



**verbraucherzentrale**

*Berlin*

**TÄTIGKEITSBERICHT 2016**



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>VORWORT</b>	<b>5</b>
<b>VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG</b>	<b>6–7</b>
<b>VERBANDSKLAGE</b>	<b>8</b>
<b>FINANZDIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>9</b>
<b>WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>10</b>
<b>ZIELGRUPPENORIENTIERTER VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>11</b>
<b>GESUNDHEIT UND PFLEGE</b>	<b>12</b>
<b>MARKTPRÜFUNG AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE</b>	<b>13</b>
<b>LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG</b>	<b>14</b>
<b>ENERGIESPARBERATUNG</b>	<b>15</b>
<b>PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>16</b>
<b>2016 AUF EINEN BLICK</b>	<b>17</b>
<b>ANHANG</b>	<b>18</b>
<b>STATISTIK 2016</b>	<b>19</b>
<b>BILANZ ZUM 31.12.2016</b>	<b>20</b>
<b>GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2016</b>	<b>21</b>
<b>ÖFFNUNGSZEITEN/BERATUNGSTERMINE</b>	<b>22</b>

# 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 niederschweligen 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.

## VORWORT



Wollte man das Jahr 2016 für die Verbraucherzentrale Berlin in einem Satz zusammenfassen, so könnte man sagen: Es war ein Jahr mit vielen Veränderungen.

Eine wesentliche Veränderung hatte sich bereits im Vorjahr angedeutet: Zum 31. Dezember 2015 musste die Verbraucherzentrale Berlin die Schuldner- und Insolvenzberatung für den Bezirk Tempelhof-Schöneberg einstellen. In der Folge mussten zahlreiche Kündigungen ausgesprochen werden – ein Verlust, der 2016 personell und finanziell spürbar wurde.

Vor diesem Hintergrund war es erfreulich, dass wir mehrere Projekte im vergangenen Jahr weiter fortführen oder sogar neu auflegen konnten. Neben den Dauerbrennern „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, „Lebensmittel und Ernährung“ und „Energiesparberatung“ begann im Oktober der zweite Teil des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“. Auch der „IGeL-Ärger“-Nachfolger „Kostenfalle Zahn“ startete 2016, ebenso wie das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“. Einige Projektnamen deuten es an: Die inhaltlichen Schwerpunkte der Verbraucherzentrale Berlin liegen in nächster Zeit unter anderem bei Gesundheit und Pflege sowie der Zielgruppenarbeit.

Darüber hinaus wirkten sich 2016 Neuerungen innerhalb der Verbraucherzentralen-Familie auf die Verbraucherzentrale Berlin aus: So erweitert seit Mitte des Jahres 2016 ein Regionalmanager erfolgreich die Zusammenarbeit mit Berliner Organisationen auf dem Gebiet der Energiesparberatung. Außerdem dokumen-

tiert die Verbraucherzentrale Verbraucherbeschwerden aus dem Bereich des Finanz- und Digitalmarktes für die Marktwächterprojekte und gibt Sensorfälle an das Frühwarnnetzwerk weiter.

Neues gibt es auch aus dem Verwaltungsrat zu berichten: Reiner Wild, der Geschäftsführer des Berliner Mietervereines, wurde 2016 zum Vorsitzenden und damit zum Nachfolger von Prof. Dr. Jürgen Keßler gewählt, Peter Gnielczyk zum stellvertretenden Vorsitzenden. Neu in den Verwaltungsrat gewählt wurde Fuat Şengül, Geschäftsführer des Türkischen Bundes Berlin-Brandenburg. Der Verein ist außerdem seit 2016 Mitglied der Verbraucherzentrale Berlin und ein wichtiges Bindeglied zur Zielgruppe der türkeistämmigen Migrant\*innen.

Und schließlich die wichtigste Veränderung 2016: Vorstand Eva Bell schied aus der Verbraucherzentrale aus. Zum 1. Januar 2017 übernahm Dörte Elß, bis zu diesem Zeitpunkt Bereichsleiterin und Fachreferentin Gesundheit und Pflege, den Vorstand. Ihre Aufgabe wird es sein, die Finanzen der Verbraucherzentrale zu konsolidieren und die Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung vertrauensvoll fortzusetzen. Ein jederzeit offenes Ohr für die Anliegen des Verbraucherschutzes erhoffen wir uns besonders von der neuen Spitze der Senatsverwaltung: Nach der Abgeordnetenhauswahl im September wurden mit Dr. Dirk Behrendt ein neuer Senator für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung und mit Margit Gottstein eine neue Staatssekretärin für Verbraucherschutz und Antidiskriminierung ernannt. Ein erster Besuch der Staatssekretärin in unserer Geschäftsstelle fand bereits Anfang des Jahres statt.

Gab es neben all diesen Veränderungen auch Kontinuität? Natürlich hat die Verbraucherzentrale Berlin auch 2016 wie in jedem Jahr ihre satzungsgemäßen Aufgaben erfüllt: Verbraucher\*innen zu beraten, aufzuklären und ihre Interessen offensiv zu vertreten. Wir danken allen Zuwendungsgebern, Mitgliedern und Kooperationspartner\*innen für die Unterstützung unserer Arbeit und den Verbraucher\*innen für ihr Vertrauen!

Reiner Wild  
Vorsitzender des Verwaltungsrats

Dörte Elß  
Vorstand

# VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

Ärger mit dem Mobilfunkanbieter, mit Online-Abofallen oder überteuerten Handwerkernotdiensten? Verbraucher\*innen fühlen sich häufig über den Tisch gezogen – und oft zu Recht. Auf den folgenden beiden Seiten findet sich eine Auswahl an Themen aus der Rechtsberatung. Die Expert\*innen klärten auf und halfen Verbraucher\*innen, ihre Rechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen.



### LEISTUNGEN VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG

- Information
- Rechtsberatung
- Rechtsbesorgung – rechtliche Vertretung, z.B. Anschreiben an ein Unternehmen mit Fristsetzung

**TOP 3-Themen 2016: Telekommunikation, Fitnessstudios, Handwerkerleistungen.**

## Telekommunikation

Dauerbrenner in der Beratung sind Forderungen sogenannter Drittanbieter über die Mobilfunkrechnung. Den Kund\*innen wird unterstellt, dass sie über ihr Smartphone oder Tablet Apps heruntergeladen oder Abos abgeschlossen haben. Meist existiert jedoch gar kein gültiger Vertrag.

Viele Kund\*innen beschwerten sich über Probleme bei der Freischaltung von DSL- und Kabelanschlüssen. So wurden Termine mit Techniker\*innen zwar angekündigt aber nicht eingehalten, oder die Anschlüsse funktionierten nach der angeblichen Freischaltung nicht.

## Ärger mit Handwerkernotdiensten

Leider berichteten auch 2016 viele Verbraucher\*innen von unseriösen Schlüsselnotdiensten, Sperrmüllabholungen und Reparaturdiensten. Häufig handelte es sich bei den Rechnungen um Wucher. Viele Kund\*innen fühlten sich in ihrer Notlage unter Druck gesetzt, die überhöhte Rechnung zu bezahlen. Im Nachhinein war es dann schwer, zu Unrecht gezahlte Beträge zurückzubekommen.

## Unternehmensinsolvenzen

Auch Madonna konnte oder wollte nicht mehr helfen – im Herbst 2016 meldete die Jopp AG, Betreiber der Fitness-

ketten Hard Candy und Superwomen, Insolvenz an. Für viele Kund\*innen bedeutete das einen herben Verlust, besonders für diejenigen, die wenige Wochen vorher noch lebenslange Verträge abgeschlossen hatten und dafür mit bis zu mehreren Tausend Euro in Vorleistung gegangen waren.

Die Verbraucherzentrale Berlin mahnte schon Monate vorher die Jopp AG ab, weil sie von Kund\*innen unbezahlt einen „Umweltbeitrag“ eingezogen hatte.

Ähnliche Probleme entstanden durch die Insolvenz der InnoVA Handelshaus AG im August 2016. Viele Verbraucher\*innen ließen sich zu Lieferproblemen bei bestellten und schon bezahlten Küchen und Elektrogeräten sowie zu Gewährleistungsansprüchen beraten.

## Recht und Gesetz

Aus Sicht des Verbraucherschutzes erfreulich: Am 1. April 2016 trat das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft. Ziel ist es, ein System außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen für rechtliche Auseinandersetzungen zwischen Verbraucher\*innen und Online-Händlern zu schaffen. Die Teilnahme an dem Verfahren ist für Unternehmen freiwillig; ihnen werden jedoch zahlreiche Informationspflichten auferlegt.

Eine Stärkung des Verbraucherschutzes bedeutet auch die Entscheidung des Bundesgerichtshofes im Oktober zum Gewährleistungsrecht: Zeigt sich innerhalb von sechs Monaten nach dem Kauf einer Ware ein Mangel, so wird vermutet, dass dieser schon bei Übergabe der Ware vorhanden war, auch wenn er zu diesem Zeitpunkt nicht zu erkennen war.



*„Abzocke, Abofallen und Fake-Shops – die Maschen, Kunden Geld aus der Tasche zu ziehen, ändern sich ständig.“*

**Frithjof Jönsson** – komm. Leiter Recht und Beratung

## Digitale Märkte

Vermeintlich kostenlose oder sagenhaft günstige „Testangebote“ im Internet locken viele Verbraucher\*innen in teure Abofallen von Partnerbörsen, Routenplanern oder auch E-Mail-Diensten. Abofallen kursieren in unterschiedlichen Varianten; ähnlich ist aber allen, dass Kund\*innen glauben, zeitlich befristete, günstige Dienste zu beauftragen und dann schnell weitere Zahlungsforderungen – zum Teil von Inkassounternehmen – erhalten.

## Reiserechtsberatung

Die Reiselust der Berliner\*innen ist ungebrochen – doch auch 2016 verlief nicht jeder Urlaub reibungslos. Verbraucher\*innen hatten Fragen zu überbuchten Hotels, Baulärm, überhöhten Stornorechnungen, verspäteten und annullierten Flügen oder fehlendem Reisegepäck.

Aufregung verursachten 2016 Turbulenzen in der Reisebranche: Der Reiseveranstalter Urlaubstours GmbH, die belgische Fluggesellschaft VLM Airlines und der Hotelvermittler hoteling.com beantragten Insolvenz.

In den Beratungen zur Urlaubstours GmbH stellte sich heraus, dass Reisende mit Reisedatum 2017 keinen Insolvenzschutz für geleistete Zahlungen erhalten hatten. Die Verbraucherzentrale informierte darüber den Insolvenzverwalter, der daraufhin neue, korrekte Sicherungsscheine ausstellte. Betroffen waren 250 Reisen.



„Reiseanbieter drücken sich gerne um berechtigte Ausgleichszahlungen. Wir helfen Ansprüche durchzusetzen.“

Eva Klaar – Reiserechtsberaterin

## Urheberrechtsberatung

Häufiges Thema in der Urheberrechtsberatung: Vielen Nutzer\*innen von vermeintlichen Streaming-Diensten ist nicht bewusst, dass sie Filme beim Anschauen gleichzeitig in illegale Tauschbörsen eingestellt und damit Filesharing betrieben haben. Genutzt wird dabei die sogenannte Torrent-Technik. Sie ist Teil des Software-Pakets, das sich

Nutzer\*innen beim Dienstleister herunterladen. Hinweise sind auf der Webseite versteckt oder auf Englisch zu finden. Durch dieses Filesharing verletzen viele Nutzer\*innen ungewollt das Urheberrecht. Abmahnungen von spezialisierten Rechtsanwaltskanzleien waren häufig die Folge.

## Energierechtsberatung

Die Palette an Themen in der Energierechtsberatung reicht von Jahresverbrauchsabrechnungen und Preiserhöhungen über den Anbieterwechsel bis hin zu unerwünschten telefonischen Vertragsabschlüssen. In der zweiten Jahreshälfte beschwerten sich viele Verbraucher\*innen über die – mittlerweile insolvente – Care-Energy Management GmbH, die zum 30. Juni ihre Stromlieferung einstellte. Verbraucher\*innen verlangten eine Schlussrechnung, die entweder gar nicht ankam oder fehlerhaft war.

## Beratung zu Rundfunkbeiträgen

Drei Jahre nach Einführung des Rundfunkbeitrags ließen sich Verbraucher\*innen unter anderem zur An- und Abmeldung von Wohnungen oder zur Beitragspflicht für Zweitwohnungen beraten.

Viele Verbraucher\*innen sind erst durch ein Schreiben der Landesrundfunkanstalt auf ihre Beitragspflicht aufmerksam geworden. Erhalten sie Leistungen nach dem SGB XII, können sie eine Befreiung beantragen, allerdings innerhalb sehr kurzer Fristen. Bei verspäteten Anträgen lehnte der Beitragsservice die Befreiung ganz oder für bestimmte Zeiträume ab und Verbraucher\*innen mussten für Zeiträume zahlen, in denen sie eigentlich die Befreiungsvoraussetzungen erfüllten. Der Gesetzgeber hat die dadurch entstehenden Härten erkannt und die gesetzlichen Regelungen angepasst: Seit 1. Januar 2017 können Befreiungen bis zu 3 Jahre rückwirkend beantragt werden. Erfreulicherweise hat der Beitragsservice in vielen Fällen die neuen Regelungen bereits seit Mitte 2016 angewandt.

## FRÜHWARNSYSTEM: MARKTWÄCHTER

Die Marktwächter sind das neue Frühwarnsystem der Verbraucherzentralen. Durch Verbraucherbeschwerden und empirische Untersuchungen erfassen sie frühzeitig Missstände der Märkte. Es gibt bislang einen Marktwächter für Finanzen und einen für die Digitale Welt. Beide werden durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Die Verbraucherzentrale Berlin leitet regelmäßig Verbraucherbeschwerden an die Marktwächter weiter.

# VERBANDSKLAGE

Die Verbraucherzentrale Berlin hat die „Befugnis zur Verbandsklage“ bei Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht. Das bedeutet: Wird sie darauf aufmerksam, dass Unternehmen unwirksame Klauseln in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden oder irreführend werben, kann sie die Unternehmen abmahnen und auf Unterlassung klagen. Erfolgreiche Beispiele aus 2016:



„Das Instrument der Verbandsklage ist unser schärfstes Schwert, um Verbraucherinteressen durchzusetzen.“

Jana Brockfeld – Referentin für Verbandsklage

### BGH-Urteil zu Fressnapf-Werbung

Einen wichtigen Erfolg im 2011 eingeleiteten Verfahren gegen die Fressnapf Tiernahrungs GmbH konnte die Verbraucherzentrale 2016 verbuchen: Das Unternehmen hatte in einem Verkaufsprospekt für Angebote geworben, ohne anzugeben, welche Märkte an der Aktion überhaupt teilnahmen. In letzter Instanz entschied der Bundesgerichtshof im Februar 2016, Fressnapf sei verpflichtet gewesen, im Prospekt klar die Märkte zu nennen, die an der Verkaufsaktion teilnahmen.



### VERBANDSKLAGE

Die Verbraucherzentrale Berlin kann Verbraucherbeschwerden aufgreifen und rechtliche Maßnahmen ergreifen, z.B.:

- **Abmahnung:** Aufforderung an ein Unternehmen, eine rechtswidrige Praxis zu unterlassen
- **Unterlassungsklage:** Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens, wenn das Unternehmen der Abmahnung nicht nachkommt
- **Ordnungsgeld:** Antrag auf Verhängung einer Strafzahlung, wenn ein Unternehmen trotz Urteil eine rechtswidrige Praxis beibehält

### Maklergebühr

Gegen das Immobilienunternehmen Ziegert Bank- und Immobilienconsulting GmbH klagte die Verbraucherzentrale auf Unterlassung. Grund war ein sogenanntes Reservierungsentgelt, das das Unternehmen Verbraucher\*innen in Rechnung stellte, die sich für eine Immobilie interessierten und diese für vier Wochen reservieren konnten. Das Landgericht Berlin sah darin eine unangemessene Benachteiligung von Verbraucher\*innen. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

### Energie, Gesundheit und Handel

Auf die Klage der Verbraucherzentrale untersagte das Landgericht Köln der Yello Strom GmbH, bei der Online-Buchung des Stromtarifs Basis nur die SEPA-Lastschrift anzubieten. Laut Energiewirtschaftsgesetz müssten Verbraucher\*innen vor Vertragsabschluss mehrere Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt bekommen. Yello Strom hat vor dem Oberlandesgericht Köln Berufung eingelegt.

Erfolgreich abgemahnt wurden 2016 auch die Bundesinnungskrankenkasse, ein Augenarzt, ein ambulanter Pflegedienst, sowie zwei große Einzelhandelsunternehmen.

### Inkasso und Vertragsklauseln

Im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz führte die Verbraucherzentrale mehrere Verfahren: Das Landgericht Potsdam fällte ein Urteil gegen den Inkassodienstleister Ingo Schäfer wegen überhöhter Inkassogebühren, das noch nicht rechtskräftig ist. Außerdem mahnten die Verbraucherschützer\*innen mehrere Fitnessstudios und Unternehmen ab.

### Ordnungsgeld

Nachdem die Verbraucherzentrale ein Urteil erstritten hat, beobachtet sie weiter, ob das Unternehmen sich an dieses Urteil hält. Wenn nicht, kann sie ein Ordnungsgeld erwirken wie im Fall der primastrom GmbH: Bereits 2015 hatte das Landgericht Berlin dem Energieversorger untersagt, eine Regelung über Mahngebühren zu verwenden – die Verbraucherzentrale berichtete darüber in ihrem Tätigkeitsbericht 2015. Trotz des Urteils verwendete primastrom die Klauseln weiter. Die Verbraucherzentrale sah darin einen Verstoß gegen das Urteil und beantragte erfolgreich, ein Ordnungsgeld zu verhängen.



## FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Die Niedrigzinsen bestimmten auch 2016 die Anlageberatung der Verbraucherzentrale. Vielen Verbraucher\*innen wurden Produkte angeboten, die vermeintlich Ertrag und Sicherheit bieten, aber vor allem Kosten bergen. Zunehmend zogen Verbraucher\*innen Anlagen in Erwägung, deren Risiken sie nicht einschätzen können.

Ein weiterer Trend setzte sich 2016 fort: Viele Banken erhöhten ihre Gebühren, insbesondere für analoge Dienstleistungen. Manche kostengünstigen Anlageprodukte werden nur noch online vertrieben. Verbraucher\*innen, die nicht im Internet aktiv sind – vor allem viele ältere Menschen – sind daher immer stärker benachteiligt und benötigen unabhängigen Rat.

Viele Verbraucher\*innen erkundigten sich, ob ihre vor Jahren abgeschlossenen Rentenversicherungsverträge noch wirtschaftlich sinnvoll sind und welche Alternativen sich bieten.

Im Herbst wurden Garantiefonds aufgelöst, die in vielen Rentenversicherungen enthalten waren. Betroffene Verbraucher\*innen informierten sich darüber, was das bedeutet und was sie tun sollten.

### Versicherungsberatung

Einige private Krankenversicherungen erhöhten ihre Beiträge so stark, dass sie viele Versicherte kaum mehr zahlen konnten. Die Verbraucherzentrale half, in einen passenden günstigeren Tarif – in der Regel beim selben Anbieter – zu wechseln.

Rat suchten viele Versicherte auch zu ihrer Handyversicherung, weil diese sich weigerte, Ersatz zu leisten. Gängige Begründung: Die Kund\*innen hätten ihr Gerät angeblich nicht sicher verwahrt.

### Widerruf bei Immobilienkreditverträgen

Viele ältere Darlehensverträge enthalten fehlerhafte Widerrufsbelehrungen mit der rechtlichen Folge, dass das Widerrufsrecht unbegrenzt weiter besteht. 2016 setzte der Gesetzgeber für die meisten Verträge eine Frist zum 21. Juni, innerhalb der ein Widerruf erfolgen musste. Die Ankündigung löste unter Verbraucher\*innen Unsicherheit aus. Viele wussten nicht, ob sie ihr Widerrufsrecht ausüben sollten und welche Folgen dies haben könnte. Eine Flut von Anfragen bei der Verbraucherzentrale war die Folge. Diese reagierte schnell und richtete wegen des Andrangs ein spezielles Beratungsangebot ein.

### Geldanlage

Die Anlagerechtsberatung der Verbraucherzentrale suchten viele Verbraucher\*innen auf, nachdem die Bausparkasse ihnen den Bausparvertrag gekündigt hatte.



*„Angesichts von Niedrigzins und Eigeninteressen des Vertriebs ist unabhängige Beratung wichtiger denn je.“*

**Volker Schmidtke** – Referent Finanzdienstleistungen

Diese Kündigungen sind in den Bausparbedingungen jedoch meist nicht vorgesehen. Auch wandten sich viele Verbraucher\*innen an die Beratung, denen vor Jahren ein geschlossener Schiffs- oder Immobilienfonds verkauft worden war. Nach schlechtem Verlauf forderte dieser schon gezahlte Ausschüttungen wieder zurück. Oft war zu diesen Produkten fehlerhaft beraten worden.

### Immobilienfinanzierung

Angesichts der Niedrigzinsen überlegen manche Verbraucher\*innen, eine Wohnung zu kaufen. Wichtig war hier die nüchterne Einschätzung der Verbraucherzentrale, ob und wie ein Wohnungskauf auch dann noch realisiert werden kann, wenn die Zinsen in 10 Jahren vielleicht deutlich höher sind als jetzt.



#### BERATUNGSLEISTUNGEN FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Beratungen 2016 zu:  
Versicherungen, Geldanlage/Altersvorsorge,  
Immobilienfinanzierung/Kreditwiderruf,

**Thema des Weltverbrauchertags 2016:  
Altersvorsorge in Zeiten von Niedrigzinsen**

## WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Hinter dem Projektnamen „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ verbirgt sich ein klarer Auftrag: die Aufklärung und Information der Verbraucher\*innen in wichtigen Marktsegmenten. Für 2016 hatte sich das Projekt die Themen „Handwerkerleistungen, Altersvorsorge und junge Verbraucher“ auf die Fahnen geschrieben.

### Weltverbrauchertag 2016

Um einem Verbraucheranliegen Aufmerksamkeit zu verschaffen, eignet sich der Weltverbrauchertag am 15. März. 2016 lautete das Motto „Altersvorsorge in Zeiten von Niedrigzinsen“. Vor allem Berufsstarter\*innen, die sich vielleicht noch nie Gedanken um ihre Altersvorsorge gemacht haben, sollten angesprochen werden. Die Verbraucherschützer\*innen brachen das abstrakte Thema auf typische Lebenslagen herunter und informierten über verschiedene Wege zur Altersvorsorge.

### Handwerkerleistungen

Verbraucherschützer\*innen greifen gerne auf Umfragen und Marktchecks zurück, um Missstände aufzudecken. Daher beteiligte sich die Verbraucherzentrale Berlin 2016 an der bundesweiten Umfrage zu Handwerkerleistungen und Notdiensten. Etwa ein Drittel der Umfrageteilnehmer\*innen war mit den Leistungen nicht zufrieden. Die Ergebnisse bestätigten die Erfahrungen aus der Beratung: Häufig kommt es bei Handwerkaufträgen zu Schwierigkeiten, und Verbraucher\*innen sind unsicher, welche Rechte sie haben.



„Verbraucher haben Rechte. Doch was nutzt das, wenn sie sie nicht kennen? Wir klären auf!“

Fabian Tief – Jurist

### Webinare und Vorträge

Die meisten Verbraucher\*innen informieren sich im Internet. Um ihnen ein niedrigschwelliges und interaktives Informationsformat bieten zu können, hat die Verbraucherzentrale eine Reihe von Webinaren (Online-Seminaren) erarbeitet zu Altersvorsorge, Sparen und Versicherungen. Die Verbraucherzentrale entwickelte das Format 2016 weiter, um gerade junge Menschen zu erreichen. Insgesamt wurden 14 Webinare abgehalten, darüber hinaus auch fünf „analoge“ Vorträge.

### WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

- Projektpartner: alle Verbraucherzentralen
- Duale Förderung: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und Ministerium/Senatsverwaltung des jeweiligen Bundeslandes
- Maßnahmen 2016: Umfrage Handwerkerleistungen, Weltverbrauchertag, Familientag, Webinar
- Webseite: [www.webinare.verbraucherzentrale-berlin.de](http://www.webinare.verbraucherzentrale-berlin.de)

### 1. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin

Großen Anklang fand der „1. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin“ am 8. Oktober im MACHmit! Museum für Kinder. Von den über 500 Besucher\*innen informierten sich viele unter anderem über Handwerkerleistungen, Verbraucherrecht und Altersvorsorge. Über „Sicheres Surfen im Internet“ klärte das Landeskriminalamt Berlin auf. Rund 180 Kinder und ihre Eltern beteiligten sich an der Verbraucher-Ralley und beantworteten jeweils eine Wissensfrage zu Verbraucherthemen. Referent\*innen boten außerdem Vorträge zu Verbraucherthemen an.



Am Glücksrad konnten die Besucher\*innen ihr Wissen zum Verbraucherrecht testen.

## ZIELGRUPPENORIENTIERTER VERBRAUCHERSCHUTZ

Verbraucher\*innen aufzuklären, wie es die Satzung der Verbraucherzentrale Berlin vorgibt, beinhaltet mehr als die Beratungen in der Geschäftsstelle. Mit Vorträgen, niedrigschwelligen Beratungsangeboten vor Ort und einem zielgruppenorientierten Projekt erreichte die Verbraucherzentrale vor allem Migrant\*innen, aber auch ältere Menschen und junge Verbraucher\*innen.

### Vorträge – von IGeL bis Fake Shop

2016 steckte sich die Verbraucherzentrale das Ziel, die Zahl der Vorträge in und außerhalb der Geschäftsstelle auszubauen. Dies gelang durch die verstärkte Ansprache von Migrant\*innenorganisationen, durch gezielte Akquise, aber auch durch einfache Maßnahmen, wie z.B. einem Reiter auf der Homepage der Verbraucherzentrale: Über die neue Infoseite können sich Interessierte über die Inhalte der Vorträge informieren und konkrete Termine anfragen.

Auch thematisch erweiterte die Verbraucherzentrale ihr Angebot: Neue Vorträge erarbeiteten die Expert\*innen zum Patientenrecht, zu IGeL-Leistungen, Online-Käufen und mobilen Bezahlsystemen. Sogar ein Vortrag auf Englisch zum Thema „Consumer protection in Germany“ wurde neu konzipiert. Die Expert\*innen gehen darin konkret auf die Probleme von Flüchtlingen ein und geben Hilfestellungen und Tipps.

Die Zusammenarbeit mit Migrant\*innenorganisationen wurde 2016 ebenfalls ausgebaut. Erstmals hielten die Verbraucherschützer\*innen z.B. Vorträge bei der Deutsch-Arabischen Liga. Die seit 2012 bestehende Kooperation mit dem TUH (Türkische Unternehmer und Handwerker e.V. Berlin) wurde fortgeführt.



„Sprachbarrieren und rechtliche Unkenntnisse benachteiligen Migranten in ihrer Rolle als Verbraucher.“

Regina Herrmann – Juristin

### Migranten und Verbraucherschutz

Nach der erfolgreichen ersten Phase startete im Oktober 2016 das Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“. Ziel des Projekts ist es, Menschen mit Migrationshintergrund über Marktangebote, Fallstricke und Vertragsfallen in digitalen Märkten aufzuklären. Die Projektwebseite bietet mehrsprachige Verbraucherinformationen, die sich besonders an russisch- und türkischsprachige Zielgruppen richten. Über das interaktive Online-Forum („Forum DIGITALES“) können Verbraucher\*innen völlig unkompliziert Fragen stellen. Der Service ist kostenlos und anonymisiert und wird betreut durch ein mehrsprachiges Expertenteam.

#### **i** PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN“

- Laufzeit: 01.10.2016 bis 31.08.2018
- Projektpartner: Verbraucherzentralen Berlin (Leitung), Bremen und Hamburg
- Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
- Auftrag: Aufklärung von russisch- und türkischsprachigen Migrant\*innen über Verbraucherrechte auf dem digitalen Markt
- Maßnahmen: Marktchecks, Verbraucherdialo, Kooperation mit einer Migrant\*innenorganisation
- Projektseite und Forum Digitales: [www.verbraucherzentrale-berlin.de/forumdigitales](http://www.verbraucherzentrale-berlin.de/forumdigitales)

Mit Marktchecks bieten die Verbraucherschützer\*innen Orientierung im digitalen „Konsumdschungel“. Insgesamt drei Marktchecks sind im Projekt vorgesehen: Zwei Marktchecks sollen den ethnischen Markt im Bereich Online-Handel und Online-Dienstleistungen durchleuchten, ein dritter Marktcheck nimmt erneut die Ethnomobilfunkbranche in den Fokus. Marktchecks aus der Vergangenheit haben gezeigt, dass Produktinformationen und Vertragskonditionen auf dem Ethnomobilfunkmarkt oftmals undurchsichtig sind.

Als weitere Maßnahmen sind ein aufsuchender Verbraucherdialo sowie die Einbindung einer Migrant\*innenorganisation in das Projekt geplant.

## GESUNDHEIT UND PFLEGE

Seit fast 30 Jahren bietet die Verbraucherzentrale Berlin in der Patientenberatung Rat und Unterstützung, Information, aber auch Interessenvertretung für die Berliner Verbraucher\*innen an. Ratsuchende konnten sich auch 2016 mit Fragen rund um ärztliche Leistungen oder die Krankenversicherung an die Patientenberatung wenden. Nachdem der Bundesgerichtshof mit seiner Entscheidung vom 6. Juli 2016 neue Anforderungen an die Konkretisierung einer Patientenverfügung gestellt hatte, war der Informationsbedarf zu diesem Thema, aber auch zur Vorsorgevollmacht und zur Betreuungsverfügung, besonders groß. Erweitert wird das Angebot durch die Projekte „Kostenfalle Zahn“ und „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“.



„Verbraucher benötigen mehr Transparenz über ihren Leistungsanspruch beim Zahnarzt.“

Dr. Anke Lachmann – Projektmitarbeiterin

### Neues Projekt für Zahnpatienten

Zahnpatient\*innen begeben sich in einen Markt, in dem neben medizinischen Erwägungen auch finanzielle Interessen der Zahnärzte eine Rolle spielen. Für Verbraucher\*innen ist es schwer nachzuvollziehen, welche Leistungen die Krankenkasse bezahlt, welche nur ästhetischen Nutzen haben und in welchem Umfang die vorgeschlagene Behandlung sinnvoll ist. Orientierung bietet seit August 2016 das Projekt „Internetforum für kostenpflichtige Extras beim (Fach-)Zahnarzt“.

Schwerpunkt des Projekts ist das Internetportal „Kostenfalle-Zahn“. Hier erhalten Verbraucher\*innen unabhängige Informationen und Spartipps zu kostenpflichtigen Extras beim Zahnarzt. Außerdem können sich Patient\*innen anonym über ihren Zahnarzt oder Kieferorthopäden beschweren und mit anderen

Verbraucher\*innen austauschen. Viele Zuschriften werden von der Verbraucherzentrale kommentiert. Außerdem erfassen die Verbraucherschützer\*innen die Beschwerden und werten sie aus. So können sie Missstände aufdecken und verbraucherpolitische Forderungen ableiten. Gegen Zahnärzte, die gegen Patientenrechte verstoßen, können die Verbraucherzentralen auch rechtlich vorgehen.



### „INTERNETFORUM FÜR KOSTENPFLICHTIGE EXTRAS BEIM ZAHNARZT“

- Nachfolger des Projekts „Internetforum für kostenpflichtige Extras – Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)“
- Laufzeit Berlin: 15.08.2016 bis 31.12.2017
- Projektpartner: Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen (Leitung), Berlin und Rheinland-Pfalz
- Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
- Maßnahmen: Marktchecks, Projektseite, Flyer „Leistungsanspruch beim Zahnarzt“
- Projektseite: [www.verbraucherzentrale.de/kostenfalle-zahn.de](http://www.verbraucherzentrale.de/kostenfalle-zahn.de)

### Leistungsanspruch beim Zahnarzt

Dass Patient\*innen viele Fragen haben, zeigt sich auch an den Zugriffszahlen auf den Flyer „Leistungsanspruch beim Zahnarzt“, den die Verbraucherzentrale Berlin herausgegeben hat. Das PDF-Dokument wurde innerhalb der ersten zehn Tage 428mal von der Projektseite heruntergeladen. Der Flyer stellt die Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen für Vorsorge, Zahnreparatur, Zahnersatz und Kieferorthopädie zusammen, gibt Spartipps und nennt weitere Ansprechpartner.

### Erster Marktcheck

Ein düsteres Bild ergab der erste Marktcheck des Projekts im Dezember: Danach wird ein Viertel der Verbraucher\*innen in der Zahnarztpraxis nicht über Leistungen der Krankenkassen informiert. Damit kommen Zahnärzt\*innen mit Kassenzulassung ihrer Pflicht, verständlich und neutral über Kassenleistungen aufzuklären, nur unzureichend nach. Für 2017 sind u.a. eine weitere Marktuntersuchung sowie ein Symposium über Versorgungsdefizite geplant.

# MARKTPRÜFUNG AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE

Die Zahl der Pflegebedürftigen steigt, und die meisten wollen in den eigenen vier Wänden bleiben. Angehörige können die Pflege aus unterschiedlichen Gründen nicht immer übernehmen, deshalb benötigen Betroffene Hilfe von spezialisierten Anbietern. Und der Markt wächst: In einer Umfrage der Verbraucherzentralen mit über 800 Personen wünschten sich fast die Hälfte der Befragten für den Fall eigener Pflegebedürftigkeit professionelle Unterstützung zu Hause.

## Ambulante Pflegeverträge im Fokus

Bei der Beauftragung von ambulanten Dienstleistern stellen sich viele Fragen, wie z.B.: Worauf muss ich bei Verträgen achten? Darf der Pflegedienst einfach die Kosten erhöhen? Wie schnell kann ich wieder kündigen? Um Pflegebedürftige und Angehörige über ihre Rechte im ambulanten Pflegemarkt aufzuklären, starteten die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland im März 2016 das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“.



## Webseite und Info-Telefon

Verbraucher\*innen können sich zu ambulanten Pflegeverträgen auf der Webseite des Projekts informieren, die im Februar 2017 online ging. Zusätzlich steht Ratsuchenden dreimal wöchentlich für jeweils vier Stunden das Informationstelefon zur Verfügung.

## Fachveranstaltungen

Neben der Verbraucheraufklärung ist die Analyse der rechtlichen Probleme im Pflegemarkt ein weiterer Schwerpunkt des Projekts. 2016 veranstaltete das Projektteam

ein Dialogforum mit Fachleuten aus der Hauptstadtregion in Berlin und eine Fachtagung mit Expert\*innen aus dem gesamten Bundesgebiet in Saarbrücken, an der sich auch Bundesverbraucherschutzminister Heiko Maas mit einem Grußwort beteiligte. Fazit der Veranstaltungen: In den meisten Verträgen fehlt eine genaue Beschreibung der Leistungen und Kosten; oft existiert gar kein schriftlicher Vertrag.



Fachtagung am 16. September 2016 mit Bundesminister Heiko Maas

## Marktuntersuchungen

Da Verbraucher\*innen häufig rechtliche Probleme nicht selbst erkennen, sammeln die Verbraucherzentralen Verträge rund um die ambulante Pflege, prüfen diese und werten die Ergebnisse anonymisiert aus. Dabei stießen die Verbraucherschützer\*innen auf benachteiligende Vertragsklauseln, wie z. B. unwirksame Preiserhöhungsklauseln. Drei Anbieter mahnten die Verbraucherzentralen bereits erfolgreich ab.

Mit gezielten Marktchecks prüfen die Verbraucherzentralen außerdem bestimmte rechtliche Fragestellungen. Der erste Marktcheck untersucht Angebote der sogenannten 24-Stunden Betreuung durch ausländische Kräfte.

## PROJEKT „MARKTPRÜFUNG AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE“

- Projektlaufzeit 01.03.2016 bis 28.02.2018
- Projektpartner: Verbraucherzentralen Berlin (Leitung), Brandenburg und Saarland
- Gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
- Maßnahmen: Vertragsprüfungen, Marktchecks, Fachveranstaltungen, Projektseite
- Info-Telefon: 030 / 54 44 59 68
- Projektseite: [www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de)

# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Warum steckt im „ungesüßten“ Cappuccino-Pulver Zucker? Hilft Detox-Tee wirklich zu „entschlacken“? Und brauche ich als Sportler Nahrungsergänzungsmittel? Verbraucher\*innen können aus einem Überangebot von Lebensmitteln wählen. Werbeversprechen und zweifelhafte Ernährungsempfehlungen tragen zur Verunsicherung bei. Gut, dass es das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ der Verbraucherzentralen gibt. Es bietet Orientierungshilfen für das eigene Konsumverhalten und schützt durch Aufklärung vor Irreführung und Täuschung.



### Beratung und Information

Neben Informations- und Beratungsangeboten für alle standen in 2016 besonders junge Verbraucher\*innen, Familien und türkischsprachige Verbraucher\*innen im Fokus. Angefangen bei Workshops zur Kitaverpflegung über interaktive Schüler-Workshops bis hin zum „Parcours der Sinne“ und dem türkischsprachigen Flyer „Achtung Zucker!“ bot das Projekt für jeden etwas an.

Fragen zu Lebensmitteln beantworten die Projektmitarbeiter in ihrer Telefonsprechstunde, per E-Mail oder auch persönlich vor Ort. Das Spektrum der Rat-suchenden reichte von „Wo kann ich meine leeren Pfandflaschen abgeben?“ oder „Wer untersucht mein Trinkwasser?“ bis hin zu Beschwerden über Mogelpackungen, falsche Kennzeichnung und Plastik im Müsli.

Informationen und Aufklärung boten auch Vorträge zu allgemeinen Ernährungsempfehlungen, zur Lebensmittelkennzeichnung sowie Infostände zu klimagesunder Ernährung oder zur Sicherheit von Küchenutensilien aus Kunststoff.

Pressemeldungen und Medienbeiträge, unter anderem zu den Themen Mindesthaltbarkeitsdatum, Rückruf von Lebensmitteln, Regionalkennzeichnung oder laktosefreie Milchprodukte ergänzten das Informationsangebot.

### Kochboxen, Kennzeichnung & Co.

Mit Marktchecks und der Verfolgung von Verbraucherbeschwerden deckten die Verbraucherschützer 2016 Missstände im Lebensmittelbereich auf. Getestet und überprüft wurden Anbieter von Kochboxen, Küchenutensilien aus Kunststoff, die Kennzeichnung veganer und vegetarischer Ersatzprodukte und die Kennzeichnung von Bio-Eiern.

Bekannte und beliebte Berliner Veranstaltungen boten Gelegenheiten, um über Lebensmittel und Verbraucherschutz ins Gespräch zu kommen. Gleich zu Jahresbeginn lockte die Internationale Grüne Woche tausende Verbraucher\*innen zum Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft. Thema 2016: Lebensmittelverpackungen und damit zusammenhängende Probleme.

Aufmerksamkeit erlangten auch die von der Berliner Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz veranstalteten „Wertewochen Lebensmittel“. In Schüler-Workshops klärte die Verbraucherzentrale Jugendliche zum Thema Vermeidung von Lebensmittelabfällen auf und regte zum Nachdenken über Handlungsmöglichkeiten an.

Mit dem „Parcours der Sinne“ beteiligte sich das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ am ersten Familientag der Verbraucherzentrale Berlin und stellte damit die sinnliche Erfassung und spielerische Qualitätsbeurteilung von Lebensmitteln in den Mittelpunkt. Ein Ergebnis: Rotgefärbter Apfelsaft schmeckt nach Kirsche – sagt jedenfalls das Auge!



### PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

- Projektpartner: alle Verbraucherzentralen
- Duale Förderung des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft und Ministerium/ Senatsverwaltung des jeweiligen Bundeslandes
- Maßnahmen: Marktchecks, Workshops, Infostände, Vorträge, Infomaterialien, persönliche Beratung

## ENERGIESPARBERATUNG

Es gibt viele Gründe, die unabhängige Energieberatung der Verbraucherzentrale Berlin in Anspruch zu nehmen: Ratsuchende wollen ihre Energiekosten senken und oft auch ihren Wohnkomfort verbessern oder einen persönlichen Beitrag zum Klimaschutz leisten. 2016 konnten die Energieberater\*innen der Verbraucherzentrale über 3.500 Ratsuchenden mit praktischen Tipps beim Energiesparen helfen.

### Ein dichtes Netzwerk in ganz Berlin

Damit Verbraucher\*innen zu ihrer Energieberatung nur möglichst kurze Wege zurücklegen müssen, wurde das Beratungsnetzwerk weiter ausgebaut: Mit den neuen Stützpunkten am Falkenhagener Feld und in der Kreuzberger Oranienstraße stehen den Berliner\*innen nun insgesamt 17 Beratungsstellen zur Auswahl.

Dabei punktet die Energieberatung der Verbraucherzentrale nicht nur durch ihre Unabhängigkeit, sondern auch durch die hohe Fachkompetenz der Berater\*innen. 2016 hatten die Berliner\*innen besonders viele Fragen zum Stromanbieterwechsel, zur Heizungserneuerung, dem Austausch alter Fenster und zur staatlichen Förderung energetischer Sanierungsmaßnahmen. Aber auch der Umgang mit Schimmel in der Wohnung war ein oft nachgefragtes Beratungsthema.



„Energiesparen hilft nicht nur dem Klima, sondern schont auch den Geldbeutel.“

Tijana Roso – Projektkoordinatorin

### Energieberatung vor Ort

Neben der Energieberatung am Stützpunkt bietet die Verbraucherzentrale auch verschiedene Beratungsformate in den eigenen vier Wänden der Ratsuchenden an – die sogenannten Energie-Checks. Das Portfolio in diesem

Bereich wurde 2016 durch ein spezielles Angebot für Besitzer von Solarthermien erweitert: Im Rahmen des Solarwärme-Checks untersuchen die Energieberater\*innen die solarthermische Anlage und geben gegebenenfalls Anregungen, wie Mängel und Funktionsfehler beseitigt werden können. Außerdem prüfen die Expert\*innen, ob alle Bestandteile gut zueinander passen, fachgerecht montiert sind und reibungslos zusammenarbeiten.

### Kooperationen im Fokus

Eine weitere Neuerung brachte das Jahr 2016 für die Energieberatung mit sich: die Einführung des Regionalmanagements. Aufgabe des neuen Regionalmanagers ist es, Kooperationen mit öffentlichen Einrichtungen, Verbänden und Vereinen anzustoßen, um über diese Multiplikatoren die Energieberatung noch bekannter zu machen. Zielgruppen der Berliner Strategie sind vor allem Mieter\*innen, Migrant\*innen und Menschen mit geringem Einkommen. Erste Erfolge konnte das Regionalmanagement bereits verbuchen: So entstanden beispielsweise Partnerschaften mit dem Türkischen Bund in Berlin-Brandenburg und dem Berliner Landesverband des Bundes für Umwelt und Naturschutz (BUND).

### Infostände auf Festen und Märkten

2016 beteiligte sich die Energieberatung mit Infoständen an über 20 Veranstaltungen. Dort konnten Berliner\*innen Fragen mit Energieberater\*innen besprechen oder sich über das Beratungsangebot informieren. Zu diesen Veranstaltungen gehörten sowohl das Umweltfestival am Brandenburger Tor und verschiedene lokale Stadtteilfeste und Märkte.



#### PROJEKT „ENERGIESPARBERATUNG VERBRAUCHERZENTRALE“

- Projektpartner: alle Verbraucherzentralen, Koordination über den Verbraucherzentrale Bundesverband
- Gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
- Maßnahmen: Energiesparberatung, Infostände, Vorträge
- Projektseite: [www.verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de)

## PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Pressestelle der Verbraucherzentrale ist die erste Anlaufstelle für Medienanfragen aller Art. Über 400 Anfragen koordinierten die Mitarbeiter\*innen 2016. Viele Fragen mündeten in Interviews, Print- und Online-Artikel. Große Resonanz fanden Auskünfte der Reiserechtsexpertin zu verlorenem Reisegepäck und zu festen Essenszeiten in Hotels, die über dpa weiter verbreitet wurden. Aber auch die Themen Niedrigzinsen und deren Folgen für Anleger, die Insolvenz der Jopp AG und Online-Abzocke wurden stark nachgefragt.



„Die besten Inhalte nutzen nichts, wenn sie die Verbraucher nicht erreichen.“

Dorothea Kesberger – Pressereferentin

Mit ihren Pressemitteilungen, Verbrauchertipps und Warnungen setzte die Verbraucherzentrale auch eigene Themen, zum Beispiel zu erfolgreichen Abmahnungen der Verbraucherzentrale, zu Marktchecks, Umfragen und Webseiten der Projekte, zum Reiserecht oder zu Handwerkerleistungen. Besonders gut aufgegriffen wurden die Veröffentlichungen über die gewonnene Klage der Verbraucherzentrale gegen Yello Strom und zum Kochbox-Marktcheck des Ernährungsprojektes.

### Regelmäßige Publikationen

Leserfragen zu aktuellen Verbrauchertemen beantwortete die Verbraucherzentrale wöchentlich in der Ratgeberkolumne der Berliner Morgenpost und erreichte damit eine große Zielgruppe. Auch in der Anleger- und der Rechtskolumne des Tagesspiegels nimmt die Verbraucherzentrale regelmäßig Stellung zu Verbrauchertemen.

Zu den regelmäßigen Veröffentlichungen der Pressestelle gehören auch der jährliche Tätigkeitsbericht, der Veranstaltungskalender sowie der digitale vierteljährliche Newsletter.



### PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- Über 400 Medienanfragen
- Mehr als 550 Veröffentlichungen Print und Online
- 45 Pressemitteilungen
- 55 Kolumnen und Namensartikel in Zeitungen
- 13 weitere Publikationen (Tätigkeitsbericht, Veranstaltungskalender, Flyer)
- Vierteljährlicher Newsletter: Anmeldung unter [www.verbraucherzentrale-berlin.de](http://www.verbraucherzentrale-berlin.de)

Auch 2016 gestalteten die Mitarbeiter\*innen wieder Plakate, Handzettel und Flyer. Zum Weltverbrauchertag organisierten sie ein Pressefrühstück. Ein begleitendes Handout fand ein breites Medienecho. Mindestens 22 Medien griffen die Pressemitteilung auf.

**ŞEKERE DIKKAT!**  
Gıda maddeleri alırken nelere dikkat etmelisiniz?

**Ketchup**  
30% weniger Zucker\*

\*Daha az şekerli" ise sadece tadını tarif ederli! Bu ürünler de, benzer ürünler kadar şeker içeriyor olabilir.

**Besin değeri tablosu şekerini ortaya çıkarır**

Paket üzerinde bulunan besin değeri tablosu ürün içerisinde ne kadar şeker olduğunu açıklar (Aralık 2016 tarihinden itibaren zorunludur). Besin değeri tablosu 100 gram ürün içerisinde ne kadar şeker olduğunu açıklar.

Çoğu zaman değerler aynı zamanda bir porsiyon için de belirtilir, ancak burada kullanılan porsiyon miktarı üretici tarafından çok düşük tutulur. Bu durumda sanki şeker oranı çok yüksek değimej gibi algılanır.

Besin değeri tablosu	100g	1 Porsiyon (20g)
Şeker	18,33g	3,67g
Yüksek kaliteli şeker	4,98g	0,99g
Diğer şekerler	13,35g	2,67g
Fett	1,2g	0,24g
Diğer yağlar	1,2g	0,24g
Fosfor	16,2g	3,24g
Kalsiyum	5,7g	1,14g
Diğer tuzlar	2,1g	0,42g
Diğer	5,9g	1,18g

Besin değeri tablosu 100 gram ürün içerisindeki şeker miktarını gösterir.



## 2016 AUF EINEN BLICK



### Januar

- 15.–24.1. Internationale Grüne Woche  
Schwerpunkt: Lebensmittelverpackungen
- 20.1. Veröffentlichung Marktcheck Kochboxen
- 26.1. Neuer Energiestützpunkt in der Ingeborg-Drewitz-Bibliothek in Steglitz eröffnet
- 28.1. Erstes Webinar der Verbraucherzentrale  
Thema „Später genug haben (und jetzt auch)“ – Finanzen und Vorsorge für Berufsstarter



### Februar

- Ratgeber „Schützen Sie Ihre Daten im Internet“ aus Phase I des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ in Zusammenarbeit mit dem Landesdatenschutzbeauftragten veröffentlicht
- 3.2. Erneute Abmahnung der Jopp AG wegen nicht nachvollziehbarer Abbuchungen von Kundenkonten



### März

- Start des Projekts „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“
- 15.3. Weltverbrauchertag:  
Aktionstag zum Thema „Altersvorsorge in Zeiten von Niedrigzinsen“



### April

- 14.4. Start des Regionalmanagements für das Projekt Energieberatung
- 24.4. Teilnahme am 2. Berliner Klimatag (BUND) der Projekte „Energieberatung“ und „Lebensmittel und Ernährung“



### Mai

- 3.5. Verbraucherzentrale gewinnt vor dem BGH gegen Fressnapf GmbH
- 18.5. Start des Infotelefon zu ambulanten Pflegeverträgen
- 24.5. Veröffentlichung Marktcheck Regionalangaben bei Lebensmitteln



### Juni

Bundesweite Umfrage zur Verbrauchererwartung an vegetarische und vegane Ersatzprodukte



### Juli

- Neuer Energiestützpunkt Am Falkenhagener Feld in Spandau eröffnet
- 14.7. Verbraucherzentrale Berlin gewinnt Klage gegen TeleColumbus GmbH
- 21.7. Veröffentlichung Marktcheck zur sicheren Verwendung von Küchenutensilien



### August

- 27./28.8. Infostand der Energieberatung beim Tag der offenen Tür im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie



### September

- Veröffentlichung türkischsprachiger Flyer „Sekere dikkat!“ („Achtung Zucker!“)
- Start des Internetportals [www.kostenfalle-zahn.de](http://www.kostenfalle-zahn.de)
- 1.9.
- 15.9.–3.10. Wertewochen der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz
- 16.9. Veranstaltung „Der Pflegevertrag – kein Vertrag wie jeder andere?!“ in Saarbrücken



### Oktober

- 1.10. Start Phase II des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“
- 8.10. 1. Familientag der Verbraucherzentrale Berlin



### November

- 29.11. Verbraucherzentrale gewinnt Klage gegen Immobilienmakler Ziegert wegen unzulässiger Gebührenregelung

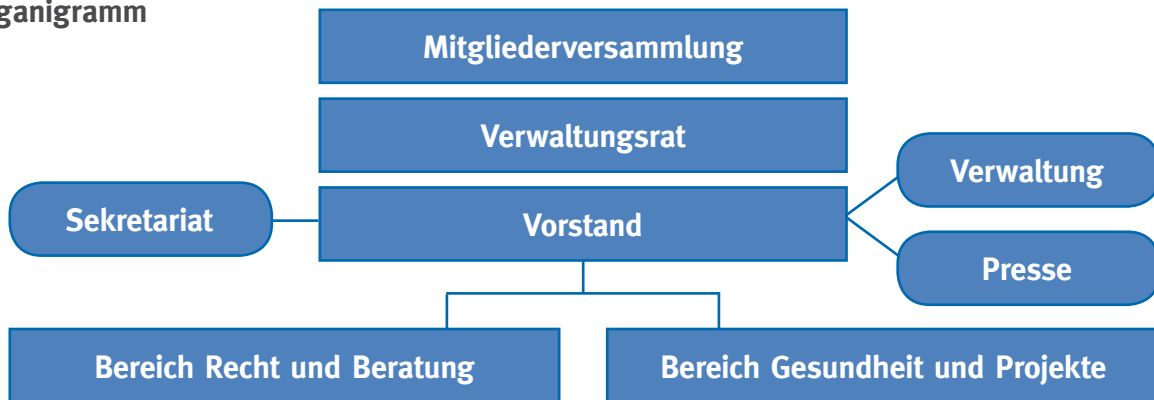


### Dezember

- 7.12. Neuer Energiestützpunkt beim Türkischen Bund in Berlin-Brandenburg eröffnet

# ANHANG

## Organigramm



### Verbraucherzentrale Berlin e.V.

#### Mitglieder (Stand: 31.12.2016)

Einzelmitglieder	50
Mitgliederverbände	14
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein e.V.</li> <li>• Berliner Mieterverein e.V.</li> <li>• CDU Landesverband Berlin</li> <li>• Deutscher Gewerkschaftsbund – Kreis Berlin</li> <li>• Die Linke, Landesverband Berlin</li> <li>• Kath. Frauengemeinschaft Deutschlands, EB Berlin</li> <li>• Kath. Dt. Frauenbund, Zweigverein Berlin e.V.</li> <li>• Landesverband Berlin der Gartenfreunde e.V.</li> <li>• Mieterschutzbund Berlin e.V.</li> <li>• Migrationsrat Berlin-Brandenburg e.V.</li> <li>• SPD, Landesverband Berlin</li> <li>• Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.</li> <li>• Türkischer Bund in Berlin und Brandenburg</li> <li>• Verband Haus- und Wohneigentum, Siedlerbund Berlin-Brandenburg e.V.</li> </ul>	
Fördernde Mitglieder	2
Vattenfall	10.000 Euro
Landesbank Berlin	10.000 Euro

#### Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Dörte Elß

#### Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Reiner Wild, Vorsitzender  
 Peter Gnielczyk, stellv. Vorsitzender  
 Sabine Babendererde  
 Christa Jourdan  
 Gerhard Müting  
 Fuat Şengül  
 Dr. Heinz Willnat

#### Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Prof. Dr. Jürgen Keßler, Vorsitzender des Vorstands  
 Juliane Freifrau v. Friesen, stellv. Vorsitzende des Vorstands  
 Dr. Friedrich Bultmann, Geschäftsführer

#### Mitarbeit in Gremien und Organisationen

Koordinierungskreis Patientenvertreter  
 Ethikkommission der Ärztekammer Berlin  
 Berufungsausschuss der Zahnärzte Berlin  
 Einigungsstelle f. Wettbewerbsstreitigkeiten b. der IHK  
 Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) – Mitglied  
 Stiftung Warentest
 

- Kuratorium

 Verbraucherzentrale Bundesverband
 

- Mitgliederversammlung
- Netzwerkgruppen

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

# STATISTIK 2016

## Statistik 2016

Beratungszahlen	Basis 2016
<b>Anfragen/Beschwerden, davon</b>	<b>25.916</b>
Allgemeine Verbraucherberatung/ Wettbewerbsverstöße	166
Bau(finanzierungs)beratung	260
Energierechtsberatung	425
Energiesparberatungen und -checks	3.813
Mieterberatung	837
Patientenberatung	483
Rundfunkbeitragsberatung	589
Spar- und Anlage(rechts)beratung	1.350
Urheberrecht	358
Verbraucherrecht inkl. Reiserecht	5.735
Versicherungs(rechts)beratung	1.121
Rechtsbesorgung	235
<b>Weitere Verbraucherkontakte</b>	
Internetbesucher	5.616.070*
Auskünfte (persönlich und per Servicetelefon/E-Mail)	11.616
Vorträge/Webinare/Workshops	85
Messe- und Infostände	20
Vorträge zielgruppenorientierter Verbraucherschutz	24
<b>Medien</b>	<b>&gt; 400</b>

\* Die Verbraucherzentrale betreibt mit weiteren Verbraucherzentralen die Seite verbraucherzentrale.de. Die Zahlen geben die Besuche auf der gemeinsamen Seite (= 5.453.089 Besuche) und auf der Seite verbraucherzentrale-berlin.de (=162.981 Besuche) wieder.

## BILANZ ZUM 31.12.2016

Aktivseite	2016	2015
<b>A. Anlagevermögen</b>		
Betriebs- und Geschäftsausstattung	44.857,75 €	43.700,46 €
<b>B. Umlaufvermögen</b>		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	44.084,13 €	44.878,23 €
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	280.224,68 €	432.073,75 €
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		
Rechnungsabgrenzungsposten	167,23 €	0,00 €
<b>D. Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag</b>		
Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag	144.609,00 €	307.835,53 €
<b>Bilanzsumme Aktivseite</b>	<b>513.942,79 €</b>	<b>828.487,97 €</b>

Passivseite	2016	2015
<b>A. Eigenkapital</b>		
Eigenkapital am Anfang des Jahres	-307.835,53 €	-55.194,72 €
Jahresüberschuss Geschäftsjahr	163.226,53 €	-252.640,81 €
Verbleiben	-144.609,00 €	-307.835,53 €
Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag (Ausweis auf der Aktivseite der Bilanz)	144.609,00 €	307.835,53 €
Eigenkapital am Ende des Jahres	0,00 €	0,00 €
<b>B. Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens</b>		
Sonderposten aus Zuwendung zur Finanzierung des Anlagevermögens	34.437,10 €	30.767,79 €
<b>C. Sonstige Rückstellungen</b>		
Sonstige Rückstellungen	220.419,89 €	377.715,52 €
<b>D. Sonstige Verbindlichkeiten</b>		
Sonstige Verbindlichkeiten	259.055,80 €	420.004,66 €
<b>E. Passive Rechnungsabgrenzung</b>		
Passive Rechnungsabgrenzung	30,00 €	0,00 €
<b>Bilanzsumme Passivseite</b>	<b>513.942,79 €</b>	<b>828.487,97 €</b>

## GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2016

Erträge	2016	2015
Einnahmen aus Zuwendungen	2.242.520,08 €	2.522.193,43 €
davon Institutioneller Haushalt	1.093.937,00 €	1.041.047,15 €
Projektförderungen/sonstige Zuschüsse	1.148.583,08 €	1.481.146,28 €
Einnahmen aus Beratungen und Vorträgen	233.932,94 €	204.675,99 €
Einnahmen aus Veröffentlichungen und sonstige Einnahmen	9.196,78 €	7.162,63 €
Abmahnungen	10.552,69 €	7.575,75 €
Vertragsstrafen	10.750,00 €	387.039,50 €
Prozesskostenerstattungen	20.068,18 €	15.447,04 €
Mitgliedsbeiträge und Spenden	22.772,20 €	22.537,97 €
Erträge aus Auflösung von Rückstellungen	10.628,42 €	12.989,69 €
Erträge aus der Auflösung von Sonderposten	9.945,35 €	3.987,34 €
Erträge aus der Auflösung von Verbindlichkeiten	177,19 €	0,00 €
Periodenfremde Erträge	5.150,15 €	0,00 €
<b>Summe Erträge</b>	<b>2.575.693,98 €</b>	<b>3.183.609,34 €</b>

Aufwendungen	2016	2015
Personalkosten	1.832.103,39 €	2.238.367,55 €
Miet- und Mietnebenkosten	188.526,16 €	202.836,45 €
Versicherungen	2.896,07 €	689,05 €
Beiträge	685,45 €	785,50 €
IT-Ausstattung inkl. Wartungskosten	11.697,92 €	11.767,12 €
Mietleasing Kopierer	1.569,34 €	2.275,32 €
Werbekosten	120.226,96 €	79.840,44 €
Reisekosten	8.134,30 €	6.572,91 €
Porto/Telefon/Internet	18.825,13 €	19.933,57 €
Büro- und Verbrauchsmaterial	9.044,43 €	8.609,72 €
Fachliteratur	8.718,69 €	8.032,80 €
Fortbildungskosten	15.715,63 €	21.909,13 €
Rechts- und Beratungskosten, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer	7.234,93 €	4.105,01 €
Prozesskosten – UWG	31.937,60 €	52.657,49 €
Abschreibungen	15.704,33 €	34.804,72 €
sonstige betriebliche Kosten	16.634,48 €	39.915,28 €
sonstige Rückstellungen	108.633,28 €	695.348,73 €
Aufwand aus der Zuführung zum Sonderposten	13.614,66 €	10.964,20 €
Forderungsverlust	564,70 €	0,00 €
Steuern	0,00 €	-3.164,84 €
<b>Summe Aufwendungen</b>	<b>2.412.467,45 €</b>	<b>3.436.250,15 €</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>163.226,53 €</b>	<b>-252.640,81 €</b>

# ÖFFNUNGSZEITEN/BERATUNGSTERMINE

## 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

Zu diesen Zeiten können Sie Testhefte und unsere Publikationen erwerben sowie persönliche Beratungstermine vereinbaren.

Ausführliche Informationen zu unseren Beratungszeiten und Entgelten finden Sie auf unserer Webseite unter [www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-vor-ort](http://www.verbraucherzentrale-berlin.de/beratung-vor-ort)

## Terminvereinbarung für die persönliche Beratung unter (030) 214 85-0

Dienstag bis Freitag	10.00–12.00 Uhr und 14.00–16.00 Uhr
----------------------	--

Telefonische Verbraucherrechtsberatung unter 0900-1-8877-100\*

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

\* 1,86 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz können sich abweichende Gebühren ergeben.



## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e.V.  
Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin  
Tel.: (030) 214 85-0  
Fax: (030) 211 72 01

### Für den Inhalt verantwortlich

**V.i.S.d.P.:** Dörte Elß, Vorstand  
**Redaktion:** Dorothea Kesberger  
**Layout:** mediarock Designagentur  
**Fotos:** Verbraucherzentrale Berlin (Thorsten Greb),  
Coverfoto: dmitrimaruta (Fotolia)  
**Druck:** vierC print+mediafabrik GmbH & Co. KG  
**Stand:** Juni 2017

© Verbraucherzentrale Berlin e.V.

gefördert durch

Senatsverwaltung  
für Justiz, Verbraucherschutz  
und Antidiskriminierung



verbraucherzentrale

Berlin