



verbraucherzentrale

Brandenburg

GESCHÄFTSBERICHT FÜR DAS JAHR 2012





IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

Templiner Straße 21

14473 Potsdam

www.vzb.de

Vi.S.d.P.: Jochen Resch,
Vorstandsvorsitzender

Redaktion: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott
Visuelle Kommunikation, Berlin

Druck: LASERLINE Druckzentrum, Berlin

INHALT

Leitbild der Verbraucherzentrale	05
1. Vorwort	07
2. Allgemeine Trends 2012	08
3. Höhepunkte 2012	12
4. Finanzen und Versicherungen	13
5. Rechtsberatung	14
6. Energierecht	16
7. Energiesparberatung	17
8. Das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum	18
9. Lebensmittel und Ernährung	19
10. Das Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«	20
11. Pflegerechtsberatung im Projekt »WBVG«	21
12. Das Projekt »Auskommen mit dem Einkommen«	22
13. Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland	23
14. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	24
15. Verbraucherbildung	26
16. Interessenvertretung, Kooperationen und Gremienarbeit	27
17. Fortbildung	29
18. Ausblick	30
Anhang: Zahlen und Daten	
I. Mitglieder	32
II. Vorstand und Geschäftsführung	33
III. Beratung vor Ort	33
IV. Organigramm	34
V. Gesamtübersicht: Einnahmen und Ausgaben 2012	35



LEITBILD DER VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG



UNSERE GRUNDSÄTZE

Die Verbraucherzentrale ist Dienstleisterin für Verbraucher.

Wir beraten, informieren und vertreten Verbraucher mit dem Ziel, ihre Interessen gegenüber Anbietern durchzusetzen.

Wir sind ausschließlich den Interessen der Verbraucher verpflichtet. Wir unterstützen Verbraucher mit Rücksicht auf ihre unterschiedlichen Bedürfnisse, Bildungs- und sozialen Voraussetzungen dabei, ihre Entscheidungs- und Handlungskompetenz zu verbessern.

Wir wenden uns an Kinder und Jugendliche, weil Konsumieren heute mehr denn je »gelernt« werden muss. Verbraucherschutz gehört praxisnah in den Unterricht.

Wir wollen eine innovationsfreudige, nachhaltige, soziale Marktwirtschaft, in der das Grundrecht auf Information gesichert ist und in der selbstbewusste Verbraucher durch ihre Konsument-scheidung Unternehmen zu Spitzenleistungen anspornen.

Die Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale stellen unsere Arbeit auf eine breite gesellschaftliche Basis.



1. VORWORT



Jochen Resch,
Vorstandsvorsitzender
der Verbraucherzentrale
Brandenburg,
Foto: VZB



Der Einsatz der Verbraucherzentrale Brandenburg hat sich gelohnt: Auch 2012 konnten wir viele Verbesserungen erzielen, von denen die Bürgerinnen und Bürger des Landes profitierten. Unter anderem haben wir einen Kreditvermittler wegen unzulässiger Kreditnebenkosten, ein Autohaus auf Grund wiederholter unerlaubter Werbesendungen sowie ein Fitnessstudio mit rechtswidrigen AGB-Klauseln erfolgreich abgemahnt.

Gemeinsam mit unserem Bundesverband und den Verbraucherzentralen der Länder haben wir für die Button-Lösung gekämpft und gewonnen. Seit dem 1. August 2012 müssen kostenpflichtige Angebote mit einem Button wie »Jetzt kaufen« oder »Jetzt zahlungspflichtig bestellen« gekennzeichnet werden. Der Erfolg wurde gleich sichtbar: Die Verbraucherberatungsstellen verzeichneten deutlich weniger Anfragen zur Internetabzocke.

Aber es kann noch lange nicht Entwarnung gegeben werden an der Front der untergeschobenen Verträge. Eine bundesweite Umfrage der Verbraucherzentralen zu unerwünschten Anrufen und Abfallen per Telefon, an der sich etwa 2.500 Brandenburgerinnen und Brandenburger beteiligten, ergab: Stolze 86 Prozent der gemeldeten Werbeanrufe waren unerwünscht! Wir sehen daher deutlichen Nachbesserungsbedarf an den bestehenden gesetzlichen Regelungen.

Und kaum war den Abfallen im Internet ein Riegel vorgeschoben, ging es auf dem Smartphone weiter. Oft reicht ein Klick auf ein Werbebanner und schon ist ein Abonnement abgeschlossen. Auch hier haben wir noch viel zu tun, um die Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen.

Intern haben wir auch einiges vorangebracht. Als Verbraucherzentrale Brandenburg haben wir den Anspruch, für jede Verbraucherin und jeden Verbraucher gut erreichbar zu sein. Mit zwei neuen Energiesparberatungsstützpunkten haben wir unser Beratungsnetz im Flächenland Brandenburg weiter ausbauen können. Außerdem sind unsere Beraterinnen und Berater telefonisch und per E-Mail zu erreichen. Mit einer neuen Entgelttabelle haben wir außerdem 2012 das Preis-Leistungsverhältnis unserer Beratungsleistungen noch transparenter gemacht.

Bedanken möchte ich mich im Namen der Verbraucherzentrale bei unseren Zuwendungsgebern, dem Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz Brandenburg (MUGV), weiteren Landesministerien, dem Bund, den Landkreisen und Kommunen dafür, dass sie den Verbraucherschutz in Brandenburg möglich machen. Außerdem bedanke ich mich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sowie bei meinen ehrenamtlichen Vorstandskolleginnen und -kollegen, die sich mit viel Engagement für die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher eingesetzt haben.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Jochen Resch'.

Jochen Resch,
Vorstandsvorsitzender der Verbraucherzentrale
Brandenburg e.V.



ALLGEMEINE 2. TRENDS 2012

Über 71.000 Verbraucherinnen und Verbraucher nahmen die Leistungen der Verbraucherzentrale Brandenburg in Anspruch. Ein Schwerpunkt waren Abofallen, aber auch in Energie-, Ernährungs- und Finanzthemen waren die Beraterinnen und Berater gefragt. Der Internetauftritt www.vzb.de wurde neu gestaltet. Die Verbraucherzentrale war gern gesehener Interviewpartner für die Medien.

Verbraucherinnen und Verbraucher haben es als Marktteilnehmer nicht leicht. Sie benötigen sowohl vorsorgende Information, nachsorgende Beratung und Vertretung bei akuten Problemen sowie eine starke Stimme, die ihre Interessen gegenüber Politik und Wirtschaft vertritt. Alle diese Aufgaben leistet die Verbraucherzentrale Brandenburg in Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Ein wichtiges Merkmal, welches die Verbraucherzentrale von anderen Anbietern von Beratungsleistungen unterscheidet, ist ihre erklärte und gelebte Unabhängigkeit von Unternehmen sowie von politischen Institutionen.

BERATUNG IN BRANDENBURG

Das Kernstück der Verbraucherrarbeit in Brandenburg stellt die individuelle Beratung dar. Mit insgesamt 33 Anlaufstellen vor Ort landesweit sowie telefonischer, E-Mail- und schriftlicher Beratung und einem umfangreichen Internetangebot bietet die Verbraucherzentrale Brandenburg allen Verbraucherinnen und Verbrauchern diverse Möglichkeiten der Information. Das Beratungsangebot wird komplettiert durch außergerichtliche Rechtsvertretungen, Gruppenberatungen sowie Kurzinformationen auf Messen und weiteren Veranstaltungen.

Im Jahr 2012 haben über 71.000 Verbraucherinnen und Verbraucher eine dieser Möglichkeiten genutzt. Wie auch 2011 waren die besonders komplizierten und zeitintensiven außergerichtlichen Rechtsvertretungen

sehr gefragt. Eine Steigerung der Beratungszahlen um 56 Prozent konnte bei der E-Mail-Beratung verzeichnet werden. Hier besteht großes Potential, da die E-Mail-Beratung von Personen genutzt werden kann, die keine Zeit oder Möglichkeit haben, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Zudem können die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale per E-Mail bei komplexeren Sachverhalten besser helfen als bei einer telefonischen Beratung, da Unterlagen mitgeschickt werden können.

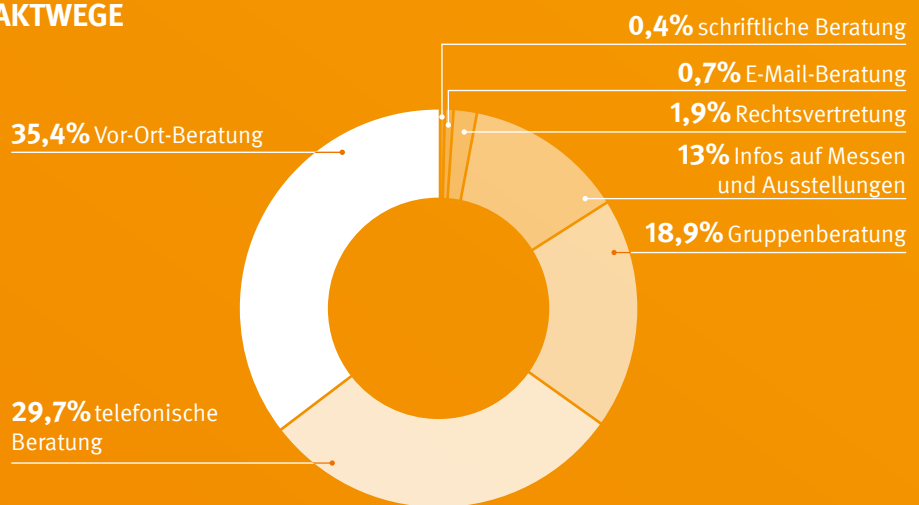
Der bundesweite Trend des Beratungszahlenrückgangs hat sich auch 2012 fortgesetzt. Ein Arbeitskreis aller Verbraucherzentralen befasst sich mit der Ursachenforschung. In Brandenburg stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale fest, dass viele Verbraucherinnen und Verbraucher sich bei kleineren Problemen Rat in den Medien und im Internet suchen. Daher legt die Verbraucherzentrale Brandenburg weiterhin einen Schwerpunkt auf die regionale Medienarbeit und einen informativen und aktuellen Internetauftritt. Ergänzend dazu pflegt sie mit www.facebook.com/vzbrandenburg ihren eigenen Social Media-Kanal. Die hauseigene Internetpräsenz www.vzb.de ist 2012 komplett gerelauncht worden mit dem Ziel, ihn attraktiver, verbraucherfreundlicher und noch aktueller zu gestalten. Bei größeren und komplexeren Problemen suchen die Menschen nach wie vor die Verbraucherberatung auf. Die Strategie, neben der individuellen Beratung auch Informationen über das Internet und die Medien anzubieten, die eine breite

BERATUNGS- UND KONTAKTWEGE IM VERGLEICH



35,4%

Der größte Teil der Beratungen und Kontakte findet vor Ort in den Beratungsstellen statt.

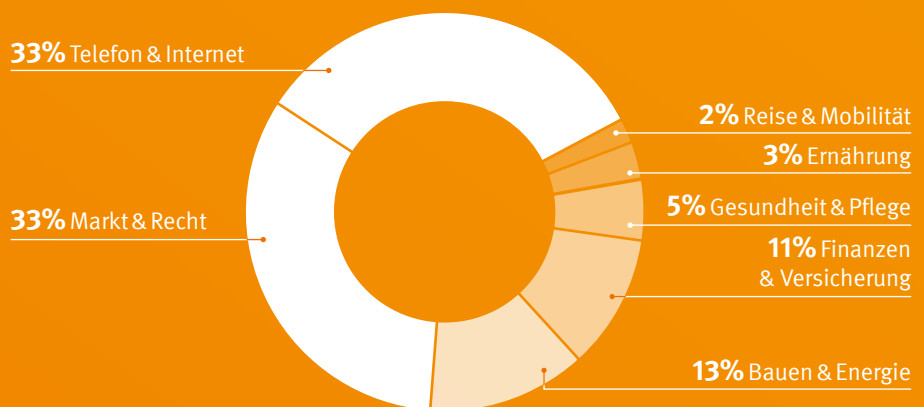


BERATUNGSTHEMEN



TOP 2

der Beratungsthemen sind Telefon & Internet und Markt & Recht.

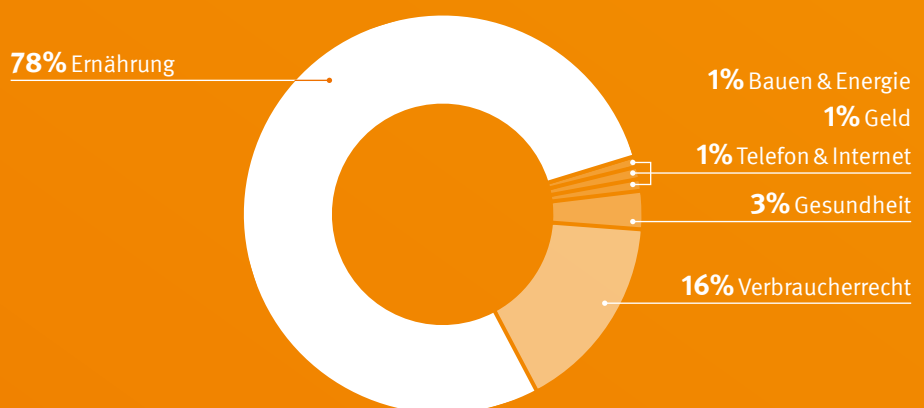


VORTRÄGE UND GRUPPENBERATUNGEN NACH THEMEN



78%

Die meisten Vorträge und Gruppenberatungen finden zum Thema Ernährung statt.





Bevölkerungsschicht erreichen, stößt auf gute Resonanz (vgl. Kapitel Öffentlichkeitsarbeit, Seite 24).

DAUERBRENNER ABOFALLEN

2012 war das Jahr der Abofallen und untergeschobenen Verträge. Einerseits gab es besonders viel Beratungsbedarf zu diesem Themenkomplex. Andererseits konnte die Verbraucherzentrale Brandenburg im Verbund mit dem Bundesverband Verbraucherzentrale (vzbv) und den Verbraucherzentralen der Länder einen großen Erfolg in der Bekämpfung untergeschobener Verträge im Internet erzielen: Seit dem 1. August 2012 gilt für private Vertragsabschlüsse im Internet die so genannte Buttonlösung. Danach müssen Verbraucher vor dem Klick auf den Bestellbutton eindeutig erkennen können, ob es sich um ein kostenpflichtiges Produkt handelt. Der Erfolg wurde unmittelbar sichtbar: Die Verbraucherzentrale Brandenburg registrierte eine deutliche Verringerung der Anfragen zu ungewollt geschlossenen Verträgen im Internet.

Während die Buttonlösung eine Stärkung der Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet herbeigeführt hat, gibt es weiterhin große Probleme mit untergeschobenen Verträgen. An einer bundesweiten Aktion zu unerlaubter Telefonwerbung beteiligten sich fast 9.000 Ratsuchende.

Auch im Jahr 2012 gehörte der Bereich Energie zu den besonders nachgefragten Beratungsschwerpunkten. Die größte Rolle spielten Fragen zu den Strompreiserhöhungen zum Jahreswechsel 2012/13 sowie daraus resultierende Fragen zum Stromanbieterwechsel. Besonders erfreulich ist die Eröffnung von zwei neuen Energiesparberatungen in Prenzlau und Beelitz.

STIEGENDE NACHFRAGE BEI DER FINANZBERATUNG

Positiv war 2012 die Entwicklung der Beratungszahlen im Finanz- und Versicherungsbereich. Gegen den Trend des allgemeinen Beratungszahlenrückgangs konnten sie um 5,1 Prozent auf insgesamt 2.394 Beratungen gesteigert werden. Diese Entwicklung verdeutlicht, wie wichtig das Angebot der Verbraucherzentrale Brandenburg in diesem Bereich ist. Finanz- und Versicherungsberatung ist sehr komplex und betrifft oftmals die Existenz ganzer Familien. Gerade in der Branche sind von Provisionsinteressen geleitete Beratungen an der Tagesordnung, die oft zu Fehlberatungen und zur Empfehlung falscher Produkte führen können.

Die Beratung der Verbraucherzentrale ist hingegen unabhängig und stellt das Wohl des individuellen Verbrauchers in den Mittelpunkt. Das hohe Interesse am

Thema Finanzen griff die Verbraucherzentrale Brandenburg auch zum Weltverbrauchertag am 15. März 2012 auf: In allen Beratungsstellen informierten die Verbraucherschützer rund ums Girokonto, z.B. zu überhöhten Dispozinsen und was man dagegen tun kann.

RUNDFUNKBEITRAGSBERATUNG ERGÄNZT DAS ANGEBOT

Ein Thema, das zum Ende des Jahres alle Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher beschäftigte, war die Umstellung von den geräteabhängigen Rundfunkgebühren auf den haushaltsbezogenen Rundfunkbeitrag. Um die Verbraucherinnen und Verbraucher mit ihren Fragen zum Wechsel nicht allein zu lassen, nahm die Verbraucherzentrale Brandenburg die Beratung zu Rundfunkgebühren und -beitrag in ihr Repertoire auf. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin ging sie eine Kooperation mit dem Rundfunk Berlin-Brandenburg ein und berät auch 2013 weiterhin zum neuen Rundfunkbeitrag.

VIELE VORTRÄGE RUND UM GESUNDE ERNÄHRUNG

Wie 2011 standen bei Vorträgen und Gruppenberatungen die Themen Lebensmittel und Ernährung im Fokus. Die sieben Ernährungsberaterinnen der Verbraucherzentrale Brandenburg informierten zu Fragen des Verbraucherschutzes im Lebensmittelbereich, z.B. zur bedarfsgerechten Auswahl, Kennzeichnung, Lagerung und Zubereitung sowie zu Ernährungsgewohnheiten. Doch nicht nur über Lebensmittel konnten sich Verbraucherinnen und Verbraucher informieren, die Verbraucherzentrale bot auch Vorträge zu diversen anderen Themen an, so zum Beispiel zu Verbraucherrecht, Gesundheit und Geld (siehe Grafik drei, Seite 9).

KOLLEKTIVER RECHTSCHUTZ KAM ALLEN ZU GUTE

Die Fachreferentinnen und Fachreferenten der Verbraucherzentrale Brandenburg konnten auch 2012 im Rahmen des kollektiven Rechtsschutzes einige Erfolge verbuchen, die allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Gute kamen. Auf Eigeninitiative sowie auf Verbraucherhinweise hin kontrollierten die Juristinnen und Juristen des Fachreferats insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Banken und anderen Unternehmen, insbesondere von solchen, die im Geschäftsverkehr mit Verbraucherinnen und Verbrauchern stehen. Die Fachleute prüften 30 Vorgänge intensiver. Nach der Untersuchung vorliegender Informationen und Belege sowie der rechtlichen Bewertung und Abwägung der Erfolgsaussichten wurden elf Verfahren wegen unsicherer Erfolgsaussichten eingestellt. 16 Abmahnverfahren schloss die Verbraucherzentrale Brandenburg erfolgreich ab. Unter anderem

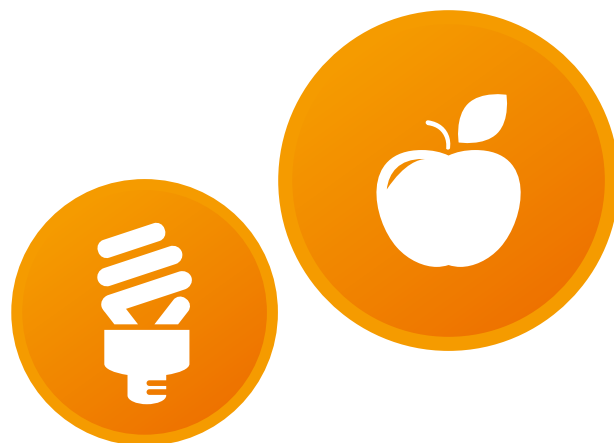
konnten ein Kreditvermittler wegen unzulässiger Kreditnebenkosten, ein Autohaus auf Grund wiederholter unerlaubter Werbesendungen sowie ein Fitnessstudio mit rechtswidrigen AGB-Klauseln erfolgreich abgemahnt werden. Vier durch die Verbraucherzentrale Brandenburg initiierte Verfahren gegen Brandenburgische Sparkassen wurden an den Bundesverband abgegeben, der Urteile zu Gunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen konnte. Dabei ging es um das Pfändungsschutzkonto: Banken und Sparkassen hatten ihre Gebühren bei Umwandlung von einem regulären in ein »P-Konto« deutlich erhöht. Durch den Erfolg konnten die Gebühren eingedämmt werden.

DIFFERENZIERTERTE ANGEBOTE FÜR ALLE ZIELGRUPPEN

Der Verbraucherzentrale Brandenburg ist es ein Anliegen, allen Verbraucherinnen und Verbrauchern gleichermaßen zur Verfügung zu stehen. Daher stehen Beratungsangebote und Vorträge jedermann offen. Ergänzt wurde das Angebot auch 2012 durch zielgruppenspezifische Angebote und Aktionen.

Bereits für Kita-Kinder sowie Schülerinnen und Schüler bot die Verbraucherzentrale diverse Mitmachangebote im Bereich Ernährung sowie Schulvorträge rund um Themen für junge Verbraucherinnen und Verbraucher: Beispielsweise ging es um Datenschutz im Internet, Social Media oder Handyverträge. Auch hielt die Verbraucherzentrale im Rahmen der Verbraucherbildung wieder Vorträge vor Lehrerinnen und Lehrern, die das

Gelernte an ihre Schülerinnen und Schüler weitergeben konnten. Für Studierende der Universität und der Fachhochschule Potsdam gab es ein besonderes Angebot: In Kooperation mit dem AStA boten die Potsdamer Verbraucherschützer Beratung zum Beispiel bei Ärger mit Reklamationen oder Abofallen. Auch Tipps für den richtigen Versicherungsschutz während des Studiums waren bei den Studierenden begehrt. Für Haushalte mit geringem Einkommen, insbesondere Familien, hatte die Verbraucherzentrale im sechsten Jahr in Folge die kostenlose Vortragsreihe »Auskommen mit dem Einkommen« im Programm. Informationsstände und Angebote bei Seniorentagen und auf -messen brachten den Brandenburger Seniorinnen und Senioren die vielfältigen Angebote der Verbraucherzentrale Brandenburg näher.



www.vzb.de in
neuem Gewand
nach dem
Relaunch 2012.
Foto:
nattstudio,
fotolia

3. HÖHEPUNKTE 2012



JANUAR

- › **25.1.:** Förderverein zur Unterstützung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums wird als gemeinnütziger Verein anerkannt
- › **20.-29.1.:** Stand auf der Internationalen Grünen Woche mit Schwerpunkt »Lebensmittelverschwendung«
- › Erste Abstimmung mit der VZ Berlin zur gemeinsamen Aktion »Mobilität bei Bahnreisen«

FEBRUAR

- › **7.2.:** Infostand beim Safer Internet Day Frankfurt (Oder)
- › **14.2.:** Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung für praxisnahe Klimabildung zwischen VZ Brandenburg und Universität Potsdam
- › Umfrage zum Girokonto

MÄRZ

- › **7.-9.3.:** Infostand auf der ITB in Berlin
- › **15.3.:** Girokonto-Aktion zum Weltverbrauchertag
- › **24./25.3.:** Beteiligung an der Baumesse in Cottbus

APRIL

- › **26.4.:** Stand beim Zukunftstag Brandenburg

MAI

- › **1.5.:** Teilnahme am Brückenfest in Frankfurt (Oder)
- › **17.-20.5.:** Brandenburger Landwirtschaftsausstellung (BraLa) in Paaren im Glien, Infostand zum Thema »Lebensmittelkennzeichnung«

JUNI

- › **7.6.:** Telefonhotline zur geplatzten Eröffnung des Flughafens BER
- › **7.6.:** Infostand bei der Veranstaltung »Helfende Hände«
- › **15.6.:** Bilanzpressekonferenz der VZB mit dem Schwerpunkt »Unberechtigte Inkassoforderungen«
- › **17.-24.6.:** Beteiligung an der Brandenburgischen Seniorenwoche in Potsdam
- › **18.6.-16.9.:** Start der bundesweiten Aktion gegen Telefonwerbung und untergeschobene Verträge
- › **21.6.:** Mitgliederversammlung
- › Artikel in der Fachzeitschrift Verbraucher und Recht (VuR) zu Abofallen, von Jan Wilschke, Leiter des Beratungszentrums Frankfurt (Oder)

JULI

- › **1.7.:** neue Entgelttabelle der VZ Brandenburg tritt in Kraft
- › **30.7.:** Datenschutz-Aktion zum Meldegesetz: Schreiben der Verbraucherzentralen an die Ministerpräsidenten der Länder

AUGUST

- › **1.8.:** Buttonlösung tritt in Kraft
- › Tag der Gesundheit im Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz (MUGV), Infostand der Beratungsstelle Potsdam der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands (UPD)

SEPTEMBER

- › **1./2.9.:** Brandenburg-Tag in Lübbenau mit gut besuchtem Infostand
- › **7.9.:** Überregionale Fachkonferenz zur Zukunft der grenzüberschreitenden deutsch-polnischen Verbraucherverarbeit im Collegium Polonicum Slubice/Polen
- › **19.9.:** Tagung Kinderernährung (Kooperation mit VZ Berlin)
- › Unterzeichnung des Kooperationsvertrages mit dem rbb, neues Beratungsangebot Rundfunkbeiträge/-gebühren

OKTOBER

- › **19.10.:** Relaunch des Internetauftritts www.vzb.de
- › **23.10.:** Aktive Beteiligung am »Tag der Schulverpflegung«
- › **24.10.:** Vortrag beim Netzwerk Medienkompetenz
- › Aktion Kostenlose Beratung für Studierende an Uni und FH Potsdam in Kooperation mit dem AstA zum Start des Wintersemesters
- › Eröffnung des Energieberatungszentrums Beelitz
- › Start der Energie-Checks für zu Hause

NOVEMBER

- › **7.11.:** Vorstellung der Aktionsangebote aus dem Ernährungsbereich auf der Kindergesundheitskonferenz Brandenburg des MUGV
- › **23./24.11.:** Zweitägige Schulungsveranstaltung für alle Beschäftigten der VZ Brandenburg

DEZEMBER

- › Mitarbeit am Klimakonzept der Stadt Frankfurt (Oder)



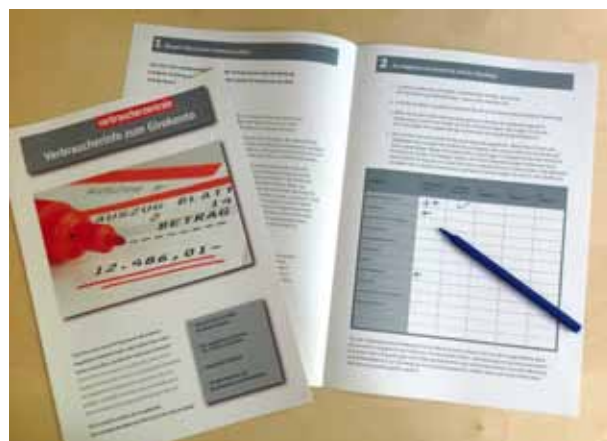
4. FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Beim Thema Kreditbearbeitungsgebühren zeigten sich die Banken uneinsichtig. Die Verbraucherzentrale Brandenburg fragte Verbraucherinnen und Verbraucher, was das Wichtigste am Girokonto sei und informierte am Weltverbrauchertag rund um das Thema.

Eine wichtige Entwicklung zeigte sich 2012 beim Thema Kreditbearbeitungsgebühren. Bereits acht Oberlandesgerichte entschieden, dass Gebühren für die Bearbeitung von Krediten unzulässig seien. Trotz der Urteile blockten Banken und Sparkassen in Brandenburg ab, eine Erstattung von zu Unrecht gezahlten Gebühren lehnten die meisten Banken ab. Die Verbraucherzentrale verfolgt, ob es dazu ein Urteil des Bundesgerichtshofes geben wird und hat die Hoffnung, dass es genauso verbraucherfreundlich wie die Urteile der Oberlandesgerichte sein wird.

Mit einer Umfrage zur Wahl des Girokontos läutete die Verbraucherzentrale Brandenburg in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin den Weltverbrauchertag 2012 ein. Über den gesamten Februar erfragte die Verbraucherzentrale Brandenburg bei den Brandenburgerinnen und Brandenburgern die drei ausschlaggebenden Kriterien für die Wahl ihres privaten Girokontos. Das Ergebnis: Die Verbraucherinnen und Verbraucher gaben an, beim Girokonto am meisten auf die Kosten, gefolgt vom Filial- und Geldautomatennetz zu achten. Die Verbraucherzentrale stellte fest, dass Dispozinsen oft vernachlässigt werden. Eine zum Weltverbrauchertag am 15. März 2012 veröffentlichte »Verbraucherinfo zum Girokonto«, in welche die Ergebnisse der Umfrage einfließen, sollte Verbraucherinnen und Verbrauchern die Auswahl eines passenden Girokontos erleichtern und wies auch auf die Problematik der Dispozinsen hin.

Den Weltspartag am 30.10.2012 nutzte die Verbraucherzentrale Brandenburg, um medial auf ihren unabhängigen Geldanlage-Check hinzuweisen. Denn leider hat die Verbraucherzentrale oft die Erfahrung gemacht, dass Banken und Finanzvermittler auf Grund von Provisionen und bankinternem Druck nicht anleger- und produktgerecht beraten. Im Herbst gab es außerdem rege Nachfrage nach Altersvorsorgeberatung.



Mit der »Verbraucherinfo zum Girokonto« konnten Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Girokonto auf Herz und Nieren prüfen.
Foto: L. Högden, VZB



5. RECHTSBERATUNG

»Bundesweite Abzocke des Mahnungsbüros Ries erreicht Brandenburg« titelte eine Presseinformation der Verbraucherzentrale Brandenburg im September. Betrüger gaben sich als Mitarbeiter der Verbraucherzentrale aus und schwatzten gutgläubigen Verbraucherinnen und Verbrauchern Zeitschriftenabos auf. Wieder machten unlautere Partnervermittler Geschäfte mit dem sensiblen Gut Liebe. Immerhin brachte die TK-Novelle eine Stärkung der Verbraucherrechte bei Anbieterwechsel, Umzug und Warteschleifen.

ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Verbraucherinnen und Verbraucher wurden massiv vom Mahnungsbüro Ries unter Druck gesetzt. Sie sollten angebliche Rückstände aus Gewinnspielverträgen der »Euro Gewinner Zentrale« aus dem Jahr 2010 nachzahlen. Der Anbieter behauptete, dass der telefonische Vertragsschluss mitgeschnitten worden sei. Die Verbraucherzentrale stand Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite und veröffentlichte einen Musterbrief, damit sie der Forderung widersprechen konnten. Mit Betrügern, die sich als Verbraucherzentrale ausgaben, hatte die Verbraucherzentrale Brandenburg schon des Öfteren zu kämpfen. Auch 2012 nutzten Betrüger den guten Namen der Verbraucherzentrale aus, um per Telefon Zeitschriftenabos zu verkaufen. Die Verbraucherzentrale warnte großräumig vor der Masche, um Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen.

Gegen die Partnervermittlung »PV Glückswolke 7«, die bereits 2011 Partnersuchende um Geld und Hoffnungen brachte, leitete 2012 die Staatsanwaltschaft Mainz Ermittlungen wegen Betrugs (AZ: 3111 Js 3236/10) ein. Doch die Firma, vor der die Verbraucherzentrale Brandenburg wiederholt gewarnt hatte, ging mit noch dreisteren Einschüchterungsversuchen auf Abzocktour. Mit der Vortäuschung enormer Schulden aus früheren Verträgen versuchte die Agentur, ehemaligen Kunden einen neuen Vertrag als Entgegenkommen einzureden. Die Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützer halfen mehreren Betroffenen,

aus Angst unterschriebene neue Verträge wegen arglistiger Täuschung anzufechten.

Obwohl der Europäische Gerichtshof (Aktenzeichen C-511/08) bereits 2008 festgestellt hatte, dass Verbraucher im Widerrufsfall bei einem Versandhändler keine Rücksendekosten zahlen müssen, gab es 2012 Kundenbeschwerden über einen Online-Sportartikelversender. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters fanden die Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützer gesetzeswidrige Formulierungen samt kurioser Begründung: Es käme wohl niemand auf die Idee, sich etwaige Kosten für die vergebliche Fahrt zu einem Geschäft im stationären Handel, in dem man nichts Passendes gefunden hätte, vom Inhaber erstatten zu lassen. Daher müsse auch der Versandkunde die Kosten einer vergeblichen Zusendung tragen. Die Verbraucherzentrale Brandenburg mahnte daher den Anbieter ab, der eine Unterlassungserklärung abgab. Im Verstoßfall muss er eine hohe Vertragsstrafe zahlen.

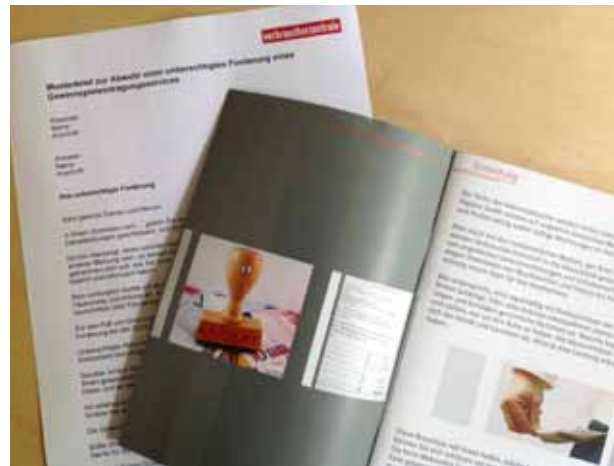


TELEKOMMUNIKATION

Mit Inkrafttreten des novellierten Telekommunikationsgesetzes am 10.05.2012 wurden die Rechte von Verbrauchern gegenüber Anbietern verbessert – dazu erstellte die Verbraucherzentrale umfangreiche Informationsmaterialien für Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die Verbesserungen im Überblick:

- › **Telekommunikationsverträge:** anfängliche maximale Laufzeit von 24 Monaten
- › **Anbieterwechsel:** Leitung darf nur einen Kalendertag unterbrochen sein
- › **Umzug:** Telekommunikationsverträge (Festnetz, Internet und Mobilfunk) können an den neuen Wohnort mitgenommen werden
- › **Call-by-Call-Anbieter:** Preisansagepflicht
- › **Warteschleifen:** Kosten dürfen erst ab Bearbeitung des Anliegens entstehen
- › **Mobilfunk:** Anschluss kann für bestimmte Rufnummern gesperrt werden, ebenso gesperrt werden können Abrechnungen für Leistungen Dritter (Drittanbietersperre)
- › **Sperre des Mobilfunkanschlusses:** wurde gleichen Voraussetzungen wie im Festnetz unterworfen
- › **Mobilfunkrufnummern:** können auch während der Vertragslaufzeit zu einem anderen Anbieter mitgenommen werden



Musterbrief und Infolyer der Verbraucherzentrale Brandenburg halfen beim Widerspruch gegen angebliche Zahlungsrückstände.

Foto: L. Högden, VZB

6. ENERGIERECHT



Im Energierecht gab es für die Verbraucherzentrale Brandenburg viel zu tun. Neben Problemen mit den Anbietern Flexstrom und Löwenzahn Energie hatten die Beraterinnen und Berater weiterhin mit der Insolvenz von Teldafax zu tun. Beim Sammelklageverfahren gegen die EWE ging Ende 2012 endlich ein Vergleichsangebot ein.

Im ganzen Bundesgebiet wurde Flexstrom 2012 von diversen Amtsgerichten zur Zahlung einer Wechselprämie verurteilt. Der Stromanbieter hatte mit dieser Prämie geworben, die Verbraucherinnen und Verbraucher im Falle eines Wechsels zu Flexstrom erhalten sollten, wollte sie jedoch erst nach einer weiteren Vertragsverlängerung auszahlen. Das Problem: Der im ersten Jahr sehr günstige Tarif wurde bei einer Vertragsverlängerung ordentlich aufgestockt, so dass ein Verbleib bei Flexstrom unrentabel war. Die Verbraucherzentrale empfahl Betroffenen zu klagen. Mit Erfolg: In seinem Urteil vom 17.08.2012 gab das Amtsgericht Potsdam einer Verbraucherin Recht und verurteilte Flexstrom zur nachträglichen Zahlung des Bonus über 105 Euro. Auch die Schwesterfirma Löwenzahn Energie machte von sich reden: Erst köderte sie Kunden mit Niedrigstpreisen und erhöhte die Preise nach Vorkasseleistung um etwa 100 Prozent. Die Verbraucherzentrale Brandenburg empfiehlt grundsätzlich, Vorkassetarife zu meiden, um solche Abzocke zu verhindern.

Obwohl der Energieversorger Teldafax bereits Mitte 2011 Insolvenz angemeldet hatte, erhielten frühere Kunden weiterhin Post mit teilweise unklaren Zahlungsaufforderungen. Die Verbraucherzentrale Brandenburg veröffentlichte einen Musterbrief, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher auf die Forderungen reagieren konnten. Besonders warnten die Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützer davor, Forderungen mit einer Abtretungsklausel zu bezahlen.

Ein erheblicher Teil der Arbeit musste auch im Jahr 2012 auf die Betreuung der Sammelklagen gegen die Energieversorger EWE und Spreegas verwendet werden. Das Jahr endete mit einer erfreulichen Nachricht: Im seit 2005 laufenden Sammelklagen-Verfahren gegen die EWE ging auf Drängen der Verbraucherzentrale Brandenburg sowie des Klägeranwaltes ein Vergleichsangebot des Energieversorgers ein. Die Klägerinnen und Kläger erzielten damit insgesamt einen Gewinn in Höhe von fast 150.000 Euro.





7. ENERGIESPARBERATUNG

Auch in diesem Jahr konnte die Energiesparberatung in Brandenburg weiter ausgebaut werden. Ein neues Angebot begeisterte Energiesparwillige. Und zum Ende des Jahres hielten die Strompreiserhöhungen und die damit verbundenen Anfragen zum Anbieterwechsel die Energieberaterinnen und Berater in Atem.

Mit der Eröffnung der beiden neuen Energiesparberatungsstützpunkte in Prenzlau und Beelitz können Verbraucherinnen und Verbraucher eine Energiesparberatung nun an 31 Standorten in ganz Brandenburg in Anspruch nehmen.

Mit großer medialer Aufmerksamkeit führte Bundeswirtschaftsminister Rösler am 25. Juni 2012 im Brandenburgischen Hönow das neue Angebot, die Energie-Checks für Zuhause, ein. Durch die Einführung der Energie-Checks, die eine Art energetischer Vorsorgeuntersuchung darstellen, konnte die Nachfrage nach Beratungen vor Ort gesteigert werden. Insbesondere Hauseigentümer nutzen die Gebäude-Checks, um sich einen Überblick über sinnvolle und notwendige Sanierungsmaßnahmen zu verschaffen und Hinweise

zur praktischen Umsetzung wie gesetzliche Anforderungen oder Fördermöglichkeiten zu erhalten.

Ende 2012 kündigten viele Stromversorger eine Erhöhung der Strompreise an. Die Verbraucherzentrale Brandenburg beriet daher dutzende Verbraucherinnen und Verbraucher zum Stromanbieterwechsel und prüfte, ob bei den Versorgungsverträgen auf Grund der Preiserhöhung ein Sonderkündigungsrecht vorläge. Bei der stationären Beratung standen außerdem Fragen zu energetischer Sanierung im Vordergrund. Auch die Prüfung von Heizkosten- und Energieabrechnungen bildete einen Beratungsschwerpunkt.



Bundeswirtschaftsminister Rösler beim Energie-Check, mit Gerd Billen, Vorstand des vzbv (re.) sowie Hartmut G. Müller, Justitiar der Verbraucherzentrale Brandenburg (2. von li.) Bild: Gert Baumbach, vzbv



Die Märkische Allgemeine Zeitung zum Energie-Check (26.09.2012)



8. DAS DEUTSCH-POLNISCHE VERBRAUCHERINFORMATIONSZENTRUM

Die grenzüberschreitende Verbraucherberatung in Frankfurt (Oder) ging weiter. Neben der Veröffentlichung eines großen Preisvergleichs wirkten die drei zweisprachigen Juristinnen und Juristen des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums (VIZ) an einer überregionalen Fachkonferenz zur Zukunft der grenzüberschreitenden Verbraucherarbeit mit.



Ein einmaliges Angebot hielt auch 2012 das VIZ in Frankfurt (Oder) bereit. Die zweisprachigen Juristen, die sich in beiden Rechtssystemen auskennen, bieten insgesamt etwa 3.000 deutsche und polnische Verbraucherinnen und Verbraucher zu Werkverträgen (Handwerker, Kfz-Reparaturen, Möbel), Kaufverträgen, Gesundheitsdienstleistungen, Telekommunikation sowie Reiserecht. Eine große Medienresonanz erzielte die Veröffentlichung der Preisvergleichsstudie in der Grenzregion. Über zwei Jahre hatten die Juristinnen und Juristen Preise in Brandenburg und Polen beobachtet und verglichen. Das Ergebnis: Während exotische Früchte, Süßigkeiten oder Drogerieartikel tendenziell in Deutschland preiswerter zu haben waren, konnte in Polen insbesondere bei einheimischen Obst- und Gemüsesorten, Wurstwaren, Benzin und Dienstleistungen gespart werden.

Im September fand die Veranstaltung »Die verbraucherpolitische Strategie des Landes Brandenburg – Verbraucherpolitik in ihrer wirtschaftlichen, sozialen und Gesundheitsdimension in der deutsch-polnischen Grenzregion« des MUGV unter fachlicher Mitwirkung der VIZ-Juristinnen und Juristen statt. Im Collegium Polonicum Słubice/Polen standen Erfahrungen des Zusammenlebens in der Grenzregion im Mittelpunkt der überregionalen Konferenz zur Zukunft der deutsch-polnischen Verbraucherberatung. Die Partner aus der Region unterstrichen die Relevanz des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums und unterstützen ausdrücklich die Fortführung der Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale Brandenburg und der Federacja Konsumentów.

Die Beratung und Information der Verbraucherinnen und Verbraucher im unmittelbaren Grenzraum soll auch künftig abgesichert werden. Die Voraussetzung dafür ist eine partnerschaftliche Vernetzung aller Akteure im deutsch-polnischen Grenzraum.



9. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Der Höhepunkt im Ernährungsbereich war die ausgebuchte Tagung Kinderernährung mit Verbraucherschutzministerin Tack im September. Darüber hinaus waren die Mitarbeiterinnen das ganze Jahr über in Brandenburg unterwegs, um über Lebensmittel und gesunde Ernährung aufzuklären.

In mehr als 500 Gruppenberatungen, Vorträgen und Diskussionsrunden klärten die Ernährungsberaterinnen Verbraucherinnen und Verbraucher von Jung bis Alt und quer durch alle sozialen Milieus über gesundes Essen auf. Im Mittelpunkt stand das praktische Erleben und Erfahren über spezielle Mitmachangebote. So half die interaktive Hygieneausstellung, die Informationslücken zu mikrobiellen Risiken und zur Haltbarkeit von Lebensmitteln zu schließen. Daneben spielten Schulungen von Multiplikatoren insbesondere im Kita- und Schulbereich eine große Rolle, um die Wirkung der Informationen trotz begrenzter Kapazität zu vervielfachen. Als fachliche Grundlage dienten Ergebnisse sowohl aus dem Bundesprojekt als auch aus verschiedenen Netzwerken sowie eine intensive Weiterbildung der Beraterinnen.

Darüber hinaus erreichten die Ernährungsberaterinnen mit 4,5 Stellen über weitere Vorhaben wie die IN FORM-Projekte »Fit im Alter«, »Ess-Kult-Tour«, »Fit Kid« und über die Vernetzungsstelle Schulverpflegung weitere Adressaten. In den Projekten widmeten sie sich einer breiten Themenpalette: Es ging unter anderem um Fragen der Lebensmittelkennzeichnung, der Lebensmittelhygiene, der irreführenden Werbung, der Lebensmittelverschwendung, der Ernährung in Schule und Kita oder auch im Alter sowie zu Lebensmittelskandalen.

Was und wie viel brauchen Kleinkinder wirklich? Darum ging es auf der Fachtagung Kinderernährung am 19. September 2012, welche die Verbraucherzentrale



Verbraucherschutzministerin Tack spricht auf der Tagung Kinderernährung. Foto: L. Högden, VZB

Brandenburg in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin in Potsdam ausrichtete. Verbraucherschutzministerin Anita Tack eröffnete die mit 120 Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausgebuchte Veranstaltung. Nach Impulsvorträgen zur Ernährung im ersten Lebensjahr (Netzwerk Gesund ins Leben) und zum Bedarf von Kindern im Alter bis zu sechs Jahren (Bundesinstitut für Risikobewertung Berlin) stellten Ernährungsexpertinnen der Verbraucherzentralen in Workshops vor, wie man Produkte auf ihre Eignung für kindgerechte Ernährung überprüfen kann. An verschiedenen Beispielen wandten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihr Wissen an. Dabei entdeckten sie Frühstückshörnchen mit Alkohol und Kinderquark mit fast mehr Aroma als Frucht. Es entstanden lebhaft Diskussionen darüber, wie die Erkenntnisse in den Kita-Alltag integriert und praktisch umgesetzt werden können.



10. DAS PROJEKT »WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ«

Mit den Themen Finanzen, Datenschutz und Gesundheit waren hochaktuelle Probleme Gegenstand des Projektes. Im Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Länder informierte die Verbraucherzentrale Brandenburg z.B. über Kostenfallen bei privaten Riesterverträgen und Datenschutz beim Smartphone. Großen Anklang fand eine Aktion gegen Telefonwerbung.

Das von Bund und Land geförderte Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz« half auch 2012, den Beratungs- und Informationsbedarf zu den Schwerpunkten Datenschutz und Finanzdienstleistungen größtenteils zu decken. Dem dritten Schwerpunktthema Gesundheit widmete sich die Verbraucherzentrale Brandenburg mit Vorträgen zu Patientenrechten, Patientenverfügungen, Vorsorgevollmachten und individuellen Gesundheitsleistungen.

Nachdem in den vergangenen zehn Jahren 15 Millionen Riester-Verträge abgeschlossen worden waren, ging die Zahl der Neuabschlüsse zurück. Verbraucher wurden vor allem von den teilweise hohen und intransparenten Kosten abgeschreckt. Da die Riester-Rente für den Aufbau einer zusätzlichen privaten Altersvorsorge sinnvoll sein kann, erarbeiteten die Verbraucherzentralen 2012 eine Falblatt-Serie zur umfassenden Information über Riesterprodukte.

Weil Verbraucherinnen und Verbraucher trotz Gesetzesänderung auch weiterhin mit unerlaubten Werbeanrufen belästigt wurden, starteten die Verbraucherzentralen die Aktion »Telefonwerbung – untergeschobene Verträge«. In Brandenburg beteiligten sich etwa 2.500 Verbraucherinnen und Verbraucher an der Aktion, wobei 86 Prozent der gemeldeten Werbeanrufe unerwünscht waren. Im Bundesdurchschnitt waren sogar 92 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Werbeanrufen nicht einverstanden. Die Verbraucherzentrale Brandenburg sieht daher

deutlichen Nachbesserungsbedarf an den bestehenden gesetzlichen Regelungen.



Berichterstattung zur Telefonwerbungsaktion, Der Märker, 11.08.2012



11. PFLEGERECHTSBERATUNG IM PROJEKT »WBVG«

Der demografische Wandel macht die Pflegerechtsberatung zu einem Zukunftsthema. Doch leider konnte die Verbraucherzentrale Beratungsleistungen auch 2012 fast ausschließlich innerhalb des Projektes zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) anbieten.

Am durch das Bundesministerium für Familie, Frauen, Senioren und Jugend geförderte Projekt »Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – stärkerer Verbraucherschutz für mehr Selbstbestimmung« wirkt die Verbraucherzentrale Brandenburg als Pilotregion seit Oktober 2010 mit. Das Angebot umfasste auch 2012 telefonische, postalische, E-Mail- sowie persönliche Beratung. Letztere fand überwiegend im Beratungszentrum Potsdam statt. Dieses Beratungsangebot nahmen im Berichtszeitraum mehr als 150 Verbraucherinnen und Verbraucher in Anspruch, ein Großteil hiervon entfiel auf die Beratungshotline. Darüber hinaus hielten die Beraterinnen Vorträge und nahmen an Messen und Aktionstagen teil. So konnten auf insgesamt acht Informationsveranstaltungen rund 300 Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren über das WBVG aufgeklärt werden. Die Beraterinnen hielten 16 Vorträge, an denen insgesamt ca. 350 Personen teilnahmen.

Da das Projekt ausschließlich für die Beratung zum WBVG bewilligt wurde, durften die Verbraucherschützerinnen trotz hoher Nachfrage Anliegen zu anderen Bereichen des Pflegerechtes (außerhalb des Anwendungsbereichs des WBVG) nicht beraten. Mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen konnte weitere Pflegerechtsberatung, insbesondere im ambulanten Bereich, nur sehr eingeschränkt in ausgewählten Beratungsstellen geleistet werden. Die Verbraucherzentrale hat sich auf Grund des zu erwartenden höheren Bedarfs durch die Zunahme Pflegebedürftiger in Bran-

denburg zum Ziel gesetzt, die Pflegerechtsberatung auch über das WBVG hinaus auszubauen. Nach Möglichkeit soll das Beratungsangebot zum Pflegerecht in den institutionellen Haushalt integriert werden.

Keyvisual des WBVG-Projektes, Foto: kuzma, istockphoto





DAS PROJEKT 12. »AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN«

Rund ums richtige Wirtschaften ging es in den Vorträgen des Projektes »Auskommen mit dem Einkommen«. Bereits im sechsten Jahr gab die Verbraucherzentrale Familien, Alleinerziehenden und weiteren Interessierten Tipps zum Sparen bei Energie, Lebensmitteln, Handy und Co.

Zur Schuldenprävention und zur Stärkung von Verbraucherkompetenzen förderte das Familienministerium des Landes auch 2012 das Projekt »Auskommen mit dem Einkommen«. An zwölf Standorten brandenburgweit hielten die Expertinnen und Experten jeweils fünf Vorträge: Von Budgetplanung über Telefon und Internet, Energie sparen, Günstig einkaufen und gesundheitsbewusst ernähren bis hin zu Konto und Versicherungen war alles dabei. In den zwei Vorträgen zu Telekommunikation und Ernährung konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihr neu erworbenes Wissen in den anschließenden Praxisteilen »Live im Internet« und »Augen auf beim Lebensmittelkauf« direkt anwenden. Mehr als 750 Teilnehmer besuchten 60 Vorträge. Im Rahmen der von Lokalen Bündnissen für Familie oder Netzwerken Gesunde Kinder veranstalteten Seminarreihe erhielten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen Ringordner mit zahlreichen Spartipps, Checklisten und einer Übersicht zu Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern. Die Inhalte wurden darüber hinaus an interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher versendet und standen auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Brandenburg zum Download bereit.



Spartipps für Familien, Foto: VZB



13. DIE UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND

Gesundheitsthemen wurden durch die Beratungsstelle Potsdam der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands (UPD) beraten. Dauerbrennerthema war wie 2011 die Vorsorgevollmacht.

Um die Orientierung im Gesundheitswesen zu erleichtern und die Eigenverantwortlichkeit und Kritikfähigkeit der Patienten zu stärken, informierte das Team der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland auch 2012 kostenlos zu Patientenrechten, Leistungen der Krankenkassen und gesetzlichen Neuregelungen und klärte über Behandlungsmöglichkeiten und deren Kosten auf.

Mit ihren unterschiedlichen Qualifikationen deckten die drei Beraterinnen und Berater der UPD alle Facetten der Patientenberatung ab, da sie sozial- und zivilrechtliches, medizinisch-gesundheitliches und psychosoziales Know-How vereinen. Die Beratungsthemen reichten von der Patientenverfügung, über die Vorsorgevollmacht, den Wechsel von der Privaten in die Gesetzliche Krankenkasse bis zum Verdacht auf Behandlungsfehler. Die Verbraucherzentrale Brandenburg fungierte weiterhin als geschäftsführende Trägerin der Beratungsstelle Potsdam der UPD.



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD
Beratungsstelle Potsdam





14. PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Medienpräsenz der Verbraucherzentrale Brandenburg war im Berichtsjahr wieder hoch. Neben der tagesaktuellen Beantwortung von Journalistenanfragen und der Warnung vor neuen Betrugsmaschinen per Presseinformation waren die Online-Redaktion sowie die Erstellung von Informationsmaterialien Arbeitsschwerpunkte. Die Internetseite www.vzb.de wurde neu gestaltet.

»Ansprüche an Teldafax bis 31.01. anmelden«, »Schlecker-Gutscheine in der Schwebe«, »Verbraucherzentrale warnt vor E-Mails mit Trojanern« oder »Flughafen-Eröffnung geplatzt – Antworten auf Verbraucherfragen« – die Warnung und Information von Verbraucherinnen und Verbraucher zu aktuellen Problemen und Entwicklungen stand wieder im Fokus der Arbeit. Darüber hinaus beantworteten die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale über 600 Medienanfragen, besonders nachgefragt war Expertenrat zum Reiserecht, zu Finanzdienstleistungen sowie zu allgemeinem Verbraucherrecht. Pro Monat konnte die Verbraucherzentrale 70 bis 120 Veröffentlichungen in Print- und Onlinemedien wie der Märkischen Allgemeinen Zeitung, der Lausitzer Rundschau, aber auch überregionalen Medien wie der Süddeutschen Zeitung erzielen. Hinzu kamen über 200 Interviews für Radio und TV in 2012. Damit kam die Verbraucherzentrale Brandenburg dem Wunsch der Bevölkerung nach Informationen und aktuellen Verbraucherwarnungen nach.

Ergänzend zur Medienpräsenz konnten Verbraucherinnen und Verbraucher die Internetseite www.vzb.de zu ihrer Information nutzen. Ende 2012 wurde sie – orga-

nisiert von der in Nordrhein-Westfalen ansässigen Gemeinschaftsredaktion – einem kompletten Relaunch unterzogen. Mit einem problemlösungsorientierten Ansatz wurden die Verbraucherinnen und Verbraucher und ihre Suche nach Informationen und Rat in den Mittelpunkt gestellt. Die täglich aktualisierte Internetseite bietet Informationen zu allen von der Verbraucherzentrale angebotenen Themen – von Energie, über Finanzen bis hin zu Reise und Freizeit. Verbraucherinnen und Verbraucher finden sowohl bundesweit gültige aber auch brandenburgspezifische Themen und Informationen. Ein Servicebereich mit den Beratungsangeboten der Verbraucherzentrale Brandenburg sowie ein Presseportal ergänzen das Angebot. Ein weiteres onlinebasiertes Angebot war der 2011 gestartete Facebook-Auftritt www.facebook.com/vzbrandenburg, auf dem Interessierte Nachrichten und Impressionen von Veranstaltungen mitverfolgen konnten.

Ein breites Angebot von über 100 Ratgebern und Faltblättern bot auch Verbrauchern ohne Internetanschluss zahlreiche Tipps und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.



Eröffnungstermin hatte hundertfach zu viele Verbraucherinnen. Sabine Wehler-Göbel steht auf 20 Jahre Verbraucherzentrale in Rathesow an. Foto: Rüdiger

Nicht vereiern lassen!

Verbraucherzentrale seit 20 Jahren in Rathesow

VON LISA KÖNIG

AAHNEHÖR! Einmal im Jahr? Das geht so jetzt fast, als die Rathesower Verbraucherzentrale am Freitag, 19. Oktober, im Rathaus Rathesow ihren 20. Geburtstag feierte. Seit 1997 ist die Verbraucherzentrale in Rathesow ein fester Bestandteil der Gemeindeverwaltung. Bis heute hat sie sich als unabhängige, nicht-staatliche Einrichtung etabliert. Bis heute hat sie sich als unabhängige, nicht-staatliche Einrichtung etabliert.

Verbraucherzentrale: Die Verbraucherzentrale Rathesow ist ein Zusammenschluss von 15 Vereinen. Die Mitglieder zahlen Beiträge. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet.

Verbraucherzentrale: Die Verbraucherzentrale Rathesow ist ein Zusammenschluss von 15 Vereinen. Die Mitglieder zahlen Beiträge. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet.

Anhören, prüfen und erst dann entscheiden

Senftenberger Verbraucherschützer im Antwortfresser

In Monat Dezember ist der Teil der Verbraucherzentrale Senftenberg gefüllt. Konkrete Dienstleistungen haben sich bei den Anwohnern. Die Verbraucherzentrale hat sich bei den Anwohnern etabliert. Die Verbraucherzentrale hat sich bei den Anwohnern etabliert.

Verbraucherzentrale: Die Verbraucherzentrale Senftenberg ist ein Zusammenschluss von 15 Vereinen. Die Mitglieder zahlen Beiträge. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet.

Verbraucherzentrale: Die Verbraucherzentrale Senftenberg ist ein Zusammenschluss von 15 Vereinen. Die Mitglieder zahlen Beiträge. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet.



Der Senftenberger Verbraucherzentrale Senftenberg

Verbraucherzentrale: Die Verbraucherzentrale Senftenberg ist ein Zusammenschluss von 15 Vereinen. Die Mitglieder zahlen Beiträge. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet. Die Beiträge werden für die Arbeit der Verbraucherzentrale verwendet.

Ausgewählte Medienberichterstattung 2012: Oranienburger Generalanzeiger (17.11.), Lausitzer Rundschau (22.12.), n-tv.de (28.09.), Spiegel Online (14.12.).

Tipps für Schnäppsjäger
Tipps für Neckermann-Kunden

Bei Neckermann läuft der Auktionsverkauf – das Intervall Unternehmen wird abgebrochen.
Die günstigsten Waren werden jetzt zum Sonderpreis angeboten. Ist die für Schnäppsjäger eine gute Gelegenheit – oder sollten sie besser die Finger davon lassen? Und was passiert mit offenen Käufen?

Der Auktionsverkauf von Neckermann wird abgebrochen.
Neckermann hat seinen Auktionsverkauf abgebrochen. Die Kunden sind verwirrt. Was passiert jetzt?

Was passiert, wenn Kunden jetzt noch Waren bestellen?
Neckermann hat seinen Auktionsverkauf abgebrochen. Die Kunden sind verwirrt. Was passiert jetzt?

Ist es ratsam, eine Anzahlung zu machen?
Neckermann hat seinen Auktionsverkauf abgebrochen. Die Kunden sind verwirrt. Was passiert jetzt?

Was passiert mit Ratenkäufen?
Neckermann hat seinen Auktionsverkauf abgebrochen. Die Kunden sind verwirrt. Was passiert jetzt?

Bestehen Gewährleistungsansprüche für gekaufte Waren?
Neckermann hat seinen Auktionsverkauf abgebrochen. Die Kunden sind verwirrt. Was passiert jetzt?

An wen müssen sich Kunden bei Problemen wenden?
Neckermann hat seinen Auktionsverkauf abgebrochen. Die Kunden sind verwirrt. Was passiert jetzt?

SPiegel ONLINE REISE

Naturkatastrophen: Urlaubern steht bei Evakuierungen kein Schadensersatz zu

Auf den Kanaren brechen Vulkane – und auch Urlauber müssten sicherheitshalber ihre Unterkünfte verlassen. Was passiert aber mit der gebuchten Reise? Für Brautpaar Ausgibet steht der Kaufpreis bei höherer Gewalt schon mal nicht zu.

Problem – Kanaren-Hausbesitzer wegen Vulkane aus den Häusern evakuiert. Die Urlauber sind verwirrt. Was passiert jetzt?





15. VERBRAUCHERBILDUNG

Eine Kooperation zwischen Verbraucherzentrale Brandenburg und der Universität Potsdam zur Verbraucherbildung wurde auf den Weg gebracht. Auch bot die Verbraucherzentrale weiterhin kostenlose Vorträge für Lehrerinnen und Lehrer an.

Verbraucherbildung ist ein Zukunftsthema. Im Dickicht der täglichen Wahlmöglichkeiten sollen Verbraucherinnen und Verbraucher sich zurechtfinden. Auch 2012 widmete sich die Verbraucherzentrale Brandenburg daher der Verbraucherbildung, mit dem Ziel, Verbraucherinnen und Verbrauchern mündige Konsumententscheidungen zu ermöglichen. Um die knappen Ressourcen sinnvoll zu nutzen, wählte die Verbraucherzentrale den Weg der Multiplikatoren-schulung: Sie bot Vorträge für Lehrerinnen und Lehrer zum Verbraucherrecht an, diese konnten das erworbene Wissen anschließend an ihre Schüler weitergeben.

Am 14. Februar 2012 unterzeichneten Jochen Resch als Vorsitzender für die Verbraucherzentrale Brandenburg und Prof. Rainer Mette für die Universität Potsdam die Kooperationsvereinbarung »Praxistest für Unterrichtsmaterialien zum Klimaschutz«. Verbraucherschutzministerin Anita Tack begrüßte in Gegenwart der damit befassten Lehrerstudenten das von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz geförderte Vorhaben. Innerhalb des Projektes testen Lehramtsstudierende der Universität Potsdam 2012 und 2013 bereits von der Verbraucherzentrale erarbeitete Unterrichtsmaterialien auf ihre Praxistauglichkeit.

Ministerin Tack, Professor Rainer Mette (Universität Potsdam) und Jochen Resch mit Studierenden nach der Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung, Foto: VZB





16. INTERESSENVERTRETUNG, KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Wenn es in Brandenburg um Verbraucherrechte ging, saß die Verbraucherzentrale mit am Tisch. Das Forum Verbraucherschutz bot Gelegenheit, mit den verbraucherpolitischen Sprecherinnen und Sprechern des Landtages ins Gespräch zu kommen. Einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagierten sich in Netzwerkgruppen und Fachbeiräten. Die Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin und die Zusammenarbeit mit den Mitgliedsverbänden wurden fortgeführt.

Die Verbraucherzentrale pflegte auch 2012 die guten Kontakte zu Ministerien, Abgeordneten und Parteien, um die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher einzubringen und deren Rechte nachhaltig zu stärken.

Besonders intensiv standen die Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützer mit den Landtagsabgeordneten in Kontakt. Das Forum Verbraucherschutz bot Gelegenheit, zu aktuellen Verbraucherthemen ins Gespräch zu kommen. Außerdem informierte die Verbraucherzentrale mit ihrem Verbraucher-Report über Aktuelles aus ihrer Arbeit.

FACHLICHER AUSTAUSCH MIT MINISTERIEN

In den interministeriellen Gremien »Plattform Verbraucherschutz« und »Arbeitskreis Verbraucherbildung« brachte die Verbraucherzentrale ihre Vorstellungen über die Weiterentwicklung des Verbraucherschutzes im Allgemeinen sowie die wichtige Verbraucherbildung, insbesondere an Schulen, ein.

Um die Angebote für Seniorinnen und Senioren in Brandenburg besser zu verzahnen, arbeitete die Verbraucherzentrale Brandenburg in der Arbeitsgemeinschaft des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Frauen und Familien »Gute Praxis im Bündnis Gesund Älter werden« mit. Im Interesse der brandenburgischen Kinder und Jugendlichen setzte die Verbraucherzentrale ihre Mitarbeit im Bündnis »Gesund aufwachsen in Brandenburg« fort.

Auch die Beratungsstellen verstetigten an ihren Standorten die Kontakte zu kommunalen Parlamenten und Behörden. Häufig gehörten sie bereits zu einem bewährten regionalen Netzwerk, das partnerschaftlich gemeinnützige Ziele verfolgt.

Doch nicht nur auf der Landesebene warb die Verbraucherzentrale Brandenburg für starken Verbraucherschutz. Sie beteiligte sich unter anderem als Mitglied des vzbv sowie Arbeitskreises Verbraucherzentralen (AK VZen) auch an der Positionierung des Bundesverbandes zu verschiedenen Gesetzesvorhaben und zur Rechtsdurchsetzung.

IN BUNDESWEITEN FACHGREMIEN AKTIV

Als Fachbeiratsmitglieder der Stiftung Warentest brachten Beschäftigte der Verbraucherzentrale Brandenburg ihre Kompetenzen in fundierte Produkttests und Bewertungen ein. Auch in bundesweiten Fachgremien wie der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht sowie den Netzwerkgruppen Reise und Unlauterer Wettbewerb waren sie aktiv. Darüber hinaus war die Verbraucherzentrale Brandenburg im aid-Beirat »Verbraucherschutz bei Lebensmitteln« tätig und unterstützte die Deutsche Le-





bensmittelbuchkommission bei der Festlegung von Verkehrsauffassungen. Damit sorgte sie für mehr Klarheit bei Kennzeichnung und Werbung.

BEWÄHRTE KOOPERATION MIT DER VERBRAUCHERZENTRALE BERLIN

In der bewährten Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin wurde ein gemeinsames Vorhaben zur Mobilität bei Bahnreisen entwickelt. 2013 soll es in Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg weiterentwickelt werden. Ziel ist es, Hemmnisse bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel zu erkennen und zu beseitigen. Nachdem Berliner und Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher, die bereits Flüge vom neuen Flughafen BER gebucht hatten, erfuhren, dass der Eröffnungstermin erneut verschoben wurde, halfen die Verbraucherzentralen mit einer gemeinsamen Hotline, die allgemeine Unsicherheit zu lindern. Auch in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit schafften die Verbraucherzentralen Brandenburg und Berlin Synergien. Die Umfrage zum Girokonto anlässlich des Weltverbrauchertages wurde gemeinsam durchgeführt, darüber hinaus entstanden mehrere Presseinformationen arbeitsteilig.

ARBEITSTEILIGE TELEFONBERATUNG

Um das breite Angebot an telefonischen Kontaktmöglichkeiten für Verbraucherinnen und Verbraucher zu sichern, setzte die VZB ihre Kooperationen mit anderen Verbraucherzentralen bei der telefonischen Beratung fort. Im Bereich Verbraucherrecht konnte sie dadurch mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen wöchentlich 45 Stunden Rat auf telefonischem Wege anbieten. Durch die Zusammenarbeit mit den sächsischen Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützern konnte zweimal wöchentlich insgesamt zwölf Stunden lang telefonische Beratung zu Lebensmitteln und Ernährung angeboten werden.





17. FORTBILDUNG

Um ständig auf dem neuesten Stand zu sein, besuchten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Brandenburg verschiedene Fortbildungen.

Auch im Jahr 2012 fanden zahlreiche Fortbildungsveranstaltungen statt, die zentral in der Arbeitsgruppe (AG) Fortbildung unter dem Dach des Verbraucherzentrale Bundesverband organisiert wurden. In der AG Fortbildung arbeitete der Fachreferatsleiter der Verbraucherzentrale Brandenburg mit.

Alle Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale Brandenburg konnten sich in den verschiedenen Fortbildungen mit neuen rechtlichen Regelungen vertraut machen und einen intensiven Erfahrungsaustausch nutzen. Insgesamt nahmen sie an 36 verschiedenen Veranstaltungen teil. 15 Fortbildungen stehen im laufenden Jahr noch aus. Darüber hinaus organisierte die Verbraucherzentrale Brandenburg vier Inhouse-Fortbildungen, unter anderem gab es eine Schulung zur Rundfunkbeitragsberatung.

Auch im Fortbildungsjahr 2012/2013 setzte eine Kollegin ihre Tätigkeit als Seminarleiterin für die bundesweiten Schulungsveranstaltungen des vzbv im Reisevertragsrecht fort.





18. AUSBLICK

Die Verbraucherzentrale hat die Absicht, die flächendeckende Verbraucherberatung, Information, Aufklärung und Rechtsvertretung mindestens auf dem Niveau von 2012 weiterzuführen. Außerdem sollen Ideen für neue bedarfsgerechte Angebote entwickelt werden. Im Juni 2013 bekommt die Verbraucherzentrale Brandenburg einen neuen Geschäftsführer.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg möchte vorhandene Beratungsschwerpunkte wie allgemeine Verbraucherberatung, Telekommunikation und E-Commerce, Finanzdienstleistungs- und Reiserechtsberatung entsprechend der Nachfrage verstetigen. Darüber hinaus sollen Ideen zur Erschließung neuer Beratungsangebote und Zielgruppen entwickelt werden. Im Bereich der Pflegerechtsberatung ist es sinnvoll, das Angebot aus der kurzfristigen Projektförderung in die institutionelle Förderung zu überführen. Denn die Verbraucherzentrale Brandenburg ist überzeugt und mit den Landtagsfraktionen einig, dass Pflegerecht als Beratungsthema aufgrund des demografischen Wandels zukünftig noch stärker von Verbraucherinnen und Verbrauchern nachgefragt werden wird. Pflege ist zudem eine grenzüberschreitend angebotene Dienstleistung, zu deren vertraglicher Ausgestaltung das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum aktuell und künftig berät.

Die Umsetzung der Energiewende ist eine Querschnittsaufgabe. Mit der Energiesparberatung klärt die Verbraucherzentrale über Einsparpotentiale auf. Denn nur aufgeklärte Verbraucherinnen und Verbraucher können ihren Teil zu einem der größten gesellschaftlichen Projekte der Gegenwart beitragen. Daher hat es sich die Verbraucherzentrale zum Ziel gesetzt, die Energiesparberatung weiter auszubauen.

Im Bereich der Verbraucherbildung gilt es zum einen das Projekt »Auskommen mit dem Einkommen« fortzusetzen, um durch präventive Aufklärung Familien mit geringem Einkommen vor Überschuldung zu bewahren und Kompetenzen in den Bereichen Budgetplanung, Telefon und Internet, günstig einkaufen und gesund ernähren, Energieeinsparung und Konto & Versicherungen zu vermitteln. Im Schuljahr 2012/13 bieten die Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützer weiterhin Lehrerfortbildungen über Schulämter zu den Themen Medien- und Finanzkompetenz, Ernährung sowie gegebenenfalls auch Klima und Nachhaltigkeit an. Die Verbraucherzentrale Brandenburg strebt eine Mitwirkung als Partnerin im Netzwerk Medienkompetenz an, um dort rechtliche Aspekte für Verbraucher bei der Nutzung von Online-Medien einzubringen. Zum Beispiel kann sie Wissen zu gesetzlichen Vorgaben, Erkennen von Kostenfallen, gesetzlichen Regelungs- und Bildungsbedarfen beisteuern.

Um die Angebote der Verbraucherzentrale Brandenburg für Seniorinnen und Senioren vorzustellen, weiterzuentwickeln und sich mit anderen Akteurinnen und Akteuren in Brandenburg zu vernetzen, wird 2013 eine Tagung zum Thema »Gesund älter werden im Land Brandenburg« durchgeführt.



Die grenzüberschreitende Durchsetzung von Verbraucherrechten vor Gericht ist kompliziert, obwohl es zahlreiche Instrumente gibt, die das erleichtern sollen. Welche konkreten Barrieren vorhanden sind, untersuchen das Deutsch-Polnische Informationszentrum der Verbraucherzentrale Brandenburg und polnische Federacja Konsumentów in einem neuen Projekt. Ziel ist es, Barrieren abzubauen und es Verbraucherinnen und Verbrauchern zu erleichtern, auch im Ausland an ihr Recht zu kommen. Mit dem Projekt beabsichtigt die Verbraucherzentrale Brandenburg, zu mehr praktischem Verbraucherschutz in Europa beizutragen. Dabei betreten die Projektpartner Neuland, denn derartige Studien gibt es bislang nicht.

Mitte des Jahres 2013 kommt es bei der Verbraucherzentrale Brandenburg zu einem Wechsel des Geschäftsführers. Dr. jur. Rainer Radloff hat die Arbeit der Verbraucherzentrale seit 1994 maßgeblich geprägt: Vom Frühjahr 1994 bis Ende 2008 war er ehrenamtlich im Vorstand der Verbraucherzentrale Brandenburg tätig, ab Herbst 1994 als Vorstandsvorsitzender. Zum Januar 2009 wechselte er in das Amt des Geschäftsführers, das er bis zum Eintritt in seinen Ruhestand Ende Mai 2013 innehat. Im Juni 2013 tritt Dr. Christian A. Rumpke seine Nachfolge an.



ANHANG: ZAHLEN UND DATEN

I. MITGLIEDER

- › Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e. V.
- › Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e. V.
- › Brandenburger Landfrauenverband e. V.
- › Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e. V.
- › Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin/ Brandenburg, Region Mark Brandenburg
- › Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e. V.
- › Förderverein »Gesellschaft der Freunde und Förderer der Technischen Hochschule Wildau (FH)« e. V.
- › Förderverein »Verbraucherberatung Dahme-Spreewald« e. V.
- › Förderverein zur Unterstützung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums e. V.
- › Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e. V.
- › Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e. V.
- › »Jahresringe« - Verband für Vorruhestand und aktives Alter e. V.
- › Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald e. V.
- › Landesverband Brandenburg der Gartenfreunde e. V.
- › Mieterverein Potsdam und Umgebung e. V.

III. BERATUNG VOR ORT

Brandenburg a. d. H.

Kurstraße 7
14776 Brandenburg a. d. H.
Mo 10 bis 13 Uhr
Di 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Fr 10 bis 13 Uhr

Cottbus

Am Turm 14
03046 Cottbus
Mo 10 bis 13 Uhr
Di 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Eberswalde

Heegermühler Strasse 2
(ehemaliges Funktionsgebäude
am alten Busbahnhof)
16225 Eberswalde
Di 9 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Do 9 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Finsterwalde

Langer Damm 41
03238 Finsterwalde
Mo 14 bis 17 Uhr
Di 9 bis 12 Uhr
Do 9 bis 13, 14 bis 18 Uhr

Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Str. 8
15230 Frankfurt (Oder)
Mo nach Vereinbarung
Di 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Königs Wusterhausen

Bahnhofstraße 3
15711 Königs Wusterhausen
Mo 11 bis 13 Uhr
Di 11 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Do 11 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Luckenwalde

Markt 12 a
14943 Luckenwalde
Di 9 bis 12 Uhr
Do 9 bis 12, 13 bis 18 Uhr

Oranienburg

Albert-Buchmann-Straße 17
(Bürgerzentrum Mittelstadt)
16515 Oranienburg
Di 10 bis 12 Uhr
Do 10 bis 12, 14 bis 18 Uhr

Perleberg

Bäckerstraße 21
(Eingang Pritzwalker Straße)
19348 Perleberg
jeden 2. und 4. Mo des Monats
12 bis 17 Uhr

Potsdam

Friedrich-Engels-Str. 101
(Hauptbahnhof, Eingang links
neben dem Wasserturm, 3.Etage)
14473 Potsdam
Mo 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Di 14 bis 18 Uhr
Do 9 bis 13, 15 bis 18 Uhr
Fr 9 bis 13 Uhr

Pritzwalk

Schönhagener Straße 16
16928 Pritzwalk
jeden 3. Mo des Monats
12 bis 17 Uhr (Recht)
jeden 1. Fr des Monats
10 bis 13 Uhr (Energie, m. Termin)

Rathenow

Berliner Straße 15
(Stadtverwaltung)
14712 Rathenow
Di 10 bis 13, 13:30 bis 15:30 Uhr
Do 10 bis 13, 14 bis 18 Uhr
Fr 9 bis 12 Uhr

- › Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- › Verband Wohneigentum e. V. Land Brandenburg
- › Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e. V.

Außerdem hatte die Verbraucherzentrale Brandenburg 2012 elf Einzelmitglieder.

II. VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder:

- › Jochen Resch, Vorsitzender
- › Frank Beich, Stellvertreter

- › Ilka Stolle, Beisitzerin
- › Wolfgang Krüger, Schriftführer
- › Alexander Brederick, Beisitzer

Geschäftsführer (bis 31.05.2013)

- › Dr. jur. Rainer Radloff

Geschäftsführer (ab 01.06.2013)

- › Dr. Christian A. Rumpke

Schwedt/Oder

Handelsstraße 1
(1. OG über 3XS)
16303 Schwedt /Oder
Mo 8:30 bis 12:30,
13:30 bis 17:30 Uhr

Senftenberg

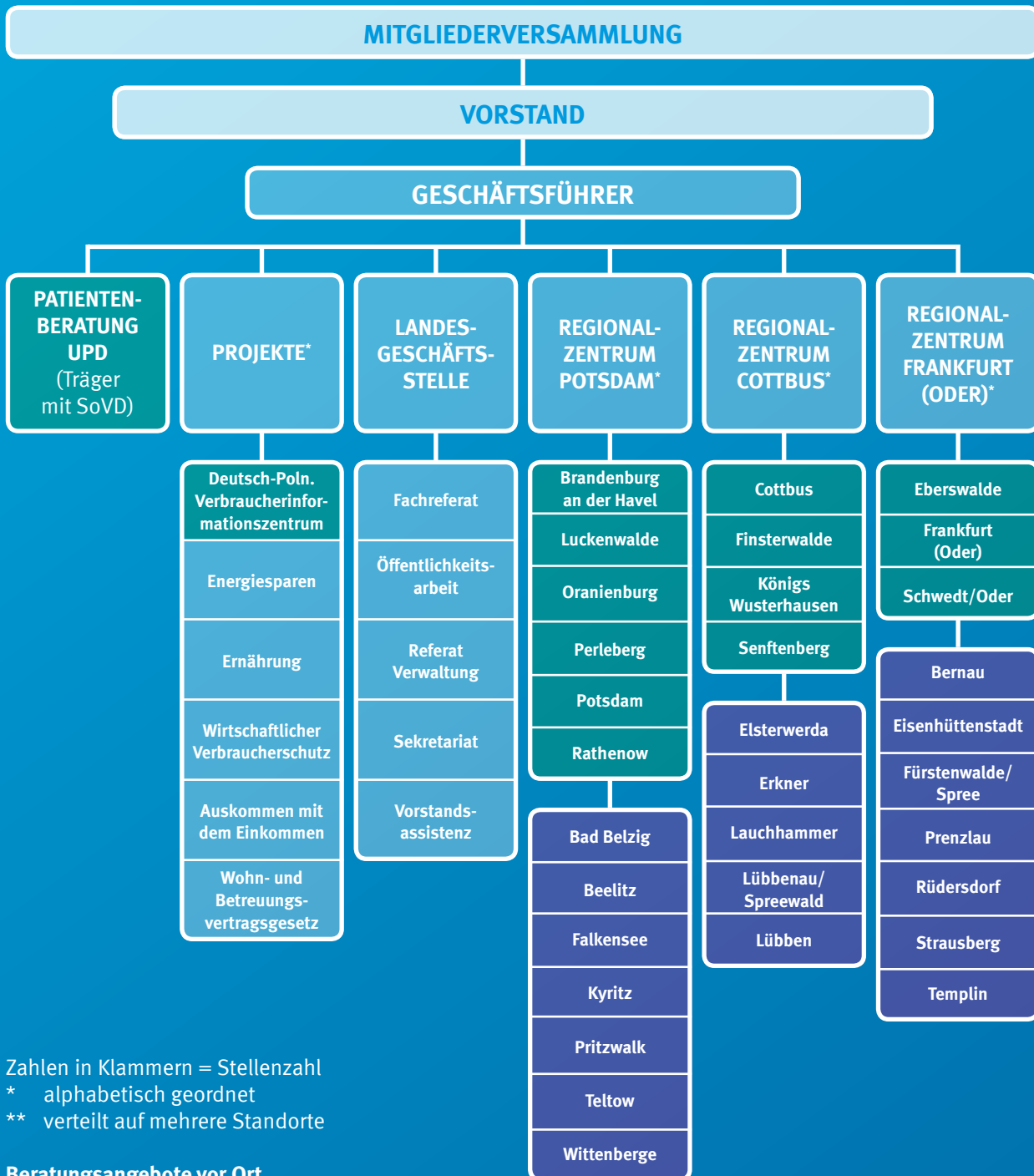
Fischreierstraße 5,
Zugang über Einkaufspassage
01968 Senftenberg
Do 9 bis 13, 14 bis 17 Uhr



IV. ORGANIGRAMM

Die VZB besetzte 2012 insgesamt 43,23 Stellen, durch Teilzeitverträge verteilt auf 51 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie 20 Aushilfen. Zusätzlich verstärkten

33 Honorarkräfte das Personal der Verbraucherzentrale Brandenburg.



Zahlen in Klammern = Stellenzahl

* alphabetisch geordnet

** verteilt auf mehrere Standorte

Beratungsangebote vor Ort

■ Beratungsstelle

■ Beratungsstützpunkt

(i. d. R. monatlich in Fremdräumen)

V. GESAMTÜBERSICHT: EINNAHMEN UND AUSGABEN 2012

EINNAHMEN

Institutioneller Haushalt (Kernhaushalt)	2.046.489,15 €
Davon	
Zuwendungen des Landes (Hauptzuwendungsgeber)	1.460.000,00 €
Einnahmen aus Informations- und Beratungsentgelten	143.519,78 €
Zuwendungen des Bundes (Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz)	130.926,50 €
Kommunale Zuwendungen	120.300,00 €
Einnahmen Gemeinkostenanteile aus Projekten und zweckgebundenen Zuschüssen	57.653,79 €
Zweckgebundene Zuschüsse des Bundes (über Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.)	63.046,24 €
Zuwendung der Agentur für Arbeit	18.581,76 €
Vermischte Einnahmen (u.a. Umsatzsteuererstattungen, Erstattung Mutterschutz, Mitgliedsbeiträge, Spenden)	52.461,08 €
Projektförderung und zweckgebundene Zuschüsse (einschl. Förderung EU-Mittel)	874.727,30 €
Gesamtsumme der Einnahmen	2.921.216,45 €

AUSGABEN

Institutioneller Haushalt (Kernhaushalt)	1.996.458,37 €
Davon	
Vergütung für Arbeitnehmer	1.606.265,39 €
Mieten , Bewirtschaftung und Unterhaltung der Räumlichkeiten	134.788,60 €
Öffentlichkeitsarbeit	54.290,51 €
Geschäftsbedarf	60.842,46 €
Kommunikation	29.156,54 €
Reisekosten, Dienstfahrzeuge, Fortbildung	36.243,38 €
Vergütung für Honorarmitarbeiter	22.114,10 €
Sachverständigen-, Gerichtskosten	32.310,71 €
Fremde Datenverarbeitung	8.443,61 €
Sonstige Sachkosten (u.a. Beiträge Verwaltungsberufsgenossenschaft)	12.003,07 €
Projektförderung und zweckgebundene Zuschüsse	847.426,65 €
Gesamtsumme der Ausgaben	2.843.885,02 €

Die Einnahmen- und Ausgabenrechnung ergab ein Saldo von 77.331,43 Euro, von denen 27.300,65 Euro auf haushaltsmäßig zu übertragende Einnahmen- und Ausgabenreste und 50.030,78 Euro auf die Vorfinanzierung von Ausgaben für das EU-geförderte Projekt »Deutsch-

Polnisches Verbraucherinformationszentrum« entfielen. Die erforderlichen Zustimmungen wurden vom Hauptzuwendungsgeber erteilt. Über die Verwendung wird nach Eingang der EU-Mittel neu entschieden.



verbraucherzentrale

Brandenburg

