnung sowie der Rechtsprechung durch Europäischen- und Bundesgerichtshof verbessert hat, lehnten viele Fluggesellschaften begründete Forderungen von Verbrauchern ab. Die Verbraucherzentrale konnte meist doch Ausgleichszahlungen oder zumindest Vergleichsangebote durchsetzen.



Neue Rücksendekosten: Seit Juni 2014 müssen Verbraucher die Rücksendekosten von Onlineund Katalog-Bestellungen selbst zahlen, wenn sie vorher darauf hingewiesen wurden.

6 | Verbraucherrechtsberatung

In der Mieterberatung ging es 2014 vor allem um kurze Fragen zum Allgemeinen Mietrecht, wie zum Beispiel Schönheitsreparaturen, Mängel, Mietminderung, Miethöhe und um Kündigungsprobleme. Etwas zeitintensiver erwies sich die Prüfung von Nebenkostenabrechnungen. Rund 630 Mieterberatungen führte die Verbraucherzentrale Berlin 2014 durch.

Verbandsklageverfahren

Auch 2014 leitete die Verbraucherzentrale Abmahnund Klageverfahren ein: 96 Abmahnungen wegen Wettbewerbsverstoßes und Verwendung unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen und elf Klagen auf Unterlassung. Mehrere Verfahren endeten mit einem Erfolg für die Verbraucherzentrale: Die Firma Schutzengelein hatte einer Verbraucherin wegen einer unberechtigten Forderung aus einer Versandbestellung mit dem Besuch ihrer Mitarbeiter gedroht, wasihrdas Landgericht Saarbrücken untersagte. Gegen die National Inkasso GmbH erging vor dem Landgericht Düsseldorf ein Versäumnisurteil. Darin wurde dem Inkassounternehmen untersagt, einer Verbraucherin überhöhte Inkassogebühren, Mahnkosten und Auslagen in Rechnung zu stellen.

Auch nach der gesetzlichen Regulierung im Jahr 2013 reißen Beschwerden zu Inkassounternehmen nicht ab. Die Überprüfung von Geschäftspraktiken und einzelnen Kostenpositionen wird daher ein Arbeitsschwerpunkt 2015 sein.

In einem weiteren Verfahren untersagte das Landgericht Bonn der Deutschen Post AG, die Werbezeitschrift "EINKAUF AKTUELL" in den Briefkasten einer Verbraucherin einzuwerfen. Mehrfach hatte die Post zuvor den schriftlichen Widerspruch der Kundin gegen die Zustellung der Werbeschrift ignoriert. Auch den entsprechenden "Keine Werbung"-Aufkleber der Hausgemeinschaft oberhalb der Briefkästen beachtete der Biefzusteller nicht. Daraufhin hatte sich die Kundin an die Verbraucherzentrale gewandt.

Urheberrecht - Streaming

Mit der fortschreitenden Digitalisierung kommt auch dem Urheberrecht eine neue Bedeutung zu. Auf Kinofilm-Portalen, zum Beispiel, können sich Nutzer Filme bereits wenige Tage nach Kinostart kostenlos ansehen. Dabei drängt sich die Frage auf, ob Kinofilm-Streaming-Portale legal oder illegal sind. Zwar handelt es sich hier um urheberrechtlich geschützte Filmwerke. Allerdings werden beim Streaming – im Gegensatz zum Filesharing – die Filme nicht auf die Rechner der Nutzer heruntergeladen. Auch ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs im Juni 2014 brachte keine abschließende Klärung für alle Fälle.

Liegt erst eine Abmahnung im Briefkasten, ist der Schreck groß. Viele Abgemahnte suchen dann schnelle Hilfe im Internet. Manche Vorschläge und Tipps aus Internetforen können für die Abgemahnten aber teuer werden. In der Urheberrechtsberatung der Verbraucherzentrale erfahren Verbraucher alles Wichtige: Von der modifizierten Unterlassungserklärung bis hin zum Ratschlag, wie teure Fehler vermieden werden können. Rund 350 Beratungen fanden 2014 zum Urheberrecht statt – weniger als im Vorjahr. Die niedrigere Zahl ist aber noch kein Zeichen dafür, dass der gesetzliche Kostendeckel bei Abmahnungen wirkt.



Bundestagsabgeordnete Dr. Eva Högl (SPD) besuchte die Verbraucherzentrale Berlin und informierte sich bei Dr. Çiçek Bacik und Vorstand Eva Bell über aktuelle Verbraucherthemen und die Beratungsangebote der Verbraucherzentrale.

ENERGIERECHTSBERATUNG EIN DRITTEL DES ENERGIEVERBRAUCHS IN DEUTSCHLAND ENTFÄLLT AUF PRIVATHAUSHALTE. FRAGEN ZUM ANBIETERWECHSEL ODER ÄRGER MIT VERSORGERN GEHÖREN ZUM ALLTAG DER BERLINER VERBRAUCHERSCHÜTZER, DIE 2014 INS-GESAMT 634 ENERGIERECHTSBERATUNGEN DURCHFÜHRTEN.

Urteil des EuGH zu Preiserhöhungen

Gute Nachricht für Energiekunden in der Grundversorgung: Im Oktober 2014 urteilte der Europäische Gerichtshof (EuGH), dass Strom- und Gasanbieter diese Kunden vor Preiserhöhungen genau über deren Grund und Umfang informieren müssen. Preiserhöhungen der Vergangenheit sind damit unwirksam.

Ob und unter welchen Voraussetzungen Kunden in der Grundversorgung Geld zurückverlangen können, muss noch der Bundesgerichtshof (BGH) befinden. Mit einer Entscheidung ist im Laufe des Jahres 2015 zu rechnen. Auf jeden Fall können betroffene Verbraucher eine Preiserhöhung nur zurück fordern, wenn sie eine Jahresrechnung innerhalb von drei Jahren nach Zugang beanstandet bzw. ihr widersprochen haben. Das Urteil und seine Folgen werden 2015 eine große Rolle in der Energierechtsberatung spielen.

Verjährung von Energierechnungen

Auch die Verjährung von Energierechnungen war Thema der Beratung. Grundsätzlich beträgt die allgemeine Verjährungsfrist drei Jahre. Diese Frist beginnt jedoch erst mit Zusendung der Jahresendabrechnungen. So kann es vorkommen, dass das Energieversorgungsunternehmen auch ältere Verbrauchszeiträume erstmals abrechnet, in einigen Fällen zurück bis in das Jahr 2007. Diese Forderungen sind dann noch nicht verjährt. Einkommensschwache Kunden gerieten durch hohe Nachzahlungsforderungen häufig in Zahlungsschwierigkeiten. Die Verbraucherzentrale vermittelte den Kontakt zum Sozialamt und diente als Schnittstelle zwischen Schuldner-, Energierechts- und Sparberatung.

Insolvenz von Stromanbietern

Die Insolvenz von Stromanbietern zog 2014 weniger Nachfragen nach sich. Nach wie vor stellt aber bei einem Anbieterwechsel die Insolvenz eines vermeintlich günstigen Energieanbieters eine reale Gefahr dar. Alarmglocken sollten besonders dann schrillen, wenn das neue Energieunternehmen hohe Vorauszahlungen für ein vermeintlich günstiges Angebot verlangt. Häufig bedeutet dies schlicht, dass der Anbieter knapp bei Kasse ist.

Unseriöse Kundenakquise

Einige Anbieter scheinen gezielt ältere Kunden über unseriöse Telefonakquise gewinnen zu wollen, indem sie telefonisch einen Wechsel des Stromanbieters und dazugehöriges Informationsmaterial anbieten. Solche sogenannten Cold Calls sind allerdings nicht zulässig. Im Nachgang zu den Telefonaten behaupten manche Anbieter, die Kunden hätten einem Neuvertrag mit dem Stromanbieter zugestimmt, obwohl diese eigentlich nur das Informationsmaterial bestellen wollten. In der Energierechtsberatung können die Betroffenen klären, ob tatsächlich ein Vertrag zustande gekommen ist und - wenn ja - ob er widerrufen werden kann.



Besonders ältere Menschen wurden gezielt Opfer von sogenannten Cold Calls.

Ausblick

Der aktuelle Energiemarkt fordert neue Herangehensweisen. Anders als in vielen europäischen Staaten können in Deutschland Verbraucher ihre Rechte nicht gemeinsam durchsetzen. Sie sind auf die zivilrechtliche Einzelklage angewiesen, um vor Gericht Recht zu bekommen. Die Verbraucherzentrale Berlin setzt sich für die gesetzliche Einführung von Gruppenklagen für Verbraucher ein und fordert, einen Marktwächter Energie bei der Verbraucherzentrale Berlin einzurichten. Dieser soll die Handlungen der Energieversorger beobachten, schwarze Schafe abmahnen und die Aufsichtsbehörden über unlautere Geschäftspraktiken informieren.

VERBRAUCHERZENTRALE VOR ORT | DIE GESCHÄFTSSTELLE DER

VERBRAUCHERZENTRALE LIEGT VERKEHRSGÜNSTIG AM BAHNHOF ZOO. MIT VORTRÄGEN. BERA-TUNGEN UND INFOSTÄNDEN SIND DIE MITARBEITER ABER AUCH IN DEN KIEZEN AKTIV UND ERREI-CHEN DORT BESONDERS GUT MIGRANTEN UND VERBRAUCHER MIT GERINGEN EINKOMMEN.

Aktionen außer Haus

Der Schwerpunkt der Verbraucherschutzarbeit vor Ort lag 2014 auf den Außenveranstaltungen: Fast jeden zweiten Tag waren die Verbraucherschützer in der Stadt unterwegs. Rund 180 Vorträge, Aktionstage und Messeauftritte absolvierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale und erreichten damit rund 3.800 Besucher.

Viele Veranstaltungen befassten sich mit Fragen zu "Ernährung" und "Energieeinsparung". Für die sogenannten Energiechecks kommen die Berater sogar direkt in die Wohungen oder Häuser der Kunden. Aber auch die Vorträge zum Verbraucherrecht wurden gut angenommen, so zum Beispiel ein neuer Vortrag "Die 10 häufigsten Verbraucherirrtümer".

Aufklärung für Multiplikatoren

Viele Vorträge der Verbraucherzentrale fanden 2014 vor Multiplikatoren und Gruppen mit Migrationshintergrund statt. Dies berechtigt zu der Hoffnung, dass die Teilnehmer das erworbene Wissen in ihre Communities hineintragen.

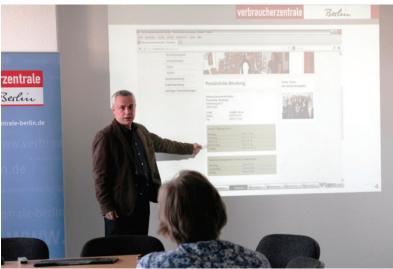
Auch die Zusammenarbeit mit dem Projekt "Zielgruppenorientierter Verbraucherschutz" Vereins "Türkische Unternehmer und Handwerker e.V." richtet sich vorrangig an Multiplikatoren und Mitarbeiter von Migrantenorganisationen. Sieben Schulungen zu unterschiedlichen Themen, wie Versicherungen, Altersvorsorge und Haustürgeschäfte, führten die Berater der Verbraucherzentrale 2014 durch.

Beratung für ausgesuchte Zielgruppen

In den Bezirken Lichtenberg und Marzahn fanden im Jahr 2014 einmal im Monat persönliche Rechtsberatungen statt. Der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale konnte die Beratungen sowohl auf Deutsch als auch auf Russisch anbieten. Insbesondere in Marzahn fand das Beratungsangebot Anklang, vielfach bei Ratsuchenden mit Migrationshintergrund.

Angebote zur Rechtsberatung in türkischer und russischer Sprache finden Verbraucher auch in der Geschäftsstelle am Hardenbergplatz: Einmal in der Woche bietet eine Muttersprachlerin türkischsprachige Rechtsberatungen an. Und wer eine Beratung auf Russisch sucht, kann sich an zwei Tagen in der Woche einen Termin bei einem muttersprachlichen Rechtsberater geben lassen.

In der Arbeit vor Ort wird deutlich, wie wichtig zielgruppenspezifische Angebote sind. Mit dem Entwurf eines Zielgruppenkonzepts hat die Verbraucherzentrale 2014 konkrete Überlegungen angestellt, wie sie insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund, junge Leute und Seniorinnen und Senioren zukünftig noch besser erreichen und bilden kann.



Rechtsberater Maxim Orlov erläutert die Arbeit der Verbraucherzentrale und gibt Antworten auf häufige Verbraucherfragen. Sein Vortrag "Die 10 häufigsten Verbraucherirrtümer" wurde häufig gebucht.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

LE WELT. UNLAUTERER WETTBEWERB UND FINANZMARKT – ZU DIESEN THEMEN SETZTEN DIE VER-BRAUCHERZENTRALEN IM VERGANGENEN JAHR AKTIONEN UM. ERMÖGLICHT WURDE DIES DURCH DIE PROJEKTFÖRDERUNG DES BUNDESVERBRAUCHERMINISTERIUMS UND DES BERLINER SENATS.

Digitale Welt

Zum Thema "Digitale Welt" entwickelten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Berlin einen Vortrag mit dem Titel "Geschwätzige Smartphones". Die mobilen Alleskönner übermitteln mehr Informationen über ihre Nutzer, als diesen bewusst ist. Was geben Nutzerinnen und Nutzer unfreiwillig preis? Können Handys genauso wie Computer gehackt werden, und auf welche Daten greifen Apps zu? Diese und andere Fragen klärte ein Mitarbeiter im Rahmen von vier Vorträgen und gab darüber hinaus Tipps, wie sich Nutzer vor illegalen Zugriffen schützen können.



Sabine Toepfer-Kataw, Staatssekretärin für Justiz und Verbraucherschutz, auf dem Aktionstag "Schlüsseldienste".

Unlauterer Wettbewerb

Berliner Schlüsseldienste nahmen die Rechtsberater der Verbraucherzentrale 2014 genauer unter die Lupe. Dabei befragten sie verdeckt 49 Schlüsseldienste schriftlich und danach telefonisch zu ihren Konditionen. Zusätzlich rief die Verbraucherzentrale dazu auf, negative Erfahrungen mit Schlüsseldiensten zu melden. Daraufhin gingen innerhalb eines Monats 39 Beschwerden ein. Auffällig war, dass die Angaben der Verbraucher teilweise erheblich von den Preisauskünften der Unternehmen abwichen. Mehr als die Hälfte der Rechungen waren

als sittenwidrig anzusehen, d.h. sie überschritten die Preisempfehlung der zuständigen Innung um mehr als 100 Prozent. In fast der Hälfte der Fälle wurde zudem eine neuer Schließzylinder eingebaut, obwohl dies aus fachlicher Sicht eher selten erforderlich ist.

Drei Schlüsseldienste mahnte die Verbraucherzentrale ab, weil sie unzulässige Klauseln zu Lasten Verbraucher in ihren Verträgen verwandt hatten. Zwei Dienstleister gaben daraufhin eine Unterlassungserklärung ab.

Zum Abschluss der Umfrage veranstaltete die VerbraucherzentraleBerlinimOktobereinen"Aktionstag Schlüsseldienste", den Sabine Toepfer-Kataw, Staatssekretärin für Justiz und Verbraucherschutz, eröffnete. Auf einer Pressekonferenz wurden die Ergebnisse des Marktchecks vorgestellt. Anschließend klärte ein Rechtsberater in einem Vortrag darüber auf, worauf Verbraucher achten sollten, wenn sie sich ausgeschlossen haben und einen Schlüsseldienst in Anspruch nehmen müssen.

Begleitend zur Pressekonferenz erstellten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale ein Musterschreiben für Rückforderungsansprüche bei überhöhten Rechnungen, Informationen zur Rechtslage und Hinweise zum Umgang mit Schlüsseldiensten. Der Musterbrief wurde anschließend 130 Mal von der Verbraucherzentrale-Webseite herunter geladen.

Finanzmarkt

Zehn Abmahnverfahren leiteten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Berlin zum Stichwort "Finanzmarkt" ein. Als unzulässig abgemahnt wurde beispielsweise ein verstecktes Zusatzentgelt der Berliner Volksbank für Konten mit aktiven Pfändungen oder Rücklastschriften. Die Bank gab daraufhin eine Unterlassungserklä-

Eine Unterlassungsklage leitete die Verbraucherzentrale gegen die Timberfarm GmbH ein. Die Verbraucherschützer beanstandeten die Werbung für eine Kapitalanlage in Kautschukbäume mit umweltbezogenen Eigenschaften. Nähere Angaben zu den Umwelteigenschaften fehlten allerdings. Ein Urteil steht in diesem Verfahren noch aus.



FINANZDIENSTLEISTUNGEN | DIE FOLGEN DER NIEDRIGZINSEN PRÄG-

TEN 2014 DIE FRAGEN DER VERBRAUCHER IN DER ANLAGEBERATUNG. ÄRGERLICH SIND WEITERHIN PRODUKTEMPFEHLUNGEN VIELER FINANZDIENSTLEISTER, DIE AN DEN BEDÜRFNISSEN DER KUNDEN VORBEIGEHEN.

Altersvorsorge und Versicherungen

Viele Verbraucher fragten in der Beratung, wie sie das Geld für ihre Altersvorsorge angesichts der Niedrigzinsen noch sinnvoll anlegen können. Banken bieten weiter Lebensversicherungen an, obwohl sich deren jetzt schon niedrige Verzinsung in den nächsten Jahren wahrscheinlich weiter verringern. Auch wurden zum Teil standardisierte Vermögensverwaltungen angeboten, deren Kosten die erwartbare niedrige Rendite aufzehren dürften. Weil sich die vor Jahren prognostizierten Ablaufwerte vieler Kapitallebens- oder Rentenversicherungen inzwischen als Makulatur erweisen, fragten viele Verbraucher um Rat. Viele waren auch verunsichert, was das Lebensversicherungsreformgesetz für den eigenen Vertrag bedeuten könnte. Dies schränkt die Beteiligung der Kunden an den Bewertungsreserven der Versicherer ein.

Viele Anleger waren mit der Wertentwicklung ihrer fondsgebundenen Rentenversicherung unzufrieden. Bei individueller Betrachtung erwies sich bei vielen Verträgen die dauerhafte Kostenbelastung als zu hoch. Verbraucher waren auch über die Riester-Rente verunsichert, wozu unter anderem Medienberichte über teure Riester-Produkte beigetragen hatten. Geeignete Riester-Produkte können jedoch für Anleger sinnvoll sein. Insgesamt führte die Verbraucherzentrale 2014 2.121 Beratungen zu Geldanlage und Altersvorsorge und 1.187 zu Versicherungen durch.

Finanzierungen

Im Oktober 2014 stellte der Bundesgerichtshof fest, dass in der Vergangenheit erhobene Gebühren für die Kreditbearbeitung unzulässig seien. Für eine Vielzahl von Kreditverträgen verjährte jedoch der Anspruch auf Rückerstattung der Gebühren zum Ende des Jahres. Da viele Banken trotz klarer Rechtslage die Erstattung verweigerten, kamen besonders viele Verbraucher in die Beratung der Verbraucherzentrale. Allein der Musterbrief auf der Webseite der Verbraucherzentrale, mit dem Verbraucher die Rückerstattung der Kreditbearbeitungsgebühren einfordern können, wurde rund 13.500 mal herunter geladen.

In der Baufinanzierungsberatung zeigte sich, dass viele Banken oft Verträge mit 10-jähriger Zinsbindung anbieten, ohne das Risiko eines höheren Zinsniveaus nach Auslaufen der Zinsbindung zu thematisieren.

Crowdinvesting – nicht ohne Risiko

Ein inhaltlicher Schwerpunkt des Fachgebiets lag im Berichtsjahr bei Crowdinvesting und partiarischen Nachrangdarlehen. Projekte, die auf diesem Wege Geld einsammeln, bergen zum Teil erhebliche Risiken, die für Verbraucher häufig nicht ersichtlich sind. Die Verbraucherzentrale zeigte Möglichkeiten auf, wie Anleger die Beteiligungsangebote in diesem Bereich besser beurteilen können.



Welche Risiken birgt Crowdinvesting? Das erläuterten die Verbraucherschützer auf einem Pressetermin im Oktober.

ENERGIE

DAS ENERGIEEINSPARPROJEKT STARTETE MIT INSGESAMT 12 BERATUNGSSTÜTZPUNKTEN INS JAHR, EINER DAVON IN DER GESCHÄFTSSTELLE AM ZOO. ACHT EXPERTINNEN
UND EXPERTEN INFORMIERTEN BERLINER MIETER UND HAUSBESITZER ÜBER ENERGIESPARUNG
UND ENERGIEEFFIZIENZ.

Energieeinsparberatung

In den Beratungen der Verbraucherzentrale Berlin informieren Energie-Fachleute umfassend und anbieterunabhängig zu den Themen Heizen, Wärmedämmung, Stromsparen und energieeffiziente Geräte sowie erneuerbare Energiequellen. Auf Wunsch kommen die Expertinnen und Experten auch zur Energiesparberatung nach Hause – egal, ob in eine Mietwohnung, eine Eigentumswohnung oder ein Haus. Weil das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Beratung fördert, müssen Verbraucherinnen und Verbraucher lediglich einen Eigenanteil von 5 Euro entrichten, für einkommensschwache Haushalte ist die Beratung sogar kostenlos.



Energieberaterin Sabine Weiß informiert für Sendung WAS! des RBB über Energiesparmaßnahmen.

In den sogenannten "Energie-Checks" prüfen die Berater Energieverbrauch und Einsparmöglichkeiten vor Ort. Die Checks gliedern sich in Basis-, Gebäude- und Brennwert-Checks. Im Basis-Check prüfen die Energieberater den Strom- und Wärmeverbrauch und die Elektrogeräte und geben Tipps zu einfachen Energiesparmaßnahmen.

Der Gebäude-Check beinhaltet die gleichen Leistungen wie der Basis-Check. Zusätzlich beurteilen die Energieberater die Heizungsanlage, die Gebäudehülle und die Möglichkeit, erneuerbare Energien zu nutzen. Im Brennwert-Check untersuchen die Energie-Experten ausschließlich die Gas- oder Heizöl-Brennwertgeräte und prüfen, ob diese optimal eingestellt sind und effizient arbeiten.

Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Auf 22 Messen waren die Energie-Fachleute der Verbraucherzentrale 2014 präsent und erreichten mit Vorträgen und Beratungen am Messestand rund 1.000 Verbraucher. Auch auf Straßenfesten und dem Tag der offenen Tür im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie bauten die Berater ihren Infostand auf.

Im November 2014 lud die Verbraucherzentrale die Klimabeauftragten der Berliner Bezirke zu einem ersten Treffen ein. Ziel der Veranstaltung war es, ein lokales Energieberatungs-Netzwerk aufzubauen und Kooperationsmöglichkeiten mit den Bezirken auszuloten.

Steuerung der Stützpunkte

Bei der Neueinrichtung oder auch Schließung von Stützpunkten orientiert sich die Verbraucherzentrale an dem Beratungsbedarf in einzelnen Bezirken. So verlagerte sie 2014 die Beratung von Stützpunkten mit wenig Nachfrage auf Stützpunkte, bei denen eine hohe Nachfrage zu erwarten war. Erfreulicherweise konnte auch ein neuer Stützpunkt hinzugewonnen werden: Im September 2014 eröffnete das Energie-Team der Verbraucherzentrale Berlin in den Räumen des Vereins Eigenheim- und Grundbesitzer Rudow e.V. im Berliner Süden einen neuen Beratungsstützpunkt.



Energieberater Nino Mezari, Dörte Elß, Bereichsleiterin der Verbraucherzentrale, Birgit Holfert, Energiereferentin des vzbv und Gerhard Ziegler, Vorsitzender des Eigenheim- und Grundbesitzer Rudow e.V. bei der Eröffnung des neuen Beratungsstützpunktes in Rudow.

PATIENTEN- UND PFLEGEBERATUNG | DER GESUNDHEITSMARKT

MIT SEINER VIELZAHL AN AKTEUREN STELLT SICH FÜR PATIENTINNEN UND PATIENTEN OFT VERWIR-REND DAR. VIELE KENNEN IHRE RECHTE NICHT UND SUCHEN RAT IN DER PATIENTENBERATUNG DER

VERBRAUCHERZENTRALE.

Das Beitragsschuldengesetz

Zu Beginn des Jahres beschäftigte die Versicherten das Beitragsschuldengesetz, das bis Ende 2013 Krankenversicherten einen Erlass bzw. Ermäßigung ihrer Beitragsrückstände ermöglicht hatte. Neuberechnungen durch die Krankenversicherungen erfolgten nur schleppend, die Berechnungen waren oft nicht nachvollziehbar, und häufig mussten im Rahmen der Patientenberatung zunächst die Voraussetzungen ge- und erklärt werden.

Zum Ende des Jahres führte das "Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung" zu Beratungsbedarf. Es sieht ab 2015 eine Absenkung des allgemeinen Beitragssatzes vor. Arbeitgeber und Arbeitnehmer tragen jeweils die Hälfte. Außerdem dürfen Krankenkassen einen einkommensunabhängigen Zusatzbeitrag von ihren Versicherten einziehen.

Erhebt die Krankenkasse einen solchen Zusatzbeitrag, steht Versicherten ein Sonderkündigungsrecht zu, unabhängig von der sonst geltenden 18-monatigen Bindungsfrist. Die Krankenkasse mussihre Mitglieder in einem Schreiben auf ihr Kündigungsrecht, den durchschnittlichen Zusatzbeitrag und das Informationsangebot des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (GKV) zum Zusatzbeitrag hinweisen. Die Kündigung wird dann zum Ablauf des übernächsten Kalendermonats wirksam.

Projekt IGeL-Ärger

Seit Januar 2014 beteiligt sich die Verbraucherzentrale Berlin am Projekt "Internetforum für kostenpflichtige Extras - Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), Zusatz- und Wahlleistungen beim Arzt und im Krankenhaus", das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wird. Bei den IGeL handelt es sich um medizinische Leistungen, die Patienten selbst bezahlen müssen.

Ziel ist es, die Kompetenz von Verbrauchern zu stärken, damit sie gut informiert entscheiden können, ob und welche Zusatzleistungen sie in Anspruch nehmen wollen. Außerdem sammelt das Projekt systematisch Verbraucherbeschwerden zu



Das Projekt IGeL-Ärger sammelt noch immer Beschwerden. Unterstützen Sie uns mit Ihrer Fallschilderung!

Selbstzahlerleistungen, um die Probleme im IGeL-Markt genauer beschreiben zu können. Dazu ging im September 2014 die Internetplattform IGeL-Ärger. de online, auf der sich Patientinnen und Patienten anonym oder namentlich über den Umgang von Ärzten und Praxispersonal mit IGeL beschweren können. Über 600 Beschwerden gingen 2014 über die Plattform ein, die meisten zu Augen- und Frauenärzten. Zusätzlich bietet IGeL-Ärger.de Informationen für Patientinnen und Patienten. Darüber hinaus starten die Projektmitarbeiter regelmäßig Online-Umfragen, 2014 mit insgesamt 444 Teilnehmern zu Krebsfrüherkennung, Glaukomvorsorge und zur professionellen Zahnreinigung.

Außerdem wurde ein Marktcheck zur Bewerbung von IGeL auf den Homepages von Gynäkologen durchgeführt. Über die Hälfte der Frauenärzte in Berlin bieten IGeL schon auf ihren Webseiten an. meist ohne Nutzen und Risiko weiter zu erläutern. Das Beschwerdeforum wurde bei Multiplikatoren in Berlin und Brandenburg bekannt gemacht.

Beratungsprojekt zum WBVG

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderten Projekts "Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz - Neue Wohnformen und Einrichtungen der Behindertenhilfe" beteiligte sich die Verbraucherzentrale Berlin an der bundesweiten Info-Hotline. Zudem wurden Vorträge gehalten u.a. vor der Rechtsanwaltskammer Berlin, zum Anwendungsbereich des WBVG oder auch in leichter Sprache vor Menschen mit Behinderungen.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG | RUND 70 VERANSTALTUNGEN

FÜHRTEN DIE MITARBEITER DES PROJEKTS "INFORMATIONEN FÜR VERBRAUCHERINNEN UND VER-BRAUCHER AUF DEM GEBIET DER ERNÄHRUNG" 2014 DURCH. AUSSERDEM BEANTWORTETEN SIE ANFRAGEN UND INFORMIERTEN ÜBER TÄUSCHUNG UND IRREFÜHRUNG BEI LEBENSMITTELN.

Bunt und vielfältig wie das heutige Lebensmittelangebot zeigt sich auch das Themenspektrum des Projekts Lebensmittel und Ernährung. Die Mitarbeiter bieten umfangreiche Informationen und Beratungen zu Etikettenschwindel, Mogelpackungen, Werbelügen und vielem mehr rund um die Welt der Lebensmittel. Verbraucher finden hier Orientierungshilfen, um das eigene Konsumverhalten reflektieren und Kaufentscheidungen bewusst treffen zu können.

Internationale Grüne Woche

Das Jahr 2014 startete im Januar gleich mit einem traditionellen Höhepunkt, der Internationalen Grünen Woche. Besucherinnen und Besucher konnten sich am Messestand der Verbraucherzentralen auf der Sonderschau des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) Informationen über gesunde Ernährung einholen.

Außerdem boten die Verbraucherzentralen einen Überblick über versteckte Süßmacher in Lebensmitteln. Produktbeispiele aus dem Supermarktregal dienten Messebesuchern zur anschaulichen "süßen Spurensuche" in der Zutatenliste. Ein Marktcheck zum Thema entlarvte Bezeichnungen wie "weniger süß" auf Müslis oder "ohne Zuckerzusatz" bei Cappuccinopulver als vielversprechende, aber irreführende Werbeaussagen.

Diese und weitere Untersuchungsergebnisse aus der bunten Welt der Lebensmittel und deren wirkungsvolle - aber nicht immer wahrheitsgemäße -Anpreisungen präsentierte das Projekt den Berliner Verbrauchern das ganze Jahr über auf Gesundheitsund Aktionstagen der Jobcenter, der Senatsverwaltungen oder in Zusammenarbeit mit verschiedenen Bezirksämtern.

Infostände und Aktionen

Für junge Verbraucherinnen und Verbraucher gab es auf dem Weltkindertagsfest im FEZ (Freizeit und Erholungszentrum) und dem vom Deutschen Kinderhilfswerk veranstalteten Weltkindertag auf dem Potsdamer Platz leckere Informationen. Am Beispiel Schokolade wurden den Kindern und Jugendlichen

die Grundsätze des "Fairen Handels" näher gebracht. Je nach Alter konnte das bereits vorhandene oder neu gewonnene Wissen spielerisch beim Quiz oder Siegel-Memory getestet werden.

An den "Wertewochen Lebensmittel" der Berliner Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz beteiligte sich die Verbraucherzentrale im September mit einem Infostand "Klimaschutz schmeckt!". Außerdem führte sie zwei Schulklassenaktionen durch, mit der die Konsumkompetenzen von Kindern im Bereich Ernährung gestärkt wurden.

Die Lebensmittelinformationsverordnung

Zum Jahresende 2014 konnten sich Verbraucher noch über ein Geschenk des Gesetzgebers freuen: Seit dem 13. Dezember 2014 regelt die Lebensmittelinformationsverordnung europaweit u.a. die Kennzeichnung, Aufmachung, Bezeichnung und Werbung von Lebensmitteln – zumindest teilweise.

Beim Auspacken entpuppte sich das Paket allerdings nur bedingt als Erfolg. So ist zwar die verpflichtende Kennzeichnung von Allergenen auch bei loser Ware aus Verbrauchersicht positiv, die festgelegte Schriftgröße von 1,2 Millimetern hingegen schmälert die Freude.

Die Verbraucherzentrale Berlin erläuterte in Presseinformationen die Vorteile und Mängel der Verordnung und stand unterschiedlichen Medien für Interviews und Hintergrundgespräche über das Thema zur Verfügung.



Ernährungsexpertin Jessica Fischer erklärt für das SAT1-Morgenmagazin den Vitamin-C-Gehalt von Obst.



MIGRANTEN IN DIGITALEN MÄRKTEN | EIN VIERTEL DER BEVÖL-

KERUNG BERLINS HAT EINEN MIGRATIONSHINTERGRUND. DIE DIGITALISIERUNG DES ALLTAGS GEHT AUCH AN DIESER GRUPPE NICHT VORBEI. INFORMATION UND AUFKLÄRUNG ZU ALLTAGSKOMPETEN-ZEN IN DEUTSCHLAND IST DAHER DAS GEBOT DER STUNDE.

Im Februar 2014 startete die Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Hamburg und Bremen das Projekt "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten". Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert das Projekt. Ziel ist es, Verbraucher mit türkischen und russischen Wurzeln über ihre Rechte in digitalen Märkten aufzuklären.

Workshops

Zum Weltverbrauchertag im März fand der Auftaktworkshop des Projekts mit Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, statt. Verbraucherpolitische Sprecher des Berliner Abgeordnetenhauses und Vertreter von Verbraucherzentralen, Migrantenorganisationen und sozialen Einrichtungen analysierten die speziellen Probleme von Migranten in digitalen Märkten.

In drei Kleingruppen wurde anschließend diskutiert, wie diese Zielgruppen besser informiert und beteiligt werden können. Neben der inhaltlichen Arbeit diente der Workshop auch zur Vernetzung der Teilnehmer.

Der zweite Workshop im Juni widmete sich dem Thema Datenschutz. IT- und Datenschutzexperten informierten russischsprachige Multiplikatoren über Datenschutz und gaben Tipps, wie man mit seinem Smartphone oder PC möglichst wenige Datenspuren hinterlässt.

Marktcheck zu Ethno-Tarifen

Mitte Juni bis August nahmen die Projektmitarbeiter gezielt sogenannte Ethno-Tarife für türkische und russische Mobilfunknutzer unter die Lupe. Dabei untersuchten sie fünf Unternehmen auf die die folgenden Schwerpunkte hin: Widerrufsbelehrungen, Preise und versteckte Kosten, Kundenhotlines und Service, Vertragsfallen, AGB und Datenschutz. Begleitend zum Marktcheck wurde in den Zielgruppen eine Umfrage zu den ausgewählten Ethno-Tarifen durchgeführt. Die auf einer Pressekonferenz vorgestellten Ergebnisse des Marktchecks stießen auf ein breites Medienecho, zeigten sie doch, dass sich hinter zielgruppenspezifischen Produkten Kosten- und Vertragsfallen verbergen können. Die wichtigsten Informationen wurden anschließend ins Türkische und Russische übersetzt.

Das Forum DIGITALES

Zum Ende des Jahres wurde das Forum DIGITALES, eine interaktive Online-Plattform für türkisch- und russischsprachige Migranten, frei geschaltet. Das muttersprachliche Projektteam beantwortet hier Fragen zu den Themen Internet, Telekommunikation, Datenschutz und Rundfunkgebühren. Darüber hinaus finden Verbraucher mit Migrationshintergrund unter www.vzberlin.de/forumdigitales Informationen rund um die Themen Telekommunikation und Internet.



Erfolgreicher Auftakt des Projekts: Irmgard Czarnecki, Vorstand der Verbraucherzentrale Bremen, Metin-Tarkan Öztürk, Projektreferent Bremen, Dr. Çiçek Bacik, Projektleiterin, Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Ekaterina Quehl, Projektmitarbeiterin Berlin, Ünal Zeran, Projektmitarbeiter Hamburg und Eva Bell, Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin, beim ersten Workshop Mitte März.



SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

NACH BREMEN ACHTE BERLINER

IST BERLIN DAS BUNDESLAND MIT DER HÖCHSTEN SCHULDNERQUOTE – JEDER ACHTE BERLINER GILT ALS ÜBERSCHULDET. GUT, DASS BETROFFENE BÜRGER AUS TEMPELHOF-SCHÖNEBERG IN DER VERBRAUCHERZENTRALE KOMPETENTEN RAT UND HILFE ERHALTEN.

Situation in Tempelhof-Schöneberg

Als überschuldet gelten Menschen, die ihre Verbindlichkeiten nicht mehr bedienen können. Hausbesitzer, die regelmäßig einen Immobilienkredit abzahlen, fallen daher nicht unter den Begriff.

Auslöser von Überschuldung sind meist Arbeitslosigkeit, Scheidung oder Trennung und Krankheit. Im Bezirk Tempelhof-Schöneberg, für den die Beratungsstelle zuständig ist, liegt die Schuldnerquote mit 11,14 % in Tempelhof und 12,16 % in Schöneberg etwas unter dem Berliner Durchschnitt von knapp 14 %.



Bildausschnitt aus dem "Warteraum TV" im Jobcenter Tempelhof-Schöneberg.

Hoher Beratungsbedarf

Auch 2014 war die Nachfrage nach kompetenter Beratung hoch: 8.348 Beratungen führten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Berlin durch, mehr als die Hälfte davon waren Erstberatungen.

Schwerpunkt bildet nach wie vor die Schuldnerberatung mit anschließendem Insolvenzverfahren. Dabei zeigte sich 2014 eine erfreuliche Entwicklung: So lag die Zahl der Verfahren, bei denen eine außergerichtliche Einigung erzielt wurde, mit 51 fast doppelt so hoch wie im Vorjahr. Insgesamt erstellten die Beraterinnen und Berater 306 Bescheinigungen über die erfolglose Durchführung eines außergerichtlichen Einigungsversuchs.

Neben der persönlichen Beratung wurde 2014 auch eine regelmäßige Beratungshotline eingerichtet. Durch diesen Service können umkompliziertere Fragen nun auch telefonisch geklärt werden.

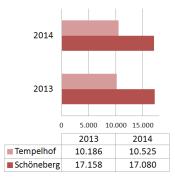
Insolvenzrechtsreform – zweite Stufe

Am 1. Juli 2014 trat die zweite Stufe der Insolvenzrechtsreform in Kraft. Unter bestimmten Voraussetzungen kann nun die Dauer der Restschuldbefreiung von 6 auf 5 bzw. 3 Jahre gesenkt werden. Die Gesetzesänderung schaffte für Schuldner aber auch neue Hürden: So wurde u.a. der Katalog der Forderungen, die von der Restschuldbefreiung ausgenommen sind, erweitert. Außerdem wurden die Versagungsgründe für die Restschuldbefreiung durch die Neuregelung erweitert und präzisiert.

Schuldnerinnen und Schuldner, die mit Fragen zur neuen Insolvenzordnung in die Beratung kamen, konnten gut zu den juristischen Details beraten werden – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatten sich mit entsprechenden Fortbildungen vorbereitet.

Beratungen zum P-Konto

Seit dem 1. Juli 2010 haben Verbraucher einen Anspruch auf Umwandlung ihres bereits be-stehenden Girokontos in ein sogenanntes P-Konto (Pfändungsschutzkonto). Die Führung eines Kontos als P-Konto bewirkt einen automatischen Pfändungsschutz des Guthabens in Höhe von derzeit etwas mehr als 1.000 Euro. Wenn einem Schuldner dieser Betrag nicht zur Existenzsicherung ausreicht, etwa weil er Unterhalt für Kinder oder einen Ehepartner zahlt, kann er sich unter anderem von einer Schuldnerberatungsstelle eine entsprechende Bescheinigung einholen. 694 Beratungen zum Pfändungsschutzkonto führten die Schuldnerberater 2014 insgesamt durch und stellten 297 Bescheinigungen aus.



2014 waren allein in den Bezirken Tempelhof und Schöneberg über 27.000 Bürger überschuldet.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT OHNE PROFESSIO-

NELLE KOMMUNIKATION KANN VERBRAUCHERSCHUTZARBEIT NICHT SCHLAGKRÄFTIG WIRKEN. DIE MITARBEITERINNEN DER PRESSESTELLE VERMITTELTEN AUCH 2014 ZIELGRUPPENGERECHT INFORMATIONEN, TIPPS UND WARNUNGEN SOWIE ERKENNTNISSE AUS DEN BERATUNGEN.

Rund 500 Anfragen von Printmedien, Radio- oder TV-Sendern beantwortete die Pressestelle im vergangenen Jahr, von denen viele in Zeitungs- und Online-Artikel, TV- oder Radiointerviews mündeten.

Gut angenommen wurde die Pressemitteilungsreihe "Thema der Woche". Mit dem neuen Format informiert die Pressestelle seit März 2014 wöchentlich über einen aktuellen Fall aus der Beratung und gibt ergänzende Tipps. Die Veröffentlichung zu Reisemängeln wurde in mehr als 180 Medien aufgegriffen; auch die Themen Flugverspätungen und Cold Calls fanden ein breites Medienecho.

Darüber hinaus organisierten die Öffentlichkeitsarbeiterinnen Pressekonferenzen zu den Marktchecks über Ethno-Mobilfunkverträge und Schlüsseldienste, zur zweiten Stufe der Insolvenzrechtsreform und zum Thema Crowdinvesting. Die Jahrespressekonferenz im Mai ergänzte die Pressestelle mit Informationen über die neue Verbraucherrechte-Richtlinie.

Weltverbrauchertag 2014

Der Weltverbrauchertag stand 2014 unter dem Motto "Verbraucherrechte in der digitalen Welt". Die Verbraucherzentrale Berlin nutzte den Tag, um im Vorfeld mit einem Auftaktworkshop auf ihr Projekt "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten" aufmerksam zu machen. Verbraucherpolitische Sprecher des Abgeordnetenhauses und Vertreter von Migrantenorganisationen erörterten die besonderen Schwierigkeiten von Migranten in digitalen Märkten. Die Pressestelle half bei der Organisation der Veranstaltung und versorgte interessierte Journalistinnen und Journalisten mit Informationen.

Unterstützung der Projektarbeit

Bei vielen Aktionen der Projekte griff die Pressestelle unterstützend unter die Arme. Zu den Zuarbeiten zählten spezielle Projektseiten auf der Webseite der Verbraucherzentrale, eine Anzeige im "Berliner Fenster" der U-Bahn, die interaktive Online-Plattform Forum DIGITALES und eine Bildstrecke für das Wartezimmer-TV im Jobcenter Tempelhof-Schöneberg.

Newsletter

Premiere für einen neuen Informationskanal: Ende August versandte die Pressestelle den ersten Newsletter der Verbraucherzentrale Berlin. Vier Mal im Jahr informiert die Publikation über Termine und Vorträge, Aktuelles aus den Projekten und aus dem Bereich Abmahnungen sowie über den neuesten Marktcheck. Außerdem erscheint ein Interview mit einem Mitarbeiter der Verbraucherzentrale. Veranstaltungshinweise und Tipps zu neuen Publikationen runden das Angebot ab. Rund 750 Leserinnen und Leser hatten den Newsletter am Jahresende abonniert.

verbraucherzentrale	
Newsletter 01/2014 der V	erbraucherzentrale Berlin
> Editorial	> Verbandsklage
→ Aktuelles	→ Wir über uns
→ Marktcheck	> Veranstaltungen
> Aus den Projekten	
Aus dell'i Tojektell	
Editorial	
Editorial des Newsletters 01/2014 der Verl	oraucherzentrale Berlin > Weiterlesen
Aktuelles	
wir unsere Daten. Auch Bürgerinne	aschinen oder Online-Shops, überall hinterlassen n und Bürger mit Migrationshintergrund möchten nkeiten des World Wide Web nutzen und sicher > Weiterlesen
Marktcheck	
IGeL-Ärger	
Aus den Projekten	
Strenge Bedingungen für verkürztes Priva Am 1. Juli 2014 ist die zweite Stufe der insolvenz Verbraucherinsolvenzverfahren einleiten möchte Voraussetzungen zukünftig schon nach 5, oder s Jahren erlassen werden.	rechtsreform in Kraft getreten. Wer ein , dem können Restschulden unter besonderen

Auf www.verbraucherzentrale-berlin.de/newsletter kann man sich für den Newsletter anmelden.



HÖHEPUNKTE 2014



Januar

2.1. Start des Projekts "Individuelle

Gesundheitsleistungen"

16.- 26.1. Internationale Grüne Woche

Schwerpunkt: Versteckte Süßmacher



Februar

1.2. Start des Projekts "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen

Märkten"

27. 2. Video "Lactosefrei, glutenfrei -

gesund für alle?" geht online



März

14.3. Auftaktworkshop des Projekts

"Migranten und Verbraucherschutz

in digitalen Märkten"



April

Projektseite "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen

Märkten" geht online



Mai

Jahrespressekonferenz:

Tätigkeitsbericht 2013 und

Informationen zur Verbraucherrechte-

Richtlinie



Juni

13.6. Workshop zum Datenschutz des

Projekts "Migranten und

Verbraucherschutz in digitalen

Märkten"

25.6. Aktionstag "Energie - eine

Schuldenfalle?" zur Woche der

Schuldnerberatung

20.6. Pressekonferenz: Die zweite Stufe

der Insolvenzrechtsreform



Juli

8.7. Workshop "Zielgruppenkonzept" der

Verbraucherzentrale Berlin



August

5.8. Verbraucherzentrale Berlin gewinnt

Klageverfahren gegen die Fressnapf

Tiernahrung GmbH

28.8. Start des Newsletters der

Verbraucherzentrale Berlin



September

.9. Portal Igel-Ärger.de geht online

21.9 . - 4.10. Wertewochen der Senatsverwaltung

für Justiz und Verbraucherschutz

23.9. Eröffnung des Energiestützpunkts

im Bezirk Rudow

29.9. Infostand bei der 100-Jahrfeier des

Nordsternhauses (Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz)

10

Oktober

7.10. Pressekonferenz: Crowdinvesting

16.10. Pressekonferenz: Marktcheck

Ethno-Telefontarife

22.10. Aktionstag und Pressekonferenz:

Schlüsseldienste



November

5.11. Treffen der Klimabeauftragten der

Bezirke in der Verbraucherzentrale
5.11. Infostand für Kinder und Jugendliche

im FEZ: Datenschutz im Internet

19.11. Klage gegen Deutsche Post AG gewonnen

12

Dezember

10.12. Presseinformation zum Fristablauf

für Erstattungen zu viel gezahlter

Rundfunkbeiträge

14.12. Infoportal "Forum DIGITALES" geht online

ANHANG

Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Mitglieder (Stand: 31.12.2014)

Einzelmitglieder

Mitgliederverbände

• Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein e.V.

- Berliner Mieterverein e.V.
- CDU Landesverband Berlin
- Deutscher Gewerkschaftsbund Kreis Berlin
- Die Linke, Landesverband Berlin
- Kath. Frauengemeinschaft Deutschlands, EB Berlin
- Kath. Dt. Frauenbund, Zweigverein Berlin e. V.
- Landesverband Berlin der Gartenfreunde e. V.
- Mieterschutzbund Berlin e. V.
- SPD, Landesverband Berlin
- Schutzgemeinschaft f. geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Verband Haus- und Wohneigentum, Siedlerbund Berlin-Brandenburg e. V.

Fördernde Mitglieder

Vattenfall 10.000 Euro Landesbank Berlin 10.000 Euro

Verwaltungsrat

Prof. Dr. Jürgen Keßler, Vorsitzender
Prof. Dr. Carl-Heinz Moritz, stellv. Vorsitzender
Sabine Babendererde, Kassenwartin
Christa Jourdan, Beisitzerin
Volkmar Lübke, Beisitzer
Gerhard Müting, Beisitzer
Reiner Wild, Beisitzer
Ehrenvorsitzende Dr. Thea Brünner

Vorstand

Eva Bell

Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Vorstand

Prof. Dr. Jürgen Keßler, Vorsitzender Juliane Freifrau von Friesen, stellv. Vorsitzende

Geschäftsführer

Dr. Friedrich Bultmann

Mitarbeit in Gremien und Organisationen

Arbeitskreis Berliner Patientenberatungsstellen Einigungsstelle f. Wettbewerbsstreitigkeiten b. der IHK Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) – Mitglied

LAG Schuldner- und Insolvenzberatung Berlin e. V. Stiftung Warentest

Kuratorium

47

2

• Expertenrunde Recht

Unabhängige Patientenberatung (UPD)

VBB-Fahrgastforum

Verbraucherzentrale Bundesverband

- Mitgliederversammlung
- diverse Netzwerkgruppen

Zulassungsausschuss/Berufungsausschuss/Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Runder Tisch Verbraucherrechtsschutz

Statistik 2014

Beratungszahlen	2013	2014
Beratungen gesamt	22.237	22.834
Wettbewerbsverstöße	206	217
Bau(finanzierungs)beratung	376	273
Energie(rechts)beratung	1.525	1.584
Ernährungsberatung	322	406
Insolvenzberatung	9.356	8.344
Mieterberatung	796	627
Patientenberatung	518	420
Rundfunkbeitragsberatung	491	840
Spar- und Anlageberatung	1.539	2.121
Urheberrecht	464	345
Verbraucherrecht	4.695	6.275
Versicherungs(rechts)beratung	1.362	1.187
Rechtsbesorgung	222	195
Verbraucherkontakte		
Internetbesucher	234.000	230.000
Anfragen & Beschwerden	25.138	30.124
Vorträge/Messen/Aktionstage (ca.)	5.000	3.800
Zielgruppenspezifischer/ Aufsuchender Verbraucherschutz	365	717

GESAMTÜBERSICHT ZUR JAHRESRECHNUNG 2014

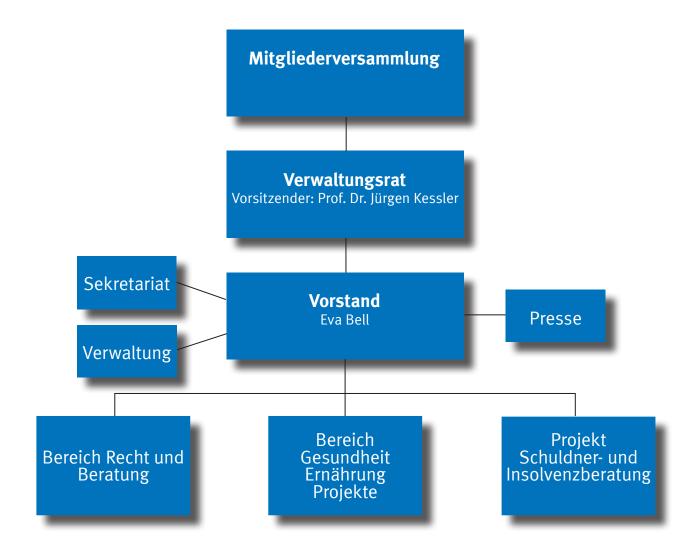
Einnahmen (in Euro)

	2013	2014
Institutioneller Haushalt	1.381.742,98	1.348.807,37
Einnahmen aus Veranstaltungen/ Veröffentlichungen/ Beratungen	211.647,31	194.362,58
Erstattung Prozesskosten, Vertragsstrafen, Abmahnpauschalen	241.306,88	57.732,29
Vermischte Einnahmen und sonstige Zuschüsse	145.067,39	23.739,38
Zuwendungen der Senatsverwaltung	769.738,76	1.040.558,12
Mitgliedsbeiträge und Spenden	13.982,64	32.415,00
Projektförderung	1.140.044,04	1.396.616,11
Abgrenzungsposten, Umsatzsteuer	45.512,77	-
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	2.567.299,79	2.745.423,48

Ausgaben (in Euro)

Institutioneller Haushalt	1.161.146,19	1.313.206,73
Personalausgaben	885.756,82	1.035.473,00
Geschäftsbedarf	4.625,76	4.459,50
Post- und Fernmeldegebühr	13.099,97	12.278,21
Bewirtschaftung der Räume	18.271,86	14.685,08
Miete	122.581,34	106.190,33
Prozesskosten für Klagen nach dem UWG und BGB	32.521,32	39.973,80
Reisekosten und Fortbildung	13.984,44	13.829,97
Öffentlichkeitsarbeit und Internetauftritt	34.048,06	35.179,63
Mitgliedschaften	645,00	660,00
Sonstige Sachkosten (Wirtschaftsprüfer, Verwaltungsausgaben)	16.710,91	14.284,60
Informationstechnik (Geräte, Software)	18.900,71	25.878,86
Versicherungen		2.801,03
Abschreibungen	-	7.512,72
Projektförderung	1.114.512,48	1.258.434,18
Rückgeführte Mittel/ Übertrag aus institutionellem Haushalt und Projekten	41.348,70	
Abgrenzungsposten, Vorsteuer, Steuerrückzahlungen	170.535,70	161.507,83
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	2.487.543,07	2.733.148,74
Ergebnis	79.756,72	12.274,74

ORGANIGRAMM



Öffnungszeiten

 Montag
 9.00 - 13.00 Uhr

 Dienstag
 9.00 - 16.30 Uhr

 Mittwoch
 9.00 - 19.00 Uhr

 Donnerstag
 9.00 - 19.00 Uhr

 Freitag
 9.00 - 16.30 Uhr

Telefonische Beratung

Verbraucherrechtsberatung 0900/ 18877 100 *

Montag und Freitag 10.00 - 13.00 Uhr Mittwoch 10.00 - 18.00 Uhr

^{* 1,86 €/}Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e.V. Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin

Tel.: (030) 214 85 -0 Fax: (030) 211 72 01 www.vz-bln.de

Für den Inhalt verantwortlich

V.i.S.d.P.: Eva Bell, Vorstand Redaktion: Dorothea Kesberger Layout: Caroline Hentschel

Coverfoto: MIKA-fotografie | Berlin

Fotos: Verbraucherzentrale Berlin, Konstantin Sutyagin

Druck: vierC print+mediafabrik GmbH & Co KG

Stand: Mai 2015

© Verbraucherzentrale Berlin e.V.

verbraucherzentrale

Berlin