

verbraucherzentrale

Brandenburg

GESCHÄFTSBERICHT FÜR DAS JAHR 2014

INHALT

1. ZAHLEN UND TRENDS – DAS JAHR 2014 BEI DER VZB	4
2. WAHL-SPEZIAL	9
3. HÖHEPUNKTE 2014	11
4. ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT	13
5. ENERGIE	14
6. FINANZEN UND VERSICHERUNGEN	15
7. DIGITALE WELT	16
8. GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ	17
9. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	18
10. PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“	19
11. PFLEGERECHTSBERATUNG IM PROJEKT „WBVG“	20
12. „AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN“	21
13. UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG	22
14. PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	23
15. KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT	24
16. QUALITÄTSSICHERUNG UND MITARBEITERFORTBILDUNG	25
17. AUSBLICK: OFFENER BRIEF AN DIE POLITISCHEN ENTSCHEIDUNGSTRÄGER IN BRANDENBURG	26
18. ANHANG: DATEN UND FAKTEN	29
I. Mitgliedsvereine	
II. Vorstand und Geschäftsführung	
III. Beratungsstellen in Brandenburg	
IV. Organigramm / Stellen	
V. Finanzen 2014	



Anmerkung Für den vorliegenden Geschäftsbericht gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher.

Sie bietet Beratung, Information und Bildung auf hohem Niveau. Ihre Themen reichen von Markt und Recht, Reise und Freizeit, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung über Medien und Telefon bis zu Energie, Bauen und Wohnen. Zudem berät sie zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht und ist Trägerin der Unabhängigen Patientenberatung im Land.

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht verstoßen und klärt die Öffentlichkeit über Verbraucherrechte, Abzockmaschinen und Spartipps auf. Dabei agiert die VZB im Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Die VZB ist der Öffentlichkeit bekannt – so bejahen nach einer Repräsentativbefragung 97 Prozent der Brandenburger die Frage, ob ihnen die Verbraucherzentrale ein Begriff ist.

Die VZB ist ein rechtlich selbstständiger, eingetragener Verein (e.V.) und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Sie ist gemäß ihrer Satzung unparteilich und verfolgt keine parteipolitischen Ziele.

Verbraucherstimmen zur VZB 2014

„...für Ihre Beratung und Unterstützung in meiner Angelegenheit möchte ich mich noch einmal ausdrücklich bedanken.“

„...ein ‚Dickes Lob‘!!“

„Ich weiß aus vielen Erfahrungen heraus, dass die Mitarbeiter der VZB sehr kompetent sind und sich für die Rechte der Verbraucher einsetzen. Dafür bedanke ich mich und wäre ohne sie manchmal sehr hilflos.“

„Es war das erste Mal, dass ich Hilfe von der Verbraucherzentrale in Anspruch genommen habe und war sehr angenehm überrascht. Angefangen von der Terminvergabe über unser Gespräch bis hin zum Abschluss der Sache verlief alles sehr zügig und professionell.“

„Habe mich über Ihre prompte Antwort sehr gefreut!“

„Vielen Dank, dass Sie den Musterbrief zum Download angeboten haben. Damit konnte ich die Gebühren schnell und einfach zurückfordern.“



12

BERATUNGS-
STELLEN

6

BERATUNGS-
STÜTZPUNKTE

14

ENERGIEBERATUNGS-
STANDORTE



33.000

BESUCHER DER
BERATUNGSSTELLEN
IM LAND



70.000

MAL
PERSÖNLICHER
KONTAKT ZU
VERBRAUCHERN

20.500

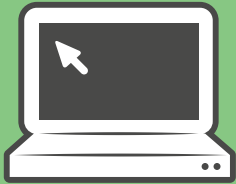
INDIVIDUELLE
BERATUNGEN

32.500

KURZINFOS

17.000

VORTRAGS- UND
GRUPPENTEILNEHMER

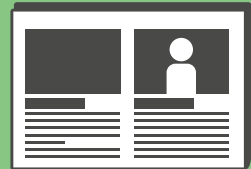


172.000

BESUCHE
AUF
WWW.VZB.DE

1.400

VERÖFFENTLICHTUNGEN IN PRINTMEDIEN



49

ERFOLGREICH
ABGEMAHNTE
UNTERNEHMEN

1. ZAHLEN UND TRENDS – DAS JAHR 2014 BEI DER VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

Ein bewegtes Jahr liegt hinter der VZB. Wieder stand sie den Bürgerinnen und Bürgern des Landes in allen Fragen des Verbraucherrechts zur Seite. Sie vertrat Verbraucher außergerichtlich gegenüber Anbietern und mahnte Unternehmen ab, die gegen geltendes Recht verstießen. Darüber hinaus setzten sich die Verbraucherschützer (nicht nur) im Rahmen der Landtagswahl für verbraucherfreundliche Politik ein, sie führten eine Studie zur Verpflegung in Brandenburger Kitas durch, brachten ein Forschungsprojekt zur grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung zum erfolgreichen Abschluss, bauten den neuen bundesweiten Marktwächter Digitale Welt mit auf und setzten mit einem studentischen Wettbewerb für ein innovatives Raum- und Kommunikationskonzept den Grundstein für die Eröffnung der „Zentrale der Verbraucher“ in Potsdam.

Die persönliche Verbraucherberatung steht bei der VZB nach wie vor im Mittelpunkt. In insgesamt 12 Beratungsstellen, sechs Beratungsstützpunkten, 14 reinen Energieberatungsstandorten sowie dem auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierten Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum (VIZ) bietet sie landesweit Anlaufstellen.

Über die Beratung hinaus nimmt die VZB im Rahmen ihrer Verbandsklagebefugnis auch die außergerichtliche Rechtsvertretung von Verbrauchern gegenüber Anbietern wahr. Komplettiert wird das individuelle Beratungsangebot durch telefonische sowie E-Mail- und schriftliche Beratung.

Zusätzliche Verbraucherinformationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf www.vzb.de, zahlreiche kostenfreie Flyer, Musterbriefe, Publikationen, Veranstaltungen, Infostände auf Messen, Vorträge und Aktionen.

70.000 Mal Rat

Die VZB stand 2014 mit fast 70.000 Verbrauchern in persönlichem Kontakt. Diese setzen sich aus etwa 20.500 individuellen Beratungen, 32.500 Kurzinformationen sowie 17.000 Vortrags- und Gruppenteilnehmern zusammen.

Im Vergleich zum Vorjahr gab es einen deutlichen Anstieg an Beratungen zu Finanzen und Versicherungen, die hauptsächlich auf das BGH-Urteil zu den Kreditbearbeitungsgebühren im Oktober 2014 zurückgehen. Tausende Brandenburger waren betroffen. Neben den

umfanglichen Beratungen zu den Bearbeitungsgebühren stellte die VZB auch tagesaktuelle Informationen sowie Servicebausteine wie einen Musterbrief zur Verfügung. So konnte sie Hilfe zur Selbsthilfe leisten. Auch der starke Anstieg der Besuche auf www.vzb.de erklärt sich durch das Urteil und die hochwertigen Informationen der VZB dazu. Mehr als 172.000 Besuche verzeichnete die Website in 2014 – und damit eine Zunahme um über 50 Prozent zum Vorjahr.

Abgesehen von den Besuchern der Internetpräsenz und den Lesern der diversen Medien, in denen die VZB vertreten war, blieb der persönliche Kontakt zur VZB der am häufigsten gewählte Weg der Verbraucher. Fast 33.000 Menschen kamen persönlich für Beratungen und Auskünfte in eine der Beratungsstellen im Land.

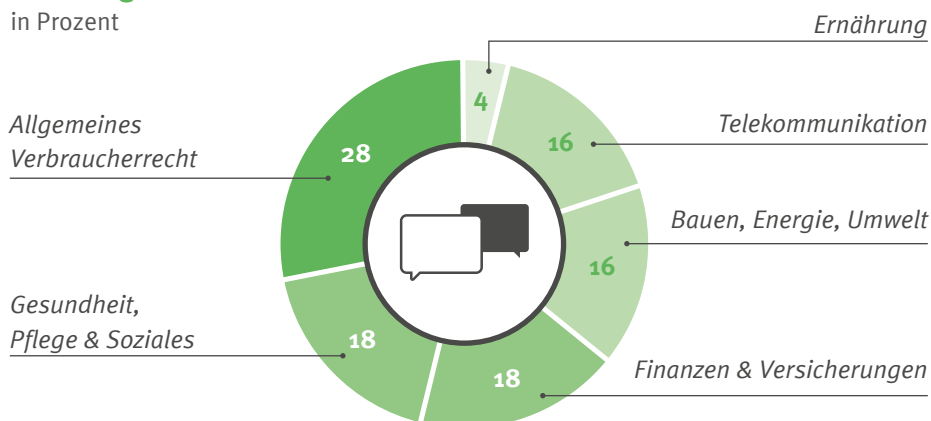
Eine aktive Pressearbeit unterstützt bei der Verbraucherinformation: Durch Pressemitteilungen und Interviews klärte die VZB regelmäßig über Verbraucherrechte, unlautere Wettbewerber und aktuelle Entwicklungen auf. Mit über 1.400 Veröffentlichungen in Printmedien war sie in einer Gesamtauflage von rund 65 Millionen Zeitungen und Zeitschriften mit Rat in Verbraucherfragen präsent. Hinzu kamen diverse TV- und Radiointerviews sowie Nennungen in Onlinepublikationen.



6 | Zahlen und Trends

Beratungsthemen

in Prozent



Kontaktwege

in Prozent



Kollektiver Rechtsschutz für alle

Besonders aktiv betrieb die VZB im Jahr 2014 den kollektiven Rechtsschutz. Bei über 100 Unternehmen prüften die Juristen der VZB die Möglichkeit einer Abmahnung, um den Anbieter entweder zu einer wettbewerbskonformen Handlungsweise zu bewegen oder unzulässige AGB nicht mehr zu verwenden. Besonders häufig kamen die schwarzen Schafe aus den Bereichen Lebensmittelkennzeichnung / Preisauszeichnung von Waren, Schlüsseldienste, Partnervermittlungen, Hotelgewerbe und Fitnessverträge.

Top-Themen 2014

Im Februar lud die VZB gemeinsam mit dem Brandenburgischen Volkshochschulverband (VHS-BRB) Politiker, Multiplikatoren und Senioren zu einer ganztägigen Konferenz, um Informations- und Bildungsangebote für Senioren in Brandenburg zu evaluieren. Fachübergreifend wurde über Themen wie Reise und Mobilität, Gesundheit und Pflege sowie Digitale Welt diskutiert.

Fazit: Die Angebote für Senioren in Brandenburg sind sowohl in Qualität als auch Quantität überzeugend. Teilweise fehlt nur das Wissen über die vielfältigen Möglichkeiten. VZB und VHS-BRB wollen daher noch enger zusammenarbeiten.

Im März konnte die VZB sich erfolgreich als eine von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen für den Marktwächter Digitale Welt empfehlen. Unter Federführung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) arbeitet sie seit Oktober 2014 an der Einführung eines evidenzbasierten Frühwarnsystems gegen Schieflagen in Digitalen Märkten.

Im Sommersemester führte die VZB in Kooperation mit der Fachhochschule Potsdam (FHP) einen studentischen Wettbewerb unter Schirmherrschaft des Ministeriums für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz (MUGV) sowie der Landeshauptstadt Potsdam durch. Ziel war die Erarbeitung eines innovativen Raum- und Kommunikationskonzeptes für moderne Verbraucherberatung. Denn die VZB plant, ihre drei Potsdamer Standorte Beratungszentrum, Landesgeschäftsstelle



o.l./u.l.: Eindrücke von der Seniorentagung

o.r.: (v.l.n.r.) Dr. Christian A. Rumpke (VZB-Geschäftsführer) Carola Christen (Vorstandsvorsitzende VHS-BRB), Prof. Dr. Sieglinde Heppener (Vorsitzende des Landesseniorenrates), Sylvia Lehmann (Präsidentin VHS-BRB), Anita Tack (ehem. Verbraucherschutzministerin)



und Unabhängige Patientenberatung an einem Ort zu vereinen. Mit einer hochkarätig besuchten Preisverleihung und spannenden Entwürfen der Studierenden ging der Wettbewerb erfolgreich zu Ende. Über das Jahr gelang es der VZB, die Finanzierung für das Vorhaben zu sichern: Das MUGV unter Leitung von Ministerin Anita Tack stellte zusätzliche Förderung überjähig bereit und ermöglichte so überhaupt erst, dass die „Zentrale der Verbraucher“ Wirklichkeit werden konnte. Der Einzug in die nach Entwürfen der FHP-Studierenden gestalteten neuen Räumlichkeiten im Potsdamer Hauptbahnhof wird im Juli 2015 erfolgen.

Am 1. Mai trat die novellierte Energieeinsparverordnung (EnEV) in Kraft. Verbraucher und Mieter sollen besonders profitieren: Denn seitdem müssen Eigentümer bestimmte Pflichtangaben zur Energieeffizienz in Wohnungsanzeigen aufnehmen. Eine gute Entscheidungshilfe für Wohnungssuchende, können sie doch mit Hilfe dieser Angaben ihre Ausgaben für Energie besser einschätzen. Doch während einer einjährigen „Schonfrist“ sollten Verstöße noch nicht geahndet werden. Die VZB und der Deutsche Mieterbund Land Brandenburg

gingen der Umsetzung der EnEV in einem Marktcheck nach. Im August zogen sie eine Stichprobe aus Zeitungen sowie einer Immobilienplattform im Internet. Das Ergebnis war negativ: Rund 60 Prozent der Anzeigen enthielten keine oder nur unvollständige Pflichtangaben zur Energieeffizienz. VZB und Mieterbund werden die Umsetzung der EnEV weiterhin kritisch begleiten.

Im Oktober schlug ein verbraucherfreundliches Urteil des Bundesgerichtshofes hohe Wellen. Nicht nur seien Kreditbearbeitungsgebühren der Banken für Verbraucherkredite unwirksam, wie der BGH bereits im Mai 2014 entschieden hatte (AZ: XI ZR 405/12 und XI ZR 170/13). Auch die Verjährungsfrist sollte erst mit Kenntnis dieser Unwirksamkeit beginnen (AZ: XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14). Das bedeutete: Alle Verbraucher, die in den vergangenen zehn Jahren Kreditbearbeitungsgebühren gezahlt hatten, sollten ihre Rückzahlung noch bis Ende 2014 bei den Banken geltend machen können. Bis zum Jahresende waren die Kreditbearbeitungsgebühren daher Thema Nummer eins bei der VZB (mehr dazu im Kapitel „Finanzen und Versicherungen“).

8 | Zahlen und Trends

Im November fand die Abschlusskonferenz eines grenzüberschreitenden Forschungsprojektes der VZB sowie der polnischen Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów statt. Zentrale Erkenntnis des Projektes: Aus Unkenntnis des fremden Rechtssystems und der Sprache schrecken Verbraucher davor zurück, im Ausland vor Gericht zu ziehen. Bei der Tagung kamen namhafte Vertreter aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Justiz zusammen und diskutierten die Herausforderungen der effektiven und zeitgemäßen Durchsetzung von grenzüberschreitenden Verbrauchersprüchen. Außerdem übergab die VZB dem neuen Verbraucherschutzminister Dr. Helmuth Markov den im Projekt entwickelten Ratgeber für Verbraucher, der Tipps für den Gang vors ausländische Gericht enthält. Der Minister stellte in der gemeinsamen Presseerklärung fest: Die „Arbeit der Verbraucherzentralen entlastet die Justiz“.

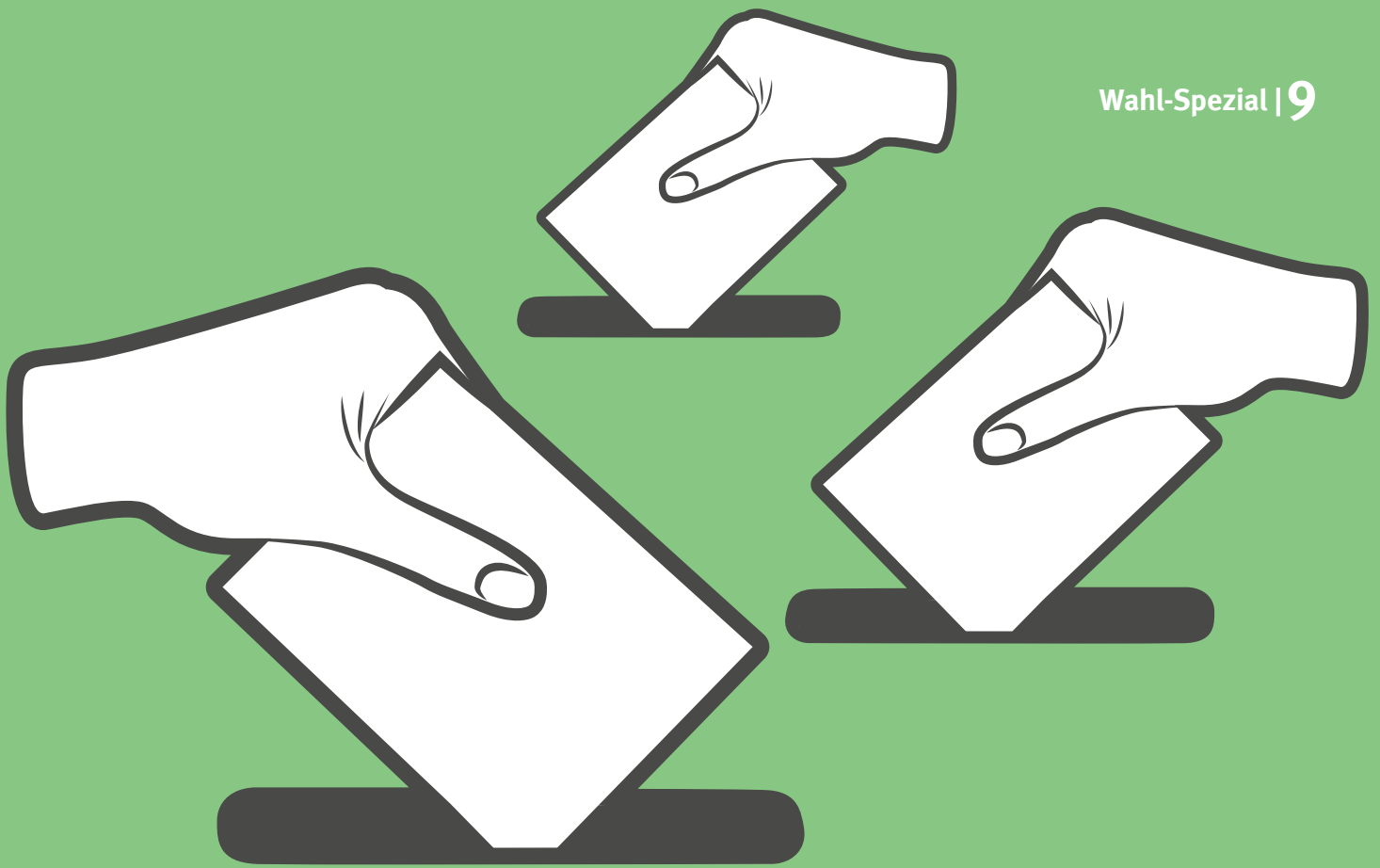
Im Dezember stellte die VZB im Rahmen einer Pressekonferenz eine brandenburgweite Studie zur Verpflegungssituation in Kindertagesstätten vor. Die online gestützte Erhebung zeigte, dass fast alle brandenburgischen Kitas (98,9 Prozent) Mittagessen anbieten. Dafür sollen die Eltern laut Kitagesetz einen Anteil zahlen, der maximal der so genannten „häuslichen Ersparnis“ entspricht. Dieses Essengeld liegt laut Befragung zwischen null und 3,60 Euro und macht deutlich, dass es in Brandenburg sehr unterschiedlich interpretiert wird. Deshalb forderte die Verbraucherzentrale vom Gesetzgeber Umsetzungshinweise zum Kitagesetz, um mehr Transparenz für Eltern und Kitaträger herzustellen. Rund 1.700 Kitas hatte die VZB mit Unterstützung der Hochschule Anhalt im Sommer 2014 angeschrieben.

Das gesamte Jahr 2014 stand im Zeichen bedeutender Richtungsentscheidungen: Im Rahmen der Kommunalwahlen, der Europa- sowie der Landtagswahl kämpfte die VZB als Stimme der Verbraucher für verbraucherfreundliche Politik.

o.l.: Stefan Frerichs (Bereichsleiter Wirtschaftsförderung Landeshauptstadt Potsdam) und Anita Tack (ehem. Verbraucherschutzministerin) ehren die zwei Gewinnerteams des studentischen Wettbewerbs „Zentrale der Verbraucher“

*o.r.: Eines der Gewinnerteams präsentiert seinen Entwurf „Sichtbar gut aufgehoben“
u.: Gäste bei der Preisverleihung*





2. WAHL-SPEZIAL

Mit den Kommunalwahlen, der Europa- sowie der Landtagswahl gab es in Brandenburg drei bedeutende Richtungsentscheidungen. Die VZB stellte daher zehn zentrale landespolitische Forderungen von Mobilität bis Versicherungen auf und warb im Superwahljahr für einen starken Verbraucherschutz.

Die Forderungen, die sie evidenzbasiert aus einer Repräsentativbefragung Ende 2013 sowie aus den Erfahrungen der Verbraucherschützer abgeleitet hatte, hielt sie in einem Forderungskatalog fest. Zentrale Anliegen waren unter anderem die Sicherstellung der Teilhabe an Internet und digitaler Welt sowie eine höhere Transparenz bei den Dispozinsen.

Vor den Wahlen lud die VZB Mandatsträger und Kandidaten zu Gesprächen in die Beratungsstellen im ganzen Land. So konnten die Politiker einen Eindruck der Verbraucherarbeit vor Ort gewinnen und persönlich erfahren, wie wichtig eine gut aufgestellte Verbraucherzentrale für Brandenburg ist. Mit einem Wahltagebuch unter www.vzb.de/wahltagebuch hielt sie die rund 40 Politikerbesuche und deren Ergebnisse transparent fest.



Forderungskatalog

Auch in ihrem etablierten politischen Format „Forum Verbraucherschutz“ setzte die VZB ihre Forderungen auf die Agenda. Das Forum fand 2014 zweimal statt. Zusätzlich zum Termin im Februar, an dem die Verbraucherschützer den gesamten Forderungskatalog vorstellten und mit den verbraucherpolitischen Sprechern der Fraktionen diskutierten, gab es im Juni ein Forum über die zehnte Forderung: die langfristige Sicherung und Weiterentwicklung der Verbraucherarbeit in Brandenburg sowie eine bessere Finanzierung der VZB „Ein Euro pro Brandenburg pro Jahr“.

Natürlich sollten auch die Verbraucher nicht außen vor bleiben. Mit dem interaktiven Verbrauchercheck zur Landtagswahl bot die VZB einen spannenden Einstieg in die Verbraucherschutzpolitik in Brandenburg. Internetnutzer konnten sich spielerisch mit den Positionen der Parteien zu zentralen Lebensbereichen auseinandersetzen: Anhand von Wahlprüfsteinen hatte die VZB erhoben, was sich die Parteien für den Verbraucherschutz vorgenommen hatten. Diese Aussagen transferierte die VZB in ein interaktives onlinebasiertes Informationsangebot auf www.der-verbrauchercheck.de. Die Wähler erfuhren zum Beispiel, wie sich die Parteien zur Verpflegung in der Kita, zu Energiepreisen oder einer Pflichtversicherung gegen Elementarschäden posi-

tioniert hatten. Darüber hinaus gab das Tool Auskunft, welcher Position sie selbst am nächsten standen.

Die Arbeit der VZB zeigte Wirkung. Zwar finden sich wenig konkrete inhaltliche Positionen zum Verbraucherschutz im Koalitionsvertrag. Er enthält jedoch ein Bekenntnis für eine mehrjährige und somit nachhaltigere Finanzierung der VZB sowie für die deutsch-polnische Verbraucherberatung.

Die VZB setzt sich auch nach den Wahlen weiterhin für eine verbraucherfreundliche Politik ein.



Der Verbrauchercheck zur Landtagswahl

2.2. Verbraucherschutz

Verbraucherberatung ist ein Grundpfeiler für eine starke Verbraucherpolitik. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen bewusste Entscheidungen treffen können. Die Koalition verfolgt deshalb eine Verbraucherschutzpolitik, die über Information und Kennzeichnung von Produkten oder Dienstleistungen bewusstes Handeln der Verbraucher ermöglichen soll. Die Verbraucherzentralen werden so ausgestattet, dass alle Brandenburgerinnen und Brandenburger ihre Dienstleistungen nutzen können. Die Finanzierung wird weitergeführt und soll mehrjährig gesichert werden.

Die Fortsetzung der allgemeinen deutsch-polnischen Verbraucherberatung in Frankfurt (Oder) ist einer der Schwerpunkte der Verbraucherpolitik. Die Finanzierung wird daher weitergeführt.

Quelle: Koalitionsvertrag zwischen SPD Brandenburg und DIE LINKE Brandenburg für die 6. Wahlperiode des Brandenburger Landtages, Oktober 2014, S. 22

3. HÖHEPUNKTE 2014



01.01. Ausweitung der Servicezeiten des landesweiten Termintelefons, Umstellung von teurer 01805er-Vorwahl auf Festnetznummer

17.01. Mitwirkung beim 3. Azubi-Tag des DEHOGA Brandenburg in Potsdam

17.01.–26.01. Beteiligung an der Internationalen Grünen Woche



11.02. Infostand beim Safer Internet Day Frankfurt (Oder)

18.02. Präsentation der „Zehn Forderungen der Verbraucherzentrale Brandenburg zur Kommunal- und zur Landtagswahl 2014“ beim Forum Verbraucherschutz im neuen Landtagsgebäude

20.02. Seniorentagung „Aktiv und gut leben im Alter“ von VZB und UPD in Kooperation mit den Volkshochschulen des Landes Brandenburg



10.–15.03. „Surfer haben Rechte“ – Themenwoche im Rahmen des Weltverbrauchertages zu Datenschutz, Internetbetrug, Handy und Co.

15.–16.03. Stand auf der LausitzBAU und der Lausitzer Frühlingsschau in Senftenberg

20.03. VZB wird eine der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen für den bundesweiten Marktwächter „Digitale Welt“

22.–23.03. PotsdamBAU+ENERGIE: Vorträge zu Energieeffizienz sowie Umwelt- und Bauherrenthemen



01.04. VZB lobt studentischen Ideen-Wettbewerb „Zentrale der Verbraucher“ aus (Schirmherrschaft: MUGV sowie Landeshauptstadt Potsdam); Hintergrund: Die VZB möchte ihre drei Potsdamer Standorte vereinigen. www.zentrale-der-verbraucher.de

01.04. Mitwirkung am Berliner Morgenpost-Forum „Internetnutzung – Was muss ich beachten? Internetkriminalität – Wie kann ich mich schützen?“

02.04. Kostenlose Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ findet das achte Jahr in Folge statt

14.04. Erster Politikerbesuch eines MdBs in der Beratungsstelle Cottbus im Rahmen der VZB-Kampagne zu den Wahlen. Auftakt für weitere Gespräche mit zahlrei-

chen Landes- und Bundespolitikern in allen Beratungsstellen; www.vzb.de/wahltagbuch



01.05. Teilnahme am Brückenfest in Frankfurt (Oder)

01.05. Neue Fassung der Energieeinsparverordnung (EnEV) tritt in Kraft. Verbraucherzentrale Brandenburg klärt über Regelungen auf

08.05. Fachkonferenz „Vor Gericht im Nachbarland?“ in Slubice/Polen im Rahmen des Projektes „Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung in Verbrauchersachen“

13.05. Mitwirkung an den Potsdamer Schülergesundestagen

28.05. Beteiligung am Internationalen Tag der Umwelt mit Aktionsstand beim Krugparkfest in Brandenburg an der Havel



05.06. Mitwirkung am Aktionstag „Helfende Hände – Älter werden in Frankfurt (Oder)“

06.06. Beteiligung an der Brandenburgischen Seniorenwoche in Potsdam

13.06. EU-Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) tritt in Kraft und bringt zahlreiche Änderungen z.B. bezüglich (grenzüberschreitendem) Online-Handel mit sich

17.06. Forum Verbraucherschutz zum Thema „Strategie VZB 2014+“

24.06. Mitgliederversammlung



01.07.–30.09. Beteiligung an der bundesweiten Befragung zu unerlaubten Werbeanrufen im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“

02.07. Veröffentlichung des Geschäftsberichtes 2013

07.07. Stand beim Brandenburg-Tag in Spremberg

09.07. Preisverleihung des Ideen-Wettbewerbs „Flagshipstore: Zentrale der Verbraucher“ mit hochkarätigen Gästen, z.B. Gerd Billen (Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz), Hubertus Primus (Vorstand der Stiftung Warentest), Dagmar Hartge (Landesbeauftragte für den Daten-

12 | Höhepunkte

schutz und für das Recht auf Akteneinsicht), Sabine Töpfer-Kataw (Staatssekretärin in der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin), Klaus Müller (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes), Prof. Dr. Eckehard Binas (Präsident der FH Potsdam)



07.08. Infostand auf dem Umwelttag im Volkspark Potsdam

09.08. Gemeinsamer Marktcheck mit Deutschem Mieterbund Land Brandenburg zum Thema „Pflichtangaben zur Energieeffizienz in Immobilienanzeigen“

13.08. Verbraucherschutzministerin Tack besucht im Rahmen einer Pressefahrt das Deutsch-Polnische-Verbraucherinformationszentrum in Frankfurt (Oder)

14.08. Interaktives Online-Angebot zur Landtagswahl startet: www.der-verbrauchercheck.de

15.08. Verbraucherinformationstag des Beratungszentrums Cottbus

19.08. Kita-Ernährungsaktion „Frühstück mit Joschi“



03.09. Politische Podiumsdiskussion zum Thema „Energie im Haushalt – In Zukunft unbezahlbar?“ der VZB in Königs Wusterhausen

06.09. Stand auf dem Falkenseer Stadtfest

07.09. Stand beim Umwelttag in Potsdam

16.09. Mitwirkung am Havelländischen Gesundheitstag

20.–21.09. Präsentation des VZB-Angebotes bei der Messe BarnimBau in Bernau

23.09. Schokoladen-Quiz und Aktionsstand in den Bahnhofspassagen Potsdam im Rahmen der bundesweiten Fairen Wochen



01.10. Das Vorprojekt zum Marktwächter Digitale Welt startet

10.10. VZB-Arbeit zeigt Wirkung: Der Koalitionsvertrag nach der Landtagswahl im September enthält eine mehrjährige und somit nachhaltigere Finanzierung der VZB sowie ein Bekenntnis zur deutsch-polnischen Verbraucherberatung

13.10. Aktion zum Wintersemester 2014/15: Kostenlose Beratung für Studierende der Universität sowie Fachhochschule Potsdam in Verbraucherrecht und anderen Verbraucherfragen (in Kooperation mit dem AStA)

23.10. Aktionsstand zu Schlüsseldiensten in Potsdam: VZB-Experten beantworten Verbraucherfragen und de-

monstrieren an einer Mustertür, wie sich Türöffnungen seriöser und unseriöser Unternehmen voneinander unterscheiden

28.10. BGH-Urteil zur Rückforderung unzulässiger Kreditbearbeitungsgebühren sorgt für einen Verbraucheraansturm auf die Beratungsstellen sowie für einen Postberg in der Landesgeschäftsstelle

30.10. Erstausstrahlung des VZB-Kinospot zu Gewährleistungsrechten im Rahmen des bundesweiten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“

30.10. Aktionsstand zu (un)seriösen Schlüsseldiensten in der Beratungsstelle Oranienburg



12.11. Schlüsseldienstaktion in Frankfurt (Oder)

08.–09.11. Infostand bei der 11. Lausitzmesse in Senftenberg

14.–15.11. Zweitägige Schulungsveranstaltung für alle Beschäftigten der VZB in Cottbus

24.11. VZB unterschreibt Mietvertrag für die „Zentrale der Verbraucher“ im Potsdamer Hauptbahnhof

28.11. Hochkarätig besetzte europäische Konferenz der VZB: „Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung im deutsch-polnischen Grenzgebiet“ in der Vertretung des Landes Brandenburg beim Bund in Berlin



09.12. VZB begrüßt BGH-Urteil zu Reisebuchungen, das Verbraucherrechte stärkt

13.12. Neue Regeln zur Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln gelten europaweit. VZB klärt über wichtigste Änderungen auf

16.12. Präsentation der Ergebnisse der landesweiten Befragung zur Verpflegungssituation in Kitas



4. ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Untergeschobene Verträge an der Haustür, horrenden Rechnungen dubioser Schlüsseldienste, Abzocke auf Kaffee-fahrten, unwirksame Klauseln im Vertrag mit Fitnessstudios sowie fragwürdige Geschäfte von Partnervermittlern – so vielfältig sind die Probleme, mit denen Verbraucher auch 2014 konfrontiert wurden. Die VZB beriet, vertrat Verbraucher außergerichtlich, klärte über die Medien auf und mahnte unlautere Anbieter ab.

Leider auch 2014 ein Thema waren Partnervermittlungen, die auf Kosten von Verbrauchern unseriöse Geschäfte mit der Liebe machten. Ein typischer Fall: Herr A. meldete sich auf eine scheinbar private Partneranzeige. Die angebliche Single-Frau lud sich direkt zu ihm nach Hause ein und schwatzte ihm einen Vermittlungsvertrag über fast 2.400 Euro auf. Dabei erteilte die Vertreterin keine Widerrufsbelehrung, die bei Geschäften dieser Art vorgeschrieben ist. Die VZB schaltete sich ein und mahnte den Partnervermittler erfolgreich ab. Dieser verpflichtete sich, künftig zum Widerrufsrecht zu belehren. Herr A. konnte seinen Vertrag widerrufen.



Reiserecht

2014 nahm die VZB die Hotelbranche in Brandenburg unter die Lupe. Zudem half sie Flugreisenden, viel Geld bei der Flugstornierung zu sparen.

13 Vier-Sterne-Hotels im Land Brandenburg musste die VZB wegen unwirksamer Stornoregelungen abmahnen. Die Hotels verpflichteten sich, zukünftig auf diese Regelungen zu verzichten. Die VZB schulte die Hoteliers im Rahmen eines Vortrags bei der DEHOGA Land Brandenburg dazu, was beim Verfassen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beachten ist. Damit wollte sie weiteren Regelungen zu Ungunsten von Verbrauchern vorbeugen.

Dann wurde es international: Erst an Bord des Schiffes verlangte ein Anbieter von Kreuzfahrten eine zusätzli-

che Servicepauschale. Das verteuerte die bereits gezahlte Reise erheblich. Deshalb mahnte die VZB den Veranstalter erfolgreich ab.

International, Teil zwei: Wer seinen Flug storniert, bekommt zumeist nur wenig Geld zurück. Oft zu Unrecht. Passagiere haben nach einer Stornierung immer mindestens Anspruch auf Rückzahlung von Steuern und Gebühren. Ein wegweisendes Urteil ging im Juni 2014 (LG Frankfurt a. M., Urteil vom 08.06.2014, AZ: 2-24 S 152/13) sogar noch weiter: Verbraucher erhielten fast ihren gesamten Flugpreis erstattet, da die Airline nicht nachgewiesen hatte, ob und welche Erlöse sie durch Wiederverkauf der Tickets erzielen konnte. Damit musste sich die Airline so behandeln lassen, als hätte sie die Tickets zum gleichen Preis weiterverkaufen können. Die VZB reagierte auf das Urteil mit einem kostenlos im Internet herunterladbaren Musterbrief zur Rückforderung bei Flugstornierung.

Beratung zum Rundfunkbeitrag

Bereits Anfang 2013 wurde der Rundfunkbeitrag eingeführt. Aber auch 2014 gab es noch Fragen und Verbraucherprobleme. Die VZB unterstützte weiterhin mit unabhängigem Rat.

Die häufigsten Beratungsanfragen betrafen unter anderem offene Gebührenrechnungen wegen unterlassener Anmeldung, Befreiungsmöglichkeiten, Doppelbezahlungen in einem Haushalt, Wohnheime, Auslandsaufenthalte und die Anmeldepflicht bei Wochenendhäusern. Probleme gab es auch in Wohngemeinschaften, in denen Studenten keine Hauptmieter waren. Anfragen hatte die VZB auch von ausländischen Studierenden, die kein Bafög, sondern andere Unterstützungsleistungen erhielten. Ein weiterer Beratungsschwerpunkt war die Nichtberücksichtigung von Mitgliedern einer Bedarfsgemeinschaft nach dem ALG II.



5. ENERGIE

Anbieterwechsel, fehlerhafte Abrechnungen, Vertragsprobleme mit Energieversorgern – all das war auch 2014 wieder ein Beratungsschwerpunkt. Besonders beschäftigte die VZB die novellierte Energieeinsparverordnung, da Verbraucher bei konsequenter Umsetzung von ihr profitieren.

„Energieausweis Fehlanzeige!“ konstatierten die Verbraucherschützer in Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg. Hintergrund war der von beiden Verbänden gemeinsam im August 2014 durchgeführte Marktcheck zur Einhaltung der im Mai in Kraft getretenen novellierten Energieeinsparverordnung (EnEV). Dabei fanden die Vereine heraus, dass in Immobilienanzeigen – sowohl online als auch in Tageszeitungen – häufig die Pflichtangaben zur Energieeffizienz fehlten. Landesweit verstießen 60 Prozent der untersuchten Anzeigen gegen die Anforderungen. Warum die wichtig sind? Damit nach Anmietung oder Wohnungskauf kein böses Erwachen bei der Heizkostenabrechnung droht. Verbraucherzentrale und Mieterbund forderten daher Eigentümer auf, ihre Pflichten zu erfüllen. Die zuständigen Aufsichtsbehörden sollten nach Ansicht beider Ver-

eine die Einhaltung der Regelungen sicherstellen. Beide vereinbarten, die Entwicklung weiterhin kritisch zu beobachten und den Stand der Umsetzung ein Jahr später anhand eines weiteren Marktchecks auszuwerten. Denn ab dem 1. Mai 2015 ist die Übergangsfrist vorbei, ab dann können Verstöße sanktioniert werden.

Die VZB führte die durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderte Energiesparberatung weiter. Innerhalb dieser standen den Verbrauchern sowohl eine stationäre Beratung in einer von 32 Beratungsstellen und -stützpunkten im Land Brandenburg, als auch ein Energie-Check im eigenen Zuhause zur Verfügung. Dieses Angebot war weiterhin sehr beliebt. Im Dezember des Jahres führte die VZB den 1.000 Check im Land durch.



6. FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Die höchstrichterlichen Urteile zu den Kreditbearbeitungsgebühren waren gute Nachrichten für Verbraucher. Schlechte Nachrichten gab es jedoch auch: Die Bewertungsreserven der Lebensversicherungen wurden per Gesetz zulasten der Versicherungsnehmer angepasst.

Bearbeitungsgebühren seien unzulässig, hatte der Bundesgerichtshof (BGH) im Mai 2014 erklärt. Am 28. Oktober entschied der BGH dann auch in Sachen Verjährungsfrist: Bankkunden könnten ungerechtfertigte Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherkrediten bis zu zehn Jahre rückwirkend zurückfordern. Das bedeutete aber auch: Alle in der Zeit vom 01.01.2005 bis zum 31.12.2011 gezahlten Bearbeitungsentgelte verjährten zum 31.12.2014. So war schnelles Handeln gefordert. Mit mehreren Pressemitteilungen, einem Musterbrief zur Rückforderung und Internetinformationen klärte die VZB betroffene Verbraucher aktiv und umfassend auf. Daraus resultierte allein eine Steigerung der Besuchszahlen der Internetseite www.vzb.de von durchschnittlich 400 auf 1.000 Besucher pro Tag von Ende Oktober bis Ende Dezember.

Ebenfalls eine gute Nachricht für Verbraucher: Die Verbraucherzentralen stellten fest, dass die Widerrufsbelehrungen in Immobiliendarlehensverträgen häufig fehlerhaft waren. Für Betroffene bedeutete dies, dass sie diese Verträge auch noch lange nach Abschluss widerrufen konnten, um Zinsen oder Vorfälligkeitsentschädigungen zu reduzieren.

Andersherum erging es vielen Verbrauchern schlecht, als sie Kündigungsschreiben ihrer hochverzinsten Bausparverträge im Briefkasten fanden. Die Verbraucherzentralen stellten Informationen für Betroffene zur Verfügung und halfen mit einem Musterbrief, sich gegen die drohende Kündigung zu wehren.

7. DIGITALE WELT

Viele Anfragen zu Telekommunikation, Internet und Urheberrecht bearbeitete die VZB 2014. Top-Themen: Misslungene Mobilfunkanbieterwechsel sowie Phishing-Mails mit zip-Anhang. Viel Aufklärung war weiterhin vonnöten. Zum Weltverbrauchertag veranstaltete die VZB daher eine Themenwoche zu Datenschutz, Internetbetrug, Handy und Co. Und die VZB wurde eine der Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im Marktwächter Digitale Welt.

Phishing-Mails mit virenverseuchten zip-Anhängen sind täglich Brot für die VZB. Doch Mitte 2014 musste sie über eine besonders perfide Masche aufklären: Unbekannte Absender verschickten massenhaft Abmahnungen an Verbraucher. Die Betroffenen sollten angeblich Musik oder Filme illegal heruntergeladen haben und wurden zu einer Strafzahlung aufgefordert. Um dem Ganzen Glaubwürdigkeit zu verleihen, nutzten sie die Namen echter Anwaltskanzleien. Im Anhang dieser Drohmails befanden sich zip-Dateien mit Schadsoftware.

Im Jahr 2014 veranstaltete die VZB anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März eine Themenwoche „Verbraucherrechte in der digitalen Welt“. Mit einem Internetportal und Lesertelefonen klärte die VZB verstärkt über Onlineshopping, Telefonanbieter oder Abofallen auf.

Auch weil Verbraucherrechte in der digitalen Welt in der VZB einen besonderen Schwerpunkt darstellen, war es ein besonderes Ereignis, in den Kreis der fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen gewählt zu werden, die sich um Verwerfungen in den digitalen Märkten kümmern sollen. Der Marktwächter Digitale Welt konnte im Oktober in die Konzeptionsphase starten.

Der Marktwächter Digitale Welt

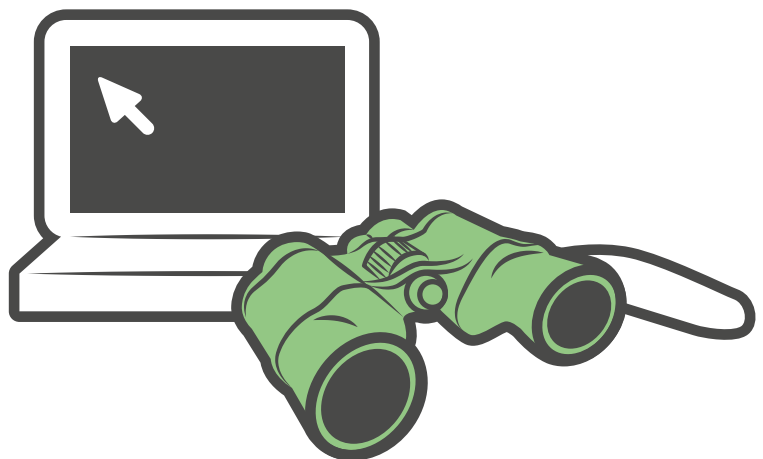
Meist fallen Schief lagen in Märkten erst auf, wenn es zu spät ist und schon unzählige Verbraucher geschädigt worden sind. Daher haben der vzbv und die Verbraucherzentralen der Länder das Konzept der Marktwächter entwickelt: Ein Frühwarnsystem, von dem Verbraucher und Aufsichtsbehörden profitieren. Die Idee überzeugte: Die Marktwächter wurden 2013 in den Koalitionsvertrag der Bundesregierung aufgenommen. Ab Oktober 2014 stellte das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) die Mittel für den Aufbau bereit. Es konnte losgehen.

Die VZB ist eine der fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im bundesweiten Marktwächter Digitale Welt. Sie wird das Handlungsfeld Digitaler Wareneinkauf, darunter eCommerce, mCommerce oder Shopping Apps, beobachten und analysieren. Die zentrale Koordination des Projektes liegt beim vzbv. Der Marktwächter soll das Marktgeschehen beobachten, um frühzeitig Missstände zu erkennen und Lösungen aufzuzeigen. Nach der Devise „Erkennen – Informieren – Handeln“ sollen Beobachtungen erfasst, analysiert und an relevante staatliche Aufsichtsstellen, Politik und Öffentlichkeit weitergegeben werden.

In der Vorbereitungsphase nahm die VZB an mehreren Gesprächen mit Stakeholdern teil, so zum Thema „Zusammenarbeit von Datenschutzbehörden mit Verbraucherzentralen“ mit den Landesdatenschutzbeauftragten und dem Staatssekretär für Verbraucherschutz im BMJV.

Ab Februar 2015 ist die Konzeptionsphase abgeschlossen und der Marktwächter Digitale Welt wird etabliert. In der Aufbauphase soll unter anderem die bundesweite Erfassung von Anfragen und Beschwerden optimiert werden, um eine vertiefte Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher zu ermöglichen.

Weitere Schwerpunkte des Marktwächters Digitale Welt bilden die Themen Digitale Dienstleistungen, Nutzer-generierte Inhalte, Digitale Güter sowie Telekommunikationsdienstleistungen.



8. GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Angebot der VZB: Beratung zu grenzüberschreitendem Verbraucherrecht im Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum (VIZ).

Kauf- und Werkverträge, Gesundheitsdienstleistungen und Pflege, Autokauf, Reisen und Onlineshopping gehörten 2014 zu den meist gefragten Themen im VIZ in Frankfurt (Oder). Das kleine VIZ-Team zieht positive Bilanz: Die Juristinnen unterstützten knapp 1.200 Verbraucher mit rechtlichem Rat bei Problemen mit Vertragsgestaltung und -abwicklung im Nachbarland. Im Internet unter www.konsument-info.eu informierten sich rund 52.000 Besucher.

Bei Bedarf nahmen die zweisprachigen Beraterinnen mit Kenntnissen in beiden Rechtssystemen zudem außergerichtliche Rechtsvertretungen gegenüber polnischen sowie deutschen Unternehmen wahr. Ein positives Signal kam aus der Politik, das die Wichtigkeit der deutsch-polnischen Beratung noch unterstreicht: Der Koalitionsvertrag der neuen brandenburgischen Regierung enthält ein Bekenntnis für eine langfristige Unterstützung des VIZ.

Die VZB übergibt Dr. Helmuth Markov, Minister der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz, bei seinem Antrittsbesuch den Ratgeber „Vor Gericht im Nachbarland?“ (v.l.n.r. Dr. Heike Richter, MdJEU, Dr. Christian A. Rumpke, VZB-Geschäftsführer, Minister Markov, Jochen Resch, Vorstandsvorsitzender VZB, Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Vorsitzender Federacja Konsumentów)



Forschungsprojekt zur grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung

Schon 2013 startete das EU-geförderte Forschungsprojekt „Grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung in Verbrauchersachen im deutsch-polnischen Grenzgebiet“ des VIZ in Kooperation mit der polnischen Federacja Konsumentów. Mit einer umfangreichen Befragung von Richtern und Verbrauchern erforschte das VIZ, in welchem Umfang Betroffene den Rechtsweg im Falle eines grenzüberschreitenden Streits tatsächlich nutzen, welche objektiven und subjektiven Kriterien sie vom Rechtsweg abhalten und wie hoch der tatsächliche Wissensstand zum Thema der grenzüberschreitenden Rechtsdurchsetzung ist.

Außerdem wurden Schranken und Barrieren für Verbraucher eruiert. Im November 2014 konnten die Verbraucherschützer die Ergebnisse dann auf der Abschlusskonferenz in Berlin vorstellen und mit namhaften Teilnehmern aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Justiz diskutieren. In diesem Rahmen übergab die VZB Dr. Helmuth Markov, dem neuen Minister der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes, den im Projekt entwickelten Ratgeber für Verbraucher. Er enthält Tipps für den Gang vors ausländische Gericht.

Abschlusskonferenz



9. LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Eine Studie zur Kitaverpflegung, Recherche und Verbraucherinformation zur Trinkwasserqualität, viele Angebote zur Ernährungsbildung und insgesamt über 14.000 erreichte Verbraucher – das ist die Bilanz der Lebensmittel- und Ernährungsprojekte der VZB 2014. Hinzu kamen Abmahnungen unter anderem wegen irreführender Werbung sowie die medial erfolgreich aufgenommene Aufklärung zur neuen Lebensmittelkennzeichnung.

Mit einer landesweiten Studie zur Verpflegung und Ernährungsbildung in Kindertagesstätten setzte die VZB Maßstäbe. Erstmals gab eine Erhebung über die Gesamtverpflegungssituation im Land Brandenburg Auskunft. Eine zentrale Botschaft: Die Beteiligten benötigen Umsetzungshinweise zum Kitagesetz, um mehr Transparenz und Klarheit herzustellen.

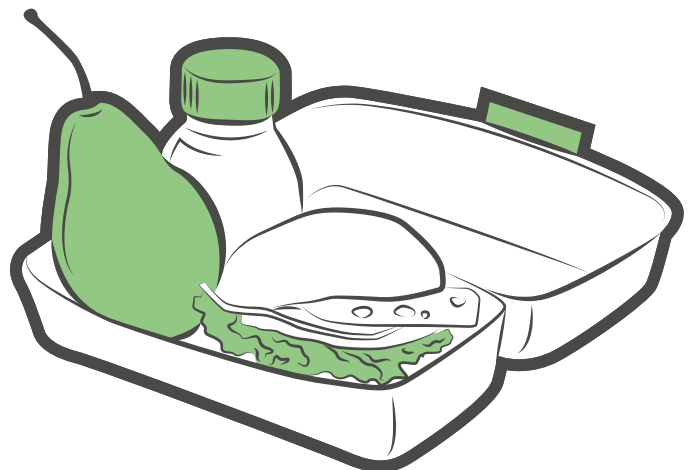
Mit ca. 130 Veranstaltungen legte die VZB einen Schwerpunkt auf die Ernährungsbildung von Schülern, Lehrern und Multiplikatoren. Mit Vorträgen und Mitmachangeboten wie „Trendgetränken auf der Spur“, „Aus der Region, für die Region“ oder der interaktiven Ausstellung „Schokologie“ bildeten die Verbraucherschützer gezielt in den Themen Lebensmittelauswahl, Regionalität und Nachhaltigkeit weiter. Die Jüngeren erreichte die VZB mit spielerischen Angeboten zur Lebensmittelauswahl: Beispielsweise packte Maskottchen Joschi mit Kita-Kindern schon mal die Brotboxen.

Die Zahl der persönlichen Einzelberatungen stieg 2014 im Vergleich zum Vorjahr um über 40 Prozent. Im Mittelpunkt standen fachlich anspruchsvolle Themen zur Vermeidung bzw. Therapie ernährungsmitbedingter Erkrankungen oder zu Problemen beim Kauf von Lebensmitteln – sei es im stationären Handel, bei Werbeveranstaltungen oder im Internet. Für die Beantwortung bildete die vernetzte Arbeit mit Lebensmittelüberwachung und Eichämtern eine wertvolle Basis.

Auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) war die VZB zehn Tage lang mit dem Thema „Hygiene und Lagerung von Lebensmitteln im Haushalt“, einem wichtigen Baustein zur Minimierung von Lebensmittelverschwendung, in der Brandenburghalle vertreten.

Zudem führte die VZB gemeinsam mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer u.a. eine Marktuntersuchung zur Werbung mit sogenannten Health Claims durch. Sie analysierte den Stand der Umsetzung der Verordnung, überprüfte Werbeaussagen, beteiligte sich an Abmahnungen zu irreführender Werbung, präsentierte die Ergebnisse auf einer wissenschaftlichen Fachtagung und erstellte Materialien zur Verbraucherinformation.

Auch im Lebensmittelrecht mussten die Verbraucherschützer mit Abmahnungen eingreifen: Eine Brauerei hatte zum Beispiel Ginger Brause vertrieben. Einer der Hauptinhaltsstoffe: alkoholfreies Bier. Die Brauerei verpflichtete sich, das Getränk nicht mehr unter der Bezeichnung „Brause“ anzubieten, solange es alkoholfreies Bier enthielte. Eine weitere Abmahnung betraf einen Supermarkt, der ein Produkt mit „Qualität aus Brandenburg“ beworben hatte. Irreführende Werbung, befanden die Verbraucherschützer glasklar. Das Produkt kam nämlich aus Polen.



10. PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Nervige – und gesetzeswidrige – Werbeanrufe, unlautere Schlüsseldienste und ein Kinospot zum richtigen Reklamieren: Auch 2014 konnte VZB die Brandenburger im Rahmen des Bundesprojektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ aufklären und gegen schwarze Schafe vorgehen.

Wucherpreise, weite Anfahrtswege, hohe Extrakosten: Unseriöse Schlüsseldienste werden immer kreativer, wenn es darum geht, ihre Kunden zu täuschen. Regelmäßig erhielt die VZB Beschwerden von Verbrauchern, die auf einen dubiosen Anbieter hereingefallen waren. Die VZB führte einen Marktcheck durch, um den Markt zu sondieren. Dazu schrieb sie im August über 120 regionale Schlüsseldienste an. Ergänzend sammelte sie anhand einer Umfrage Verbraucherbeschwerden. Ein zentrales Ergebnis: Eine Vielzahl der angeschriebenen Firmen war postalisch nicht zu erreichen. Viele dieser Schlüsseldienste beginnen mit dem Buchstaben A und stehen somit in Telefonbüchern oder Suchverzeichnissen weit oben. Die VZB ging begründet davon aus, dass diese nicht ortsansässig sind und häufig über Callcenter oder Rufnummernumleitungen nach Aufträgen fischen. Diese Unternehmen rechnen zu Ungunsten der Verbraucher häufig hohe Fahrtkosten ab. Auch den Preis für einfache Türöffnungen bei seriösen Unternehmen konnte die VZB ermitteln: Er lag zwischen 25 und 60 Euro. Deutlich nach oben abweichende Beträge sollten Verbraucher misstrauisch machen. Über die Ergebnisse des Marktchecks klärte die VZB bei mehreren Infoständen im Land auf. Aus den Aktivitäten zu den Schlüsseldiensten folgten außerdem Abmahnungen gegen unlautere Vertreter der Zunft. In einem Fall mussten die Verbraucherschützer eine wettbewerbsrechtliche Klage einreichen. Der Prozess dauert noch an.

Sie ist ärgerlich, rechtswidrig, aber leider noch immer ein aktuelles Thema: Telefonwerbung. Zwar trat 2013 das Anti-Abzocke-Gesetz in Kraft, das die nervigen Werbeanrufe unterbinden sollte. Doch wurden Verbraucher auch 2014 mit aggressiven Verkaufsmaschen belästigt und zu Vertragsabschlüssen überredet, wie die Verbraucherzentralen mit einer Umfrage herausfanden. Rund 2.800 Verbraucher nahmen von Juni bis September an der bundesweiten Befragung teil. Dabei gaben 84 Prozent an, niemals oder nicht bewusst in einen

Werbeanruf eingewilligt zu haben. Trotzdem wurden sie telefonisch belästigt. In knapp 30 Prozent der Fälle hatten die Anrufe finanzielle Konsequenzen. So erfolgten zum Beispiel Abbuchungen vom Konto oder es gingen Rechnungen ein.

Gewährleistungsrechte leicht und unterhaltsam in 30 Sekunden erklärt? Dass das geht, zeigt ein unter Federführung der VZB entstandener Kinospot. Der Protagonist kauft ein Smartphone, das vermeintlich alles kann, nur leider direkt kaputt geht. Weil er seine Rechte nicht kennt, begeht er beinahe eine Straftat. Damit Verbrauchern das nicht passiert, klärt die VZB über Rechte auf. Der Animationsfilm wurde vier Wochen lang von Ende Oktober bis Ende November in ausgewählten Kinos in Brandenburg und acht weiteren Bundesländern gezeigt. Er ist zu sehen unter www.youtube.com/VZBrandenburg

Im Projekt wurden überdies 24 Vorträge vor rund 450 Teilnehmern gehalten. Dabei ging es um Themen wie Urheberrecht, Internetabzocke, unseriöse Schlüsseldienste sowie Altersvorsorge, Geldanlage und Versicherungen. Außerdem konnten vier Abmahnverfahren gegen Partnervermittlungen erfolgreich beendet werden.

Das Vorhaben „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.



11. PFLEGERECHTSBERATUNG IM PROJEKT „WBVG“

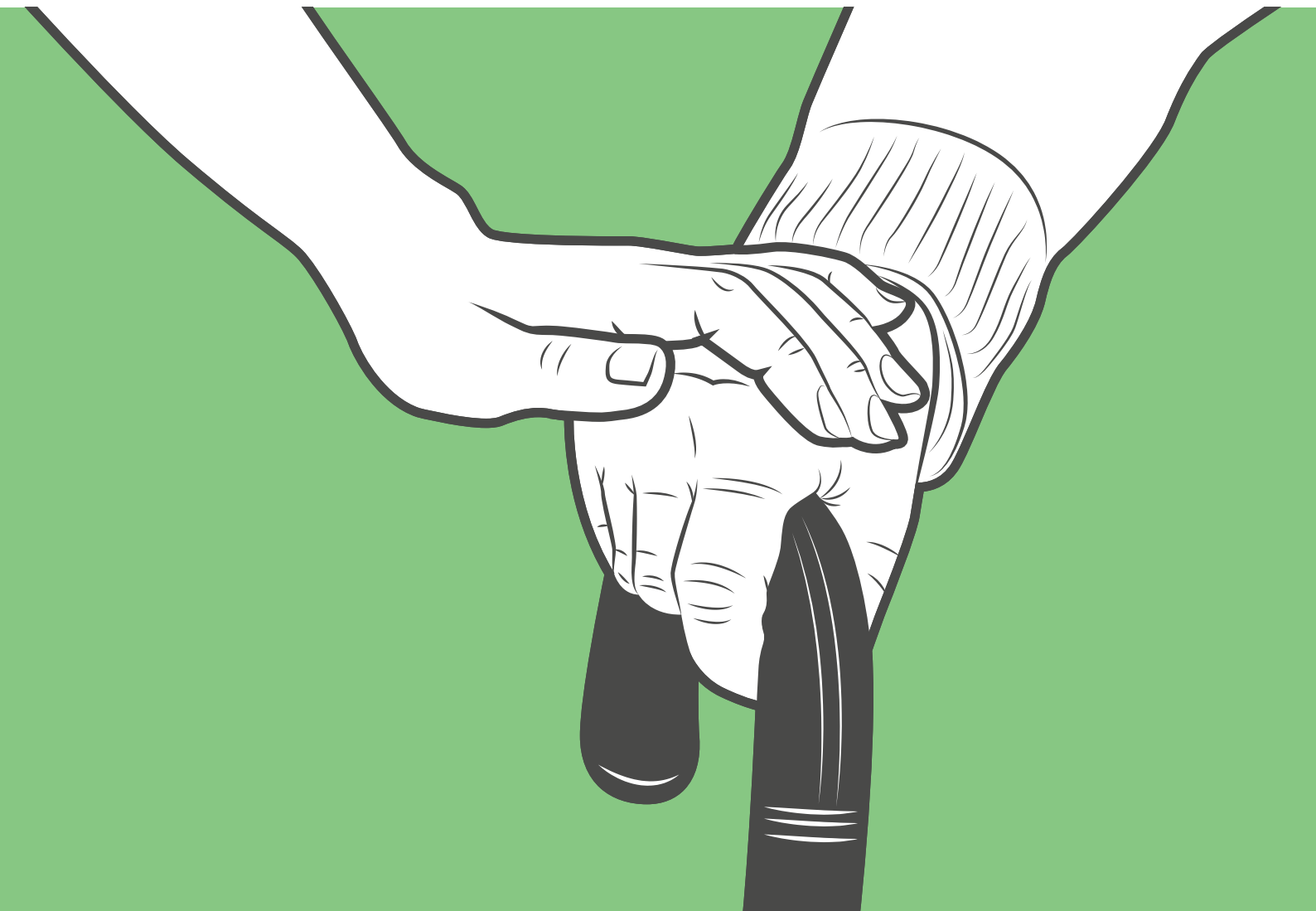
Viele Verbraucher sind überfordert: Einige verstehen die Entgelterhöhung der Pflegeeinrichtung nicht. Andere blicken beim Vertrag kaum durch. Diese Lücke schloss das Projekt „Höherer Verbraucherschutz nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz“ (WBVG).

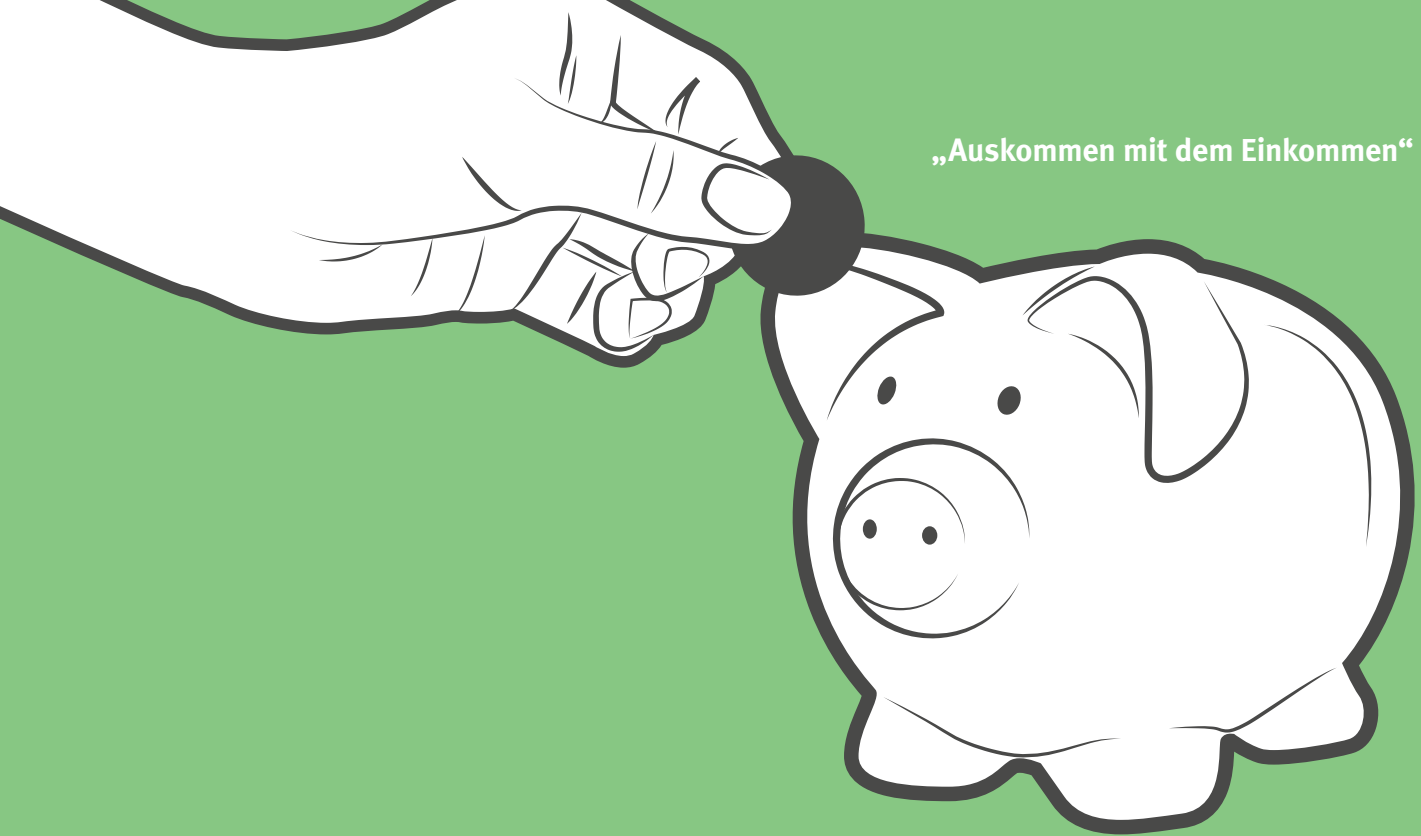
Rund 200 Betroffene beriet die VZB 2014 zu Wohn- und Betreuungsverträgen ausführlich. Auch das Interesse an den sieben gehaltenen Vorträgen zu den Rechten und Pflichten der Verbraucher im Rahmen des WBVG war groß. Die VZB informierte in Betreuungsvereinen, anderen Einrichtungen und Organisationen rund 190 Verbraucher und Multiplikatoren.

In den Beratungsgesprächen ging es insbesondere um die Prüfung von Verträgen mit stationären Pflegeeinrichtungen, die dem WBVG unterliegen. Die VZB konnte häufig die Verwendung unzulässiger Regelungen feststellen, auf die sich die Anbieter dennoch beriefen. Beispielsweise sollten Entgelte auch über den Tod hinaus fortgezahlt werden.

Unzulässige Entgelterhöhungen waren ein weiterer Schwerpunkt der Beratungen. Häufig waren die Schreiben der Pflegeeinrichtungen, mit denen höhere Preise gefordert wurden, fehlerhaft. Durch die Beratung konnte die VZB den Brandenburgern konkret helfen, Geld einzusparen.

Das Projekt ist bis Ende Mai 2015 befristet. Ohne Anschlussfinanzierung wird die VZB ihr Angebot für Pflegebedürftige und Angehörige einstellen.





12. „AUSKOMMEN MIT DEM EINKOMMEN“

Wie geht Sparen, ohne sich zu sehr einschränken zu müssen? Die Vortragsreihe „Auskommen mit dem Einkommen“ gab auch im achten Jahr ihres Bestehens viele Tipps und Tricks. Die begleitende Broschüre „Clever Wirtschaften“ bekam ein neues, leserfreundliches Design.

Wer meint, ein Haushaltsbuch zu führen sei altmodisch, der liegt falsch. Gerade in Zeiten von Kreditkarte, Internet-Einkäufen und Online-Banking hilft es dabei, den Überblick über die eigenen Ausgaben zu behalten. So lautet einer der Tipps aus der Vortragsreihe, an der fast 900 Verbraucher teilnahmen.

Insgesamt wurde die Vortragsreihe an zwölf Orten im Land Brandenburg mit je fünf Veranstaltungen durchgeführt. Als Partner konnten wieder Lokale Bündnisse für Familie, Netzwerke Gesunde Kinder, Mehrgenerationenhäuser und weitere Bildungsträger gewonnen werden.

Besonders interessierten sich die Teilnehmer für ihre Rechte beim Kauf im Laden und im Internet, ihre Sicherheit in sozialen Netzwerken und beim Online-Banking. Auch sinnvolle Versicherungen, Stromspartipps im Haushalt, das Erkennen von süßenden Zutaten und das Entschlüsseln von Werbebotschaften stießen auf großes Interesse.

Die begleitende Broschüre „Clever wirtschaften – Spartipps für Familien“ erhielt ein neues Design und wurde in ihrer gesamten Auflage von 2.500 Stück im ganzen Land an die Teilnehmer der Seminarreihe sowie interessierte Vereine und Verbände versandt.

Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie des Landes Brandenburg.





13. UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG (UPD)

Patientenverfügung, Krankenkassenwechsel und berufliche Nachteile durch lange Erkrankungen: Hohen Beratungsbedarf gab es rund um das Gesundheitssystem. Dazu beriet die von der VZB in Brandenburg getragene Beratungsstelle der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) in Potsdam.

Egal, welcher Themenbereich gefragt war, durch die unterschiedlichen Kompetenzen und Qualifikationen der drei UPD-Berater konnten psychosoziale, gesundheitlich-medizinische und juristische Fragestellungen interdisziplinär beantwortet werden. Rund 3.400 Beratungen – telefonisch, schriftlich, online und natürlich persönlich – führten sie durch.

Besonders gefragt waren Auskünfte zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Verdacht auf Behandlungsfehler, Leistungsverweigerung der Krankenkassen, Wechsel von der privaten zur gesetzlichen Krankenversicherung, Suche nach passenden Ärzten sowie zum Schwerbehindertenrecht. Vermehrt verzeichneten die Berater Anfragen mit psychosozialen Aspekten. Darin ging es häufig um Probleme in der Verarbeitung von

Krankheitsfolgen, zum Beispiel drohende soziale Härten, Arbeitsplatzverlust oder Erwerbsminderung.

Zusätzlich zur Beratung bot die UPD Potsdam 24 Vorträge u.a. bei Selbsthilfegruppen, der Rentenversicherung, der Kassenärztlichen Vereinigung sowie der Volkshochschule an. Zudem gestaltete sie die Seniorentagung der VZB und des Volkshochschulverbandes mit.



**Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD
Beratungsstelle Potsdam**

14. PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ob Aufklärung über Rechte bei Flugstornierung, Informationen und Musterbrief zur Rückforderung von Kreditbearbeitungsgebühren oder Warnungen vor Phishingmaschen – ein wichtiger Baustein der Verbraucherarbeit in Brandenburg war auch 2014 die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Mit ihrer regelmäßigen Präsenz in den Medien konnte die VZB insbesondere auch präventiv vor Abzockmaschen warnen und Auswirkungen von Gesetzen erklären. Neben der klassischen Pressearbeit (u.a. Pressemitteilungen, Interviews, Hintergrundgespräche) nutzte sie die Onlinekommunikation über ihre Website www.vzb.de sowie den Facebookaccount www.facebook.com/vzbrandenburg, um mit den Verbrauchern in Kontakt zu treten.

Veranstaltungen, Aktionen und Kampagnen rundeten die Arbeit in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ab. So organisierte die VZB unter anderem die Preisverleihung des studentischen Wettbewerbs zur Potsdamer „Zentrale der Verbraucher“, die Abschlussstagung zum EU-geförderten Forschungsprojekt zur Durchsetzung von grenzüberschreitenden Verbraucheransprüchen sowie – in Kooperation mit dem Volkshochschulverband des Landes Brandenburg – die interdisziplinäre Seniorentagung „Aktiv und gut leben im Alter“. Neben der Kampagne zur Wahl plante und koordinierte die VZB mehrere öffentlichkeitswirksame Aktionen, z.B. die Themenwoche zum Weltverbrauchertag sowie die Infostände zu Schlüsseldiensten.

Mit über 1.400 Veröffentlichungen war die VZB sowohl in Regionalmedien wie der Märkischen Allgemeinen

Zeitung oder der Lausitzer Rundschau als auch überregionalen Zeitungen wie der Süddeutschen Zeitung und der Bild präsent. Sie erreichte im Printbereich eine Gesamtauflage von rund 65 Millionen Zeitungen und Zeitschriften. Hinzu kamen etwa 120 TV- und Radiointerviews sowie diverse Nennungen in Onlinepublikationen.

Auf ihrer Internetseite www.vzb.de stellte die VZB ebenfalls aktuelle Information für Verbraucher bereit. Über 172.000 Internetnutzer besuchten die Seite in 2014. Sie bietet tagesaktuelle Nachrichten und Hintergrundinformationen zu allen von der VZB angebotenen Themen – von Digitaler Welt, über Finanzen und Versicherungen bis hin zu Reise und Freizeit. Ein Servicebereich mit den Beratungsangeboten der VZB, ein Presseportal sowie ein Bereich zu Verbraucherpolitik und Verbandsinterna ergänzen das Angebot. Die VZB erstellte 2014 eine umfangreiche Onlinestrategie zu Weiterentwicklung des digitalen Informations- und Kommunikationsangebots und begann mit der Umsetzung.

Wer sich lieber offline informierte, konnte auf ein breites Angebot an Flyern zur Verbraucherinformation zurückgreifen, die in allen Beratungsstellen des Landes erhältlich sind. Darüber hinaus konnten Ratsuchende aus rund 100 Ratgebertiteln wählen, die in den Beratungsstellen sowie online käuflich zu erwerben waren.



15. KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

Ob zum Reiserecht, zur Pflege oder im Lebensmittelbereich: Die VZB vernetzte sich in Expertenrunden, pflegte und intensivierte gewinnbringende Kooperationen zum Wohle der Verbraucher.

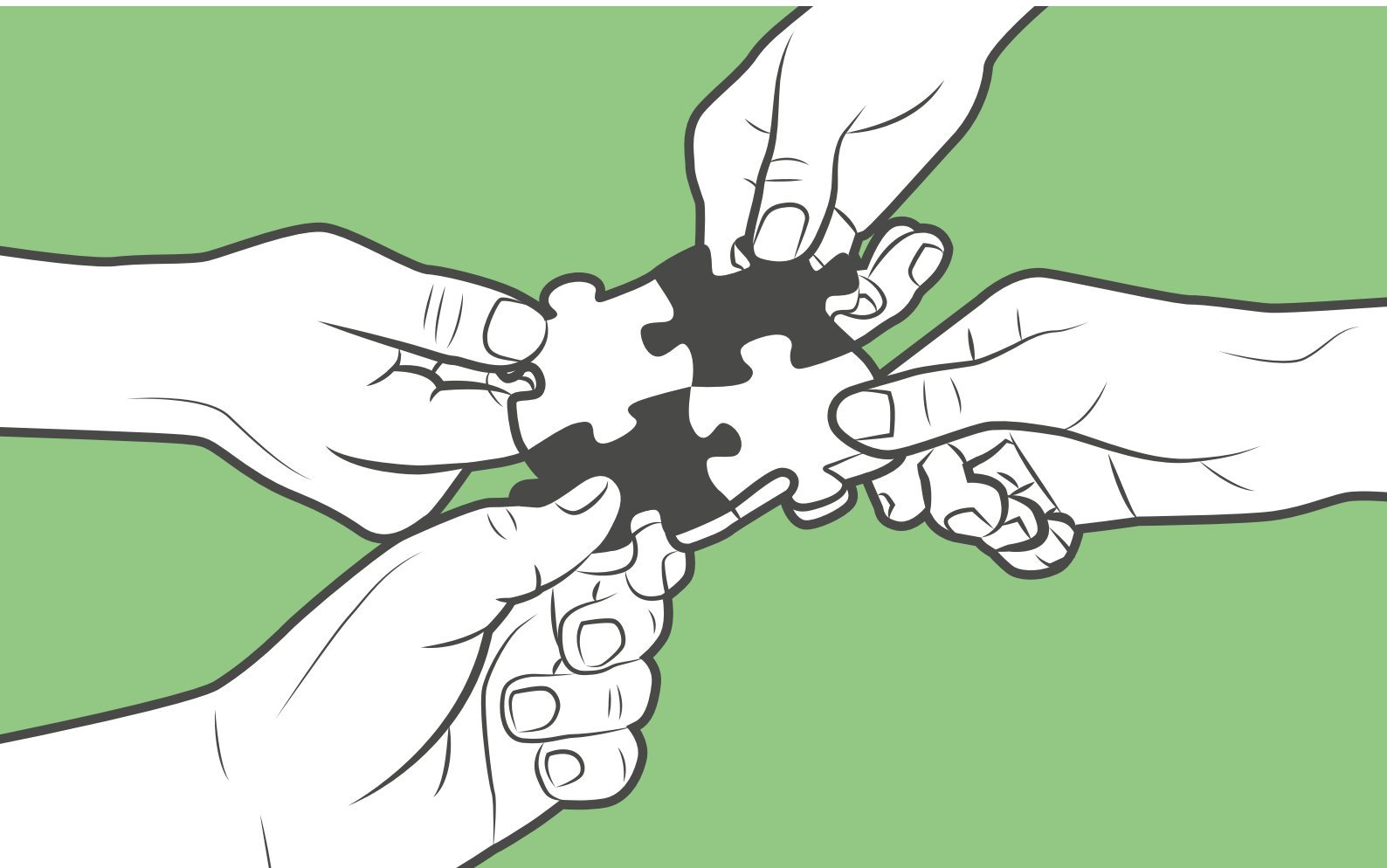
Als Fachbeiratsmitglieder der Stiftung Warentest brachten Mitarbeiter der VZB ihre Kompetenzen in fundierte Produkttests und Bewertungen ein. Auch in bundesweiten Fachgremien wie der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht sowie sechs Netzwerkgruppen des vzbv zu Reise und Freizeit, Pflegeberatung, Lebensmittelqualität sowie -kennzeichnung, Urheberrecht und Gutes Leben im Alter waren sie aktiv. Resultierend aus ihrer Mitte 2014 entworfenen Onlinestrategie stieß sie bundesweit einen Prozess an, die Internetpräsenzen der Verbraucherzentralen aufzuwerten. Hieraus entstand eine länderübergreifende Arbeitsgruppe.

Darüber hinaus unterstützte die VZB die Deutsche Lebensmittelbuchkommission bei der Festlegung von Verkehrsauffassungen. Damit sorgte sie für mehr Klarheit bei Kennzeichnung und Werbung.

Innerhalb der engen Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin waren gemeinsame Fortbildungen ein Schwerpunkt. Es fanden vier Veranstaltungen statt, an denen auch Mitarbeiter der jeweils anderen Verbraucherzentrale teilnahmen.

Um das breite Angebot an telefonischen Beratungsmöglichkeiten zu sichern, setzte die VZB ihre Kooperationen mit anderen Verbraucherzentralen bei der telefonischen Beratung fort – im Verbraucherrecht gemeinsam mit den Ländern Sachsen-Anhalt und Thüringen, im Bereich Lebensmittel und Ernährung mit den sächsischen Verbraucherschützern.

Gewinnbringende punktuelle Kooperationen führte die VZB zum Beispiel mit ihrem Mitgliedsverein, dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg (EnEV-Marktcheck), oder dem Volkshochschulverband Brandenburg (Seniorentagung) durch.



16. QUALITÄTSSICHERUNG UND MITARBEITERFORTBILDUNG

Ein hohes Niveau in der Beratung und den weiteren Tätigkeitsfeldern des Vereins konnten durch zahlreiche interne und externe Schulungsmaßnahmen gesichert werden.

Durchschnittlich sechs Tage bildeten die VZB-Mitarbeiter sich im Kalenderjahr 2014 fort. Die fachlichen Fortbildungen insbesondere zu Verbraucherrechtsthemen wurden zentral durch die AG Fortbildung unter dem Dach des vzbv organisiert, an der die VZB mitwirkte. Die VZB übernahm die Koordination der Fortbildungsbedarfe der Verbraucherzentralen Brandenburg, Berlin, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Hessen.

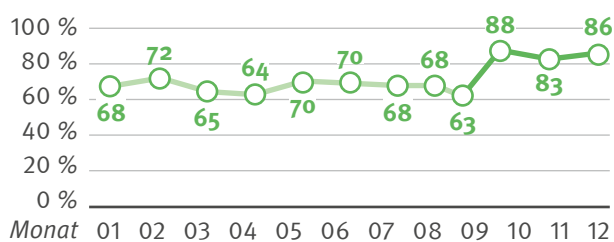
Darüber hinaus organisierte die Verbraucherzentrale Brandenburg vier interne Fortbildungen: eine zweitägige Veranstaltung für alle Mitarbeiter sowie drei jeweils eintägige Fortbildungen u.a. zu den Themen Werkvertragsrecht/Kostenfalle Schlüsseldienste, Neuerungen im Verbraucherschutzrecht (Verbraucherrechte-Richtlinie) und E-Mailberatung.

Im Rahmen der Qualitätssicherung evaluierte die VZB unter anderen die Erreichbarkeit ihres landesweiten Termintelefons. Im letzten Quartal 2014 konnte sie eine deutliche Verbesserung der Erreichbarkeit erzielen, in dem sie eine Wartezeitansage einrichtete. Kamen Anfang des Jahres noch durchschnittlich um die 70 Prozent der Anrufer durch, erreichten im vierten Quartal rund 85 Prozent der Anrufer eine Servicemitarbeiterin der VZB. Zu den nicht erfolgreichen Anrufen zählten insbesondere diejenigen, die außerhalb der Bedienzeiten, Mo. bis Fr. 9–18 Uhr, eingingen.

Verbraucherbeschwerden geht die VZB konsequent nach. 2014 gab es nur drei Beschwerden. Dafür erreichten die Verbraucherschützer regelmäßig Dankeschreiben von besonders zufriedenen Verbrauchern. Ein schöner Lohn für die engagierte Arbeit.

Erfolgsrate Termintelefon 2014

in Prozent



Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. · Babelsberger Straße 12 · 14473 Potsdam

An die politischen Entscheidungsträger
in Brandenburg

Babelsberger Straße 12
14473 Potsdam

Tel. (0331) 298 71-0
Fax (0331) 298 71-77
info@vzb.de
www.vzb.de

Landesweites Terminetelefon
für persönliche Beratungstermine,
Auskunft über Anschriften, Öff-
nungszeiten und Leistungen
sowie Ratgeberbestellungen:
(0331) 98 22 999 5
Mo bis Fr 9 – 18 Uhr

Bearbeiter	Telefon	E-Mail	Datum
VZB	(0331) 298 71-0	info@vzb.de	15.07.2015

Beratungstelefone
Markt und Recht,
Reise und Freizeit
(09001) 775 770
Mo bis Fr 9 – 18 Uhr
(1 € je min a. d. dt. Festnetz,
mobil abweichend)

Lebensmittel, Ernährung
(01805) 79 13 52
Mo, Mi, Do 10 – 16 Uhr
(14 ct/min a. d. dt. Festnetz,
mobil max. 42 ct/min)

E-Mail-Beratung
über www.vzb.de

Offener Brief an politische Entscheider in Brandenburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie wissen, haben wir 2013 in der VZB einen tiefgreifenden Veränderungsprozess gestartet. Dabei haben wir uns zunächst gefragt: Wo stehen wir? Wo wollen wir hin? Was erwarten die Brandenburgerinnen und Brandenburger künftig von einer zeitgemäßen Verbraucherberatung und Interessenvertretung? Und wie können wir unsere Ziele erreichen und den Erwartungen der Verbraucher im Land gerecht werden? Herausgekommen ist die „Strategie VZB 2014+“, die explizit kein abgeschlossenes Theoriwerk, sondern ein lebender Umsetzungsplan ist. Mit vielen konkreten Schritten, die wir direkt angehen.

Dass wir in 2014 schon vieles erreicht und auf den Weg gebracht haben, zeigt der vorliegende Geschäftsbericht. Exemplarisch seien nochmals hervorgehoben:

- Mit der Ausweitung unserer telefonischen Servicezeiten sowie die Umstellung auf eine kostengünstige Festnetznummer haben wir unsere Erreichbarkeit für die Verbraucher im Land Brandenburg maßgeblich verbessert.
- Mit der erfolgreichen Bewerbung für den Marktwächter Digitale Welt haben wir unser Profil geschärft und uns als Akteur im Zukunftsfeld der digitalen Märkte bundesweit ins Spiel gebracht.

- Mit der umfangreichen Kampagne zur Landtagswahl 2014 haben wir dafür geworben, die Verbraucherarbeit in Brandenburg langfristig und damit nachhaltig zu finanzieren. Ein Bekenntnis für eine ebensolche Finanzierung findet sich im Koalitionsvertrag der neuen Legislatur.
- Mit einem Kreativwettbewerb, der anschließenden Sicherung der Zusatzfinanzierung und dem Abschluss der Mietverträge haben wir die Weichen gestellt für unseren Auszug aus unseren drei teilweise maroden Standorten in Potsdam sowie unseren Einzug in die „Zentrale der Verbraucher“ in 2015.

Die Erfolge des vergangenen Jahres definieren unsere Vorhaben für 2015 und darüber hinaus:

Die Planung und der tatsächliche Umzug des Beratungszentrums, der Unabhängigen Patientenberatung sowie der Landesgeschäftsstelle in die neuen Büro- und Ladenflächen im Potsdamer Hauptbahnhof bedürfen der gemeinsamen Anstrengung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Darauf aufbauend streben wir an, unser Beratungsstellennetz weiterzuentwickeln und im Kern zu sanieren.

Nach dem Prozess des Werbens für den Marktwächter freuen wir uns nun auf die Umsetzung: auf das Aufbauen von Strukturen und Prozessen und die ersten Ergebnisse.

Schon heute ersetzt das Internet häufig den Erstkontakt mit der Verbraucherzentrale vor Ort. Da wollen und müssen wir präsent sein. Daher haben wir ein Onlinekonzept erarbeitet, das wir nun sukzessive umsetzen. Der Wandel der Kommunikation betrifft dabei die Arbeitsweise unserer gesamten Organisation: Wir müssen Kommunikationswege, Arbeitsabläufe, Schnelligkeit und Erreichbarkeit neu denken und neu verhandeln.

Eng damit verknüpft ist auch die Zukunftssicherung der VZB als attraktive Arbeitgeberin. Wir befinden uns mitten in einem Generationenwechsel und wollen die Verbraucherschutzarbeit in einer im Wandel begriffenen Arbeitswelt erstrebenswert für neue Mitarbeiter und Spezialisten gestalten. Dazu gehört auch eine zeitgemäße Gehaltsstruktur, die Ausbildung und Qualifikationen wertschätzt und den Entwicklungen des Arbeitsmarktes in der Region Berlin-Brandenburg Rechnung trägt.

Ein großes Arbeitspaket ist die Fundierung unserer eigenen IT sowie die Umstellung des Intranets der Verbraucherzentralen auf das System Share-Point, das durch die effektivere Vernetzung der Verbraucherzentralen sowie die Schaffung von Synergien viele Verbesserungen verspricht.

Nicht zuletzt ist 2015 auch unser Jubiläumsjahr. Wir feiern 25 Jahre Verbraucherzentrale in Brandenburg. Schon seit der Wende begleiten wir die Brandenburger mit Orientierung und unabhängigem Rat in den Märkten. Dabei haben wir über drei Millionen Bürgerinnen und Bürger durch Beratungen und Vorträge erreicht. Zusätzlich erreichen wir jährlich unzählige Menschen über unsere Medienarbeit und den Internetauftritt. Ein besonderer Dank dafür gebührt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VZB, die mit ihrem Engagement diesen Geburtstag erst möglich gemacht haben.

Sie sehen – wir haben viel vor. Und dafür benötigen wir Ihre Unterstützung:

- Sorgen Sie bitte für eine adäquate Finanzierung der Verbraucherarbeit in Brandenburg. Damit helfen Sie, den über viele Jahre aufgebauten Investitionsstau zu lösen.
- Setzen Sie sich mit dafür ein, dass wir eine ausreichende Ko-Finanzierung unserer Beratungsstellen durch Kommunen und Landkreise erreichen. Denn für die Menschen vor Ort lohnt es sich, wenn wir ihnen verlässlich und regelmäßig als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- Unterstützen Sie den Veränderungsprozess in der Verbraucherzentrale Brandenburg wohlwollend.
- **Und nicht zuletzt:** Lösen Sie das Versprechen aus dem Koalitionsvertrag ein. Stellen Sie gemeinsam mit uns eine echte überjährige Finanzierung unserer Arbeit auf die Beine. Damit helfen Sie uns, nachhaltiger zu wirtschaften. Denn ein Finanzierungsversprechen über mehrere Jahre erlaubt uns, gezielt für die Umsetzung weiterer konkreter Maßnahmen aus unserer „Strategie VZB 2014+“ zu sparen.

In diesem Sinne freuen wir uns auf die weitere Arbeit für den Verbraucherschutz im Land Brandenburg. Wir zählen auf Sie!



Andreas Baumgart
Vorsitzender des
Betriebsrats



Jochen Resch
Vorsitzender
des ehrenamtlichen
Vorstands



Dr. Christian A. Rumpke
Geschäftsführer

18. ANHANG: DATEN UND FAKTEN

I. Mitgliedsvereine

- 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“ 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.
- Kreisverband der Garten- und Siedlerfreunde Dahme-Spreewald e.V.
- Landesverband Brandenburg der Gartenfreunde e.V.
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e.V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Verband Wohneigentum e.V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e.V.

II. Vorstand und Geschäftsführung

Fünf ehrenamtliche Vorstandsmitglieder:

- Jochen Resch, Vorsitzender
- Frank Beich, Stellvertreter
- Alexander Bredereck, Beisitzer
- Wolfgang Krüger, Schriftführer
- Ilka Stolle, Beisitzerin

Geschäftsführer

- Dr. Christian A. Rumpke



III. Beratungsstellen in Brandenburg

Bernau

Breitscheidstraße 43 A / Kulturhof
(Seniorenraum)
16321 Bernau
jd. 1. Mi d. Monats
10 bis 13 und 13.30 bis 16.30 Uhr

Brandenburg a. d. H.

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

Cottbus

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

Eberswalde

Puschkinstraße 13
(Bürgerbildungszentrum
„Amadeo Antonio“)
16225 Eberswalde
Di 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Finsterwalde

Langer Damm 41
03238 Finsterwalde
Mo 14 bis 17 Uhr
Di 09 bis 12 Uhr
Do 14 bis 18 Uhr

Falkensee

Poststraße 31 (Bürgeramt)
14612 Falkensee
Di 14 bis 18 Uhr (Recht)
jd. 1. u. 3. Mo d. Monats
15 bis 18 Uhr (Energie)
jd. 1. u. 4. Mi d. Monats
09 bis 12 Uhr (Energie)

Frankfurt (Oder)

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

Königs Wusterhausen

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

Luckenwalde

Markt 12 a
14943 Luckenwalde
Di 09 bis 12 Uhr
Do 09 bis 12 und 13 bis 18 Uhr

Lübben

Gubener Straße 53
(Gaststätte Spreeblick)
15907 Lübben
jd. 1. u. 3. Mi d. Monats
10 bis 17 Uhr

Oranienburg

Albert-Buchmann-Straße 17
(Bürgerzentrum Mittelstadt)
16515 Oranienburg
Di 10 bis 12 Uhr und
nach Vereinbarung
Do 10 bis 12 und 14 bis 18 Uhr
Fr nach Vereinbarung

Potsdam

Babelsberger Straße 18
(Hauptbahnhof, Ausgang Nord)
14473 Potsdam
Mo 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Di 14 bis 18 Uhr
Do 09 bis 13 und 15 bis 18 Uhr
Fr 09 bis 13 Uhr

Pritzwalk

Gartenstraße 12
16928 Pritzwalk
jd. 1. Mo d. Monats
12 bis 17 Uhr (Energie)
jd. 3. Mo d. Monats
12 bis 17 Uhr (Recht)

Rathenow

Berliner Straße 15
(Stadtverwaltung)
14712 Rathenow
Di 10 bis 13 und
nach Vereinbarung
Do 10 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Fr 09 bis 12 Uhr

Schwedt/Oder

Handelsstraße 1
(1. OG über 3XS)
16303 Schwedt /Oder
Mo 8.30 bis 12.30 und
13.30 bis 17.30 Uhr

Senftenberg

Markt 1
01968 Senftenberg
Mi 10 bis 16 Uhr (Recht)
Do 14 bis 17 Uhr (Energie)

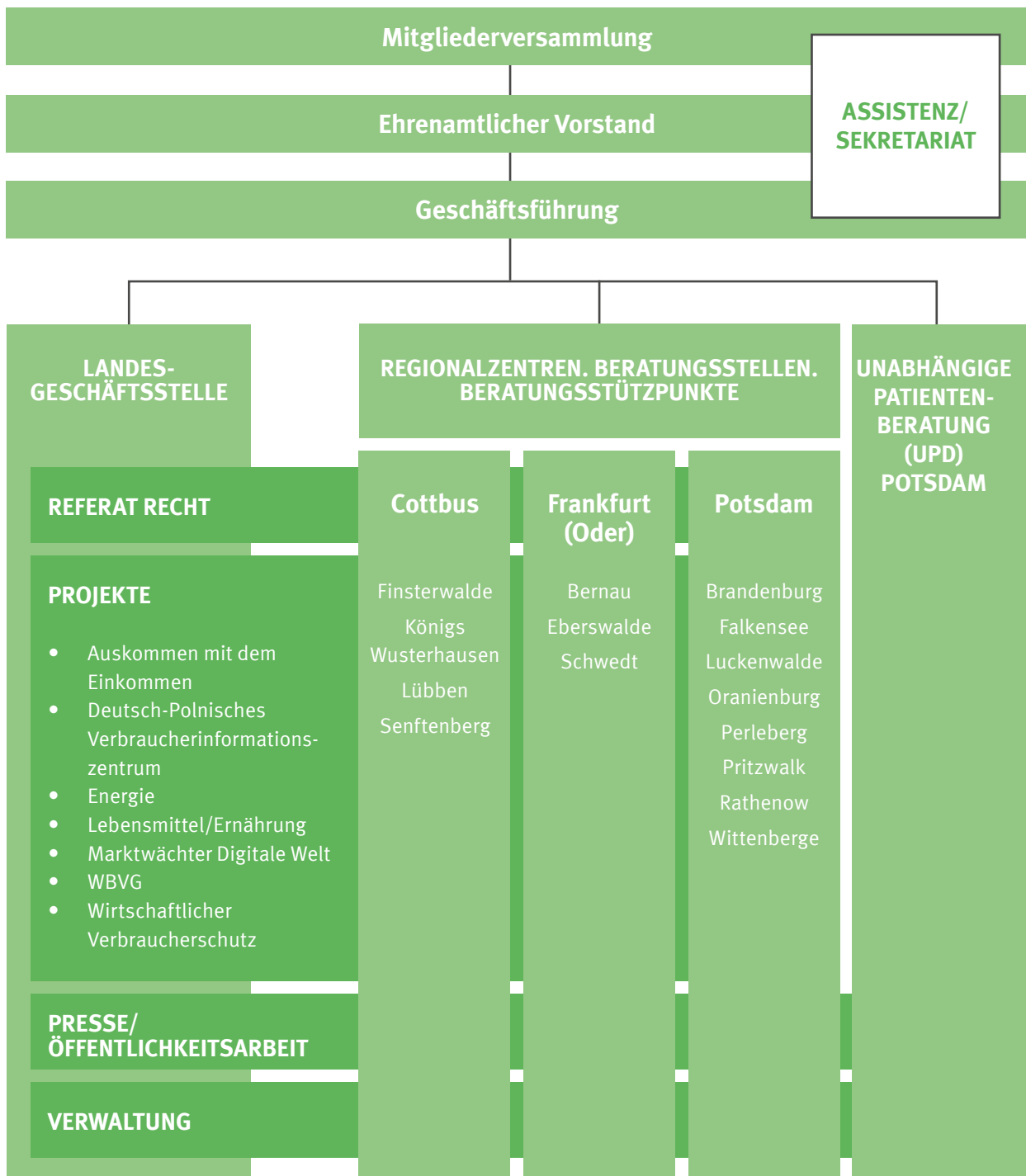
Wittenberge

Bürgermeister-Jahn-Straße 21
(Bürgerzentrum Wittenberge)
19322 Wittenberge
jd. 1. Mo d. Monats
12 bis 17 Uhr (Recht)
jd. 4. Fr d. Monats
10 bis 13 Uhr (Energie)



- Vor-Ort-Beratung
- Nur Energieberatung
- Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum
- Unabhängige Patientenberatung

IV. Organigramm



V. Finanzen 2014

Die VZB finanziert ihre Ausgaben überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen (Landes- und Bundesministerien, Kommunen). Einnahmen erzielt sie außerdem durch Entgelte für die Verbraucherberatung und den Verkauf von Verbraucherbroschüren.

Der Personalaufwand hat sich im Vergleich zum Vorjahr besonders aufgrund der Tarifeinigung der Länder um rund 82 Tausend Euro erhöht.

In 2014 hatte die VZB durchschnittlich 43 Vollzeitstellen, verteilt auf 57 Mitarbeiter. Zusätzlich verstärkten 16 Honorarkräfte das Personal.

EINNAHMEN (AUSZUG)		2014 EUR
LAND	Institutionelle Förderung	1.460.000
	Projektförderung	288.997
BUND	Projektförderung	309.136
	Über vzbv	140.213
KOMMUNEN	Städte	84.417
	Kreise	49.400
SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL		373.434
ANDERE ERTRÄGE	Entgelte	147.742
	Sonstiges	93.024

Die Bilanz sowie die Gewinn- und Verlustrechnung sind nachfolgend dargestellt.

Bilanz zum 31. Dezember 2014

AKTIVA

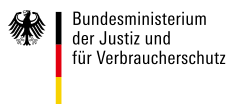
PASSIVA

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR		Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. ANLAGEVERMÖGEN			A. EIGENKAPITAL		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			I. Gewinnvortrag	183.422,81	12.127,21
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	9.777,00	623,00	B. SONDERPOSTEN MIT RÜCKLAGEANTEIL	75.764,58	105.838,89
2. geleistete Anzahlungen	0,00	7.680,00	C. RÜCKSTELLUNGEN		
II. Sachlagen			1. Steuerrückstellungen	42.208,57	29.598,06
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	4.123,00	6.397,00	2. sonstige Rückstellungen	81.968,41	285.321,23
2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	48.656,50	77.671,00	D. VERBINDLICHKEITEN		
B. UMLAUFVERMÖGEN			1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	56.506,65	79.721,84
I. Vorräte			– davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 56.506,65 (EUR 79.721,84)		
1. fertige Erzeugnisse und Waren	13.208,08	13.467,89	2. sonstige Verbindlichkeiten	28.361,32	87.870,04
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			– davon aus Steuern Euro 27.741,39 (Euro 28.941,87)		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	0,00	113.475,75	– davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr Euro 27.980,35 (Euro 87.474,55)		
2. sonstige Vermögensgegenstände – davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 96.806,34 (EUR 13.229,53)	185.954,33	146.408,12	E. RECHNUNGS-ABGRENZUNGSPOSTEN	430,00	82.659,29
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	206.655,88	312.594,78			
C. RECHNUNGS-ABGRENZUNGSPOSTEN	287,55	0,00			
D. AKTIVER UNTERSCHIEDSBETRAG AUS DER VERMÖGENSRECHNUNG	0,00	4.819,02			
	468.662,34	683.136,56		468.662,34	683.136,56

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1.1. – 31.12.2014

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	2.744.557,12	2.672.323,65
2. sonstige betriebliche Erträge	497.932,07	253.675,06
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	47.417,39	40.390,71
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	2.005.630,86	1.934.097,79
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	381.091,34	366.316,98
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	34.730,84	43.841,88
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	619.105,81	721.820,36
7. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	22.896,39	47.448,89
– davon Zinserträge aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 2.271,78 (EUR 0,00)		
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	5.109,87	0,00
– davon Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen EUR 5.109,87 (EUR 0,00)		
9. ERGEBNIS DER GEWÖHNLICHEN GESCHÄFTSTÄTIGKEIT	172.299,47	133.020,12-
10. sonstige Steuern	1.003,87	13.741,01-
11. JAHRESABSCHLUSS	171.295,60	119.279,11-
12. Entnahmen aus Gewinnrücklagen		
a.) aus anderen Gewinnrücklagen	171.295,60-	119.279,11
13. BILANZGEWINN	0,00	0,00

Gefördert durch



verbraucherzentrale

Brandenburg

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Babelsberger Straße 12
14473 Potsdam
www.vzb.de

V.i.S.d.P.: Dr. Christian A. Rumpke

Redaktion: Lisa Högden

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Fotos: Karla Fritze

Druck: Laserline Druckzentrum Berlin

Stand: Juli 2015

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.