

**verbraucherzentrale**  
*Brandenburg*

# JAHRESBERICHT 2022/23

# INHALT

DAS IST DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG.....	3
NACHGEFRAGT. BEI ANNALENA BAERBOCK. ....	4
ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE .....	6
HÖHEPUNKTE 2022/1. HALBJAHR 2023.....	9
BERATUNG VOR ORT: BERATUNGSSTELLEN UND DIGIMOBIL .....	12
VERBRAUCHERRECHT UND DIGITALE WELT .....	14
ENERGIE .....	16
FINANZEN UND VERSICHERUNGEN .....	18
VERBRAUCHERBILDUNG .....	19
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG .....	20
WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ.....	21
SMART SURFEN .....	22
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER.....	23
GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHERSCHUTZ UND DIGI-TOOLS.....	24
KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT.....	25
ABMAHNUNGEN, KLAGEN UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN .....	26
POLITIK FÜR VERBRAUCHER:INNEN MIT KALENDER.....	28
KOMMUNIKATION.....	30
QUALITÄT, NACHHALTIGKEIT UND TRANSPARENZ.....	32
DIGITALE TRANSFORMATION .....	33
ANHANG .....	34
Unsere Mitgliedsverbände .....	34
Vorstand und Geschäftsführung .....	34
Stellen .....	34
Organigramm.....	35
Prüfung.....	36
Finanzen 2022 .....	36
Quellennachweise.....	39
Impressum.....	40

*Titelbild: Brandenburger Bundestagsabgeordnete Annalena Baerbock (4.v.l.) zu Besuch bei der VZB, mit: Energieberater Andreas Schmeller, Cheffuristin Katarzyna Trietz, Geschäftsführer Christian A. Rumpke und Verbraucherberater Torsten Eick (v.l.n.r.)*

# DAS IST DIE VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG

**Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung für die Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Wirtschaft und Politik. Ihre Angebote umfassen unabhängige Beratung, Information und Bildung.**

So berät und informiert die VZB Verbraucher:innen zu Waren und Dienstleistungen, Reise und Mobilität, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung, Internet, Rundfunk und Telefon sowie Wohnen und Energie.

Sie unterhält landesweit Beratungsstellen und das auf grenzüberschreitendes Verbraucherrecht spezialisierte Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum. Zudem betreibt die VZB mittlerweile zwei Digimobile, in denen sie Beratung per Videochat auf Marktplätzen oder vor Rathäusern im ländlichen Raum anbietet. Komplettiert wird das Angebot durch Beratung per Telefon und E-Mail sowie außergerichtliche Rechtsvertretung von Verbraucher:innen gegenüber Unternehmen.

Aktuelle Informationen bietet die VZB durch aktive Pressearbeit, ihren Internetauftritt auf **www.verbraucherzentrale-brandenburg.de** beziehungsweise **www.verbraucherzentrale.de**, zahlreiche kostenfreie Flyer, Publikationen, Veranstaltungen, Messeteilnahmen, Vorträge online und offline sowie Aktionen. Ein Teil ihrer Angebote ist mehrsprachig verfügbar und richtet sich an Migrant:innen und Geflüchtete.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg betreibt eine evidenzbasierte Verbraucherpolitik und setzt sich gegenüber der Politik aktiv für die Stärkung der Verbraucherrechte ein. Dabei versteht sie sich explizit als Vertreterin aller Verbraucher:innen, ungeachtet ihrer Nationalität, Religion, sexuellen Identität, ihres Bildungsstands oder ihrer ökonomischen Leistungsfähigkeit. Sie spürt aktiv Entwicklungen auf, die für die Menschen in ihrem Verbraucheralltag bedeutsam werden.

Außerdem mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbraucher:innen gegen geltendes Recht verstoßen, und klagt auch vor Gericht. Erstmals setzt sie dabei auch auf das neue Instrument der

Musterfeststellungsklage, der sich viele Geschädigte gleichzeitig anschließen können.

Die VZB agiert in einem starken Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer sowie dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Sie ist ein rechtlich selbstständiger, eingetragener Verein und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Gemäß ihrer Satzung ist die VZB unabhängig und parteipolitisch neutral. Sie finanziert sich überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen.



## #VerbraucherSagenDanke

„Nach unserer Beschwerde an höherer Stelle wurde die Auflösung der Geldanlage sowie die Wiederherstellung unserer Flexsparbücher in die Wege geleitet. Wir gehen davon aus, dass in naher Zukunft der „alte“ Zustand wiederhergestellt ist. Ich möchte mich herzlich für Ihre beratende Unterstützung bedanken.“



## #VerbraucherSagenDanke

„Vielen Dank für Ihre professionelle Beratung und Hilfe beim Widerspruch gegen die ungerechte Zinsanpassung der Sparkasse Elbe-Elster. Mit Ihrer Arbeit war ich rundum sehr zufrieden. In allen Fragen haben Sie mich kompetent beraten und sind geduldig auf meine Fragen eingegangen. Durch Ruhe und Geduld konnten Sie mir den unklaren Sachverhalt erläutern und so brachte die Zusammenarbeit mit Ihnen den vollen Erfolg. Vielen Dank dafür!“



## NACHGEFRAGT. BEI ANNALENA BAERBOCK.

Bundestagsabgeordnete und Außenministerin aus Potsdam

**Toll, dass Sie die Verbraucherzentrale Brandenburg besuchen. Aber es gibt ja auch viele Verbrauchertemen, die die Menschen aktuell beschäftigen, zum Beispiel Preiskrise und Energiewende. Wofür setzen Sie sich denn in Ihrem Potsdamer Wahlkreis und für Brandenburg ein?**

**Baerbock:** Die Themen sind so vielfältig wie die Menschen und das Land. In meinen drei Wahlkreisbüros in Potsdam, Frankfurt (Oder) und Finsterwalde können Bürgerinnen und Bürger Kontakt zu mir und meinen Mitarbeitenden suchen. Und natürlich suche auch ich bei meinen Terminen in Brandenburg den Austausch. Es ist mir wichtig, die Anliegen, Sorgen und Anregungen mit nach Berlin zu nehmen. Ob bei der AWO in Potsdam oder der Kinderoase in Nauen, wir können es nicht hinnehmen, dass die Chancen für Kinder in unserem Land so ungleich verteilt sind. Ich möchte Familien in Potsdam und Brandenburg stark machen, damit wir Kinder aus der Armut holen – das ist ein echtes Herzenthema. Bei meinen Terminen geht es oft darum, die großen Themen ins Konkrete zu holen, was bedeuten sie für

den Einzelnen oder das Unternehmen. Nehmen wir die Energiewende – viele Menschen wollen mitmachen, Mieterinnen mit Balkonkraftwerken, Unternehmen und Stadtwerke, es ist eine riesige Aufgabe, aber wir kommen voran. Wichtig bleibt mir auch alles rund um die Daseinsvorsorge, gute Bedingungen fürs Leben, für einen funktionierenden Alltag und gesellschaftlichen Zusammenhalt. Dazu gehören gut ausgestattete und erreichbare Arztpraxen und Krankenhäuser, Sportangebote für Kinder und Jugendliche, eine gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr und schnelles Internet, es sind Orte des Miteinanders. Als jemand, die in Brandenburg lebt und viel im Land unterwegs ist, weiß ich: Wenn all das schwindet, bröckelt auch das Vertrauen in den Staat.

**Welche Verbrauchertemen liegen Ihnen besonders am Herzen?**

**Baerbock:** Verbraucherschutzthemen berühren jede und jeden von uns, auf ganz unterschiedliche Weise. Ernährung, Gesundheit und Umweltschutz,



10. Oktober 2022:  
Annalena Baerbock  
beim Gespräch mit  
VZB-Geschäftsführer  
Christian A. Rumpke im  
Potsdamer  
Beratungszentrum

nachhaltiger Konsum, regionale Lebensmittel, Schutz vor Fallstricken bei Vertragsabschlüssen. Es ist eine Frage der Transparenz, denn nur gut informierte Verbraucher können für sich richtige Entscheidungen treffen. Und von immer größerer Bedeutung wird der digitale Verbraucherschutz. Fast alle von uns sind über Smartphones und Laptops im Netz unterwegs und hinterlassen unfreiwillig Spuren, die für andere interessant sind. Hier braucht es viel Aufklärung, aber auch Regeln, damit Verbraucher die Kontrolle über ihre Daten behalten. Ich begrüße es sehr, dass die Verbraucherzentrale Schulen bei ihrer Bildungsarbeit unterstützt und auch hier in meinem Wahlkreis drei Schulen als Verbraucherschulen ausgezeichnet wurden.

**Mit welchen Anliegen rund um den Verbraucherschutz wenden sich die Menschen denn an Sie als Bundestagsabgeordnete?**

**Baerbock:** Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern sind für mich, wie übrigens auch der Posteingang, ein wichtiger Indikator für die gesellschaftliche Debatte. Ich bekomme eigentlich Post zu fast jedem Thema unter dieser Sonne: von der Familienfreundlichkeit des Deutschlandtickets über die Rettung der Schul-

krankenschwester, Mikroplastik in Kosmetik oder das Recht auf Reparatur. Der Verbraucherschutz nimmt da nochmal eine besondere Rolle ein, denn viele politische Themen werden ja unmittelbar bei den Menschen zu Verbraucherthemen. Welche Ziffer steht auf meinem Frühstücksei und wie werden Tiere gehalten? Wieviel Roaminggebühren muss ich zahlen und wie ist der EU-Binnenmarkt geregelt? Welche Leistungen erbringt das Pflegeheim und wo kommen die Fachkräfte her? Alles Themen, die mir in Gesprächen begegnen oder in E-Mails und Briefen an mein Büro gehen.

**Sie sind jetzt zehn Jahre Bundestagsabgeordnete – hat die Bedeutung von Verbraucherschutz in Ihren Gesprächen zugenommen und haben sich die Themen in den vergangenen Jahren geändert?**

**Baerbock:** Die Anliegen rund um das Thema Energie haben deutlich zugenommen. Im vergangenen Jahr waren es besonders die aktuellen Energiepreise und die Sorge vor Energieknappheit, mit denen sich die Menschen an mich gewandt haben. Das hat mir auch der Besuch bei Ihnen bestätigt. Viele haben schlicht Sorge, sich ein warmes Zuhause nicht mehr leisten zu können. Nachdem wir so gut und sicher durch den Winter gekommen sind, geht es jetzt oft um die Fragen von morgen: Wie dämme ich mein Haus, welche Heizung ist die richtige, wie kann ich mit einer Balkonsolaranlage an der Energiewende teilhaben?

**Sie haben gesagt, Sie verstehen Ihren Posteingang auch als Indikator, was lesen Sie daraus?**

**Baerbock:** Die Veränderungen in der Welt wirken sich auch konkret auf unser Leben aus – und wachsende Unsicherheiten schaffen neue Aufgaben, denen wir uns stellen. Der russische Angriffskrieg hat uns allen sehr konkret vor Augen geführt, dass wir nicht nur fürs Klima, sondern auch für unsere Sicherheit und nicht zuletzt für unseren wirtschaftlichen Wohlstand unabhängig von fossilen Energien werden sollten. Viele Bürgerinnen und Bürger machen sehr deutlich, dass sie von uns erwarten, die Rahmenbedingungen so zu gestalten, dass sie mitmachen können. Damit vieles bleiben kann, wie es ist, wird es einige Veränderung brauchen. Das geht am besten, wenn viele mitmachen.

*Die Fragen stellte Christian A. Rumpke, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Brandenburg.*

# ZAHLEN, TRENDS UND MEILENSTEINE

Das vergangene Jahr 2022 hielt für Verbraucher:innen viele Herausforderungen bereit: So verschärfte sich die Energiekrise und weitere Lebensbereiche waren von hohen Preissteigerungen betroffen. Zudem suchten viele Menschen aus der Ukraine auch in Brandenburg Schutz. Die Verbraucherzentrale half unter anderem, indem sie die Energieberatung kurzfristig kostenlos anbot, sowie mit schnell verfügbaren, mehrsprachigen Informationen online.

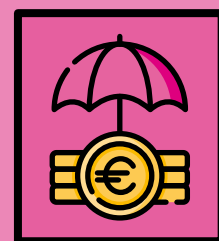
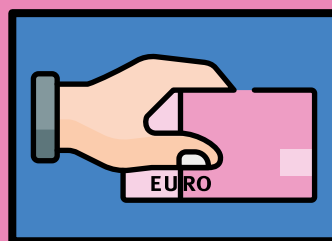
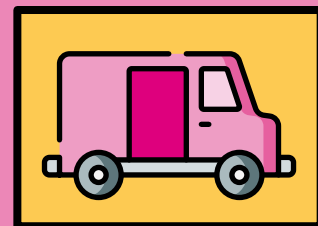
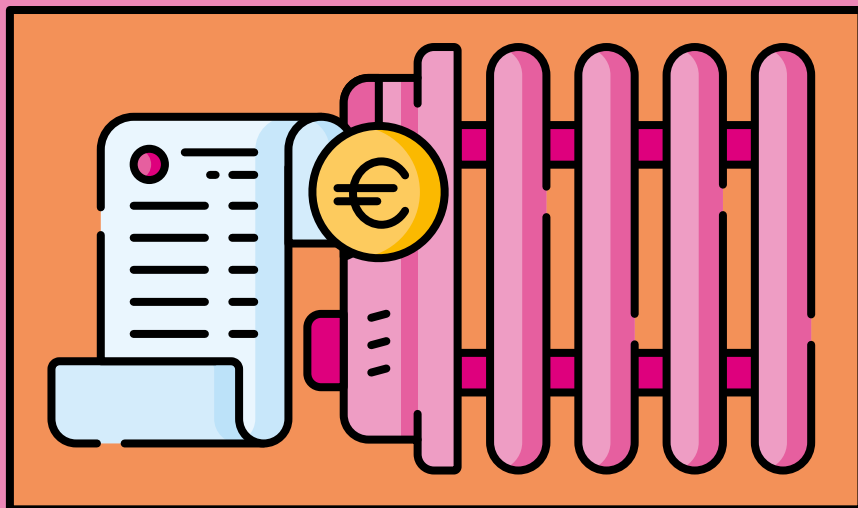
Ein Kernelement für mehr und besseren Verbraucherschutz in Brandenburg ist der Zugang zu aktuellen Informationen sowie individueller Hilfe und Beratung für die Menschen. Mit diesem Anspruch stellt die VZB weiterhin eine Fülle aktueller Verbraucherinformationen bereit: online auf ihren Websites mit Anwendungen und Texten zur Selbst-Information, über ihren monatlichen Verbraucherschutz-Newsletter, über verschiedene Vorträge und Webseminare.

Zudem unterhält sie drei große Beratungszentren sowie einige kleinere Beratungsstellen im Land und besucht die Menschen in ländlicheren Gegenden mit mittlerweile zwei Digimobilen, die gemeinsam über 30 Standorte im gesamten Bundesland anfahren. Das zweite Digimobil, das den Süden Brandenburgs bereist, wurde am 10. Februar 2022 offiziell von Verbraucherschutzministerin Nonnemacher eingeweiht und gleich von Beginn an sehr gut angenommen. Komplettiert wurde das Angebot der Vor-Ort-Beratung durch die telefonische Beratung, die sicherstellt, dass auch nicht-mobile Verbraucher:innen jederzeit beispielsweise eine individuelle Rechtsberatung erhalten können. Alle Beratungsangebote bot die VZB auch im Jahr 2022 mit einem telefonischen Dolmeterservice an, der 20 Sprachen abdeckt und sicherstellte, dass auch Nicht-Muttersprachler:innen überall in Brandenburg die Verbraucherberatung in Anspruch nehmen konnten.

Dass das Jahr für Verbraucher:innen von Krisen geprägt war, zeigte sich in der Nachfrage nach Beratung, Information und Vorträgen bei der VZB. So stieg die Nachfrage nach Hilfe im Jahr 2022 um mehr als ein Drittel gegenüber dem Vorjahr – auf rund 67.000 Kontakte. Diese Kontakte verteilen sich auf über 16.500 umfängliche Beratungen (plus 31 Prozent zum Vorjahr), über 41.500 Kurzinformationen, Ver- und Hinweise (plus 27 Prozent) sowie über 8.900 Gruppenteilnehmende (plus 131 Prozent).

Hinzu kamen Kontakte über die von der VZB (mit)unterhaltenen Internetseiten sowie über ihre Medienarbeit:

Ein Großteil der über 40,8 Millionen Klicks entfiel auf das gemeinsam mit 13 anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband betriebene Portal [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) (40,1 Millionen Besuche, plus 6,5 Prozent zum Vorjahr). Weitere rund 663.000 Besuche (plus 12 Prozent) generierte die spezielle Landeswebsite [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de). Hier finden Brandenburger:innen Beratungsangebote, regionale Projekte, Veranstaltungen und Bildungsformate ergänzend zum bundesweiten Auftritt. Auch im Jahr 2022 mit weitem Abstand meistgeklickt auf [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de) war die von der VZB betriebene Schwarzliste Inkasso, auf der sie aktuelle Fake-Inkasso-Schreiben, IBANs



und Firmennamen veröffentlicht (191.000 Klicks). Über die von der VZB betriebene Beschwerdebbox meldeten Verbraucher:innen neben anderen Ärgernissen aus dem Verbraucheralltag regelmäßig neue Fake-Inkasso-Schreiben und trugen so zu einer hohen Aktualität der Informationen bei.

Die erfolgreichsten Artikel auf der Gemeinschaftsseite waren „Stecker-Solar: Solarstrom vom Balkon direkt in die Steckdose“ (1.119.000 Klicks), „Salmonellen-Ausbruch: Lebensmittelrückruf für Ferrero-„kinder“-Produkte“ (787.000 Klicks) sowie „EEG 2023: Das ändert sich für Photovoltaik-Anlagen“ (678.000 Klicks). Hier zeigt sich, wie die Energiepreiskrise die Verbraucher:innen beschäftigte.

Mit Expert:inneninterviews, aktuellen Warnungen und Tipps für Verbraucher:innen war die VZB weiterhin gut in den Medien vertreten. Zwar gab es aufgrund des allgemeinen Markttrends einen Rückgang im Bereich der Printpublikationen, währenddessen stärkte sie ihre Präsenz jedoch online sowie in TV und Radio. So erreichte die VZB über 1.560 Veröffentlichungen (minus 35 Prozent) in regionalen und überregionalen Printmedien mit einer Gesamtauflage von rund 36,6 Millionen Zeitungen und Zeitschriften (minus 20 Prozent). Aber hinzu kamen über 60 TV-Auftritte und 75 Radiointerviews (plus 16 Prozent). Außerdem erreichte die VZB rund 1.720 Nennungen in Onlinepublikationen (plus 27 Prozent).

### Top-Themen 2022

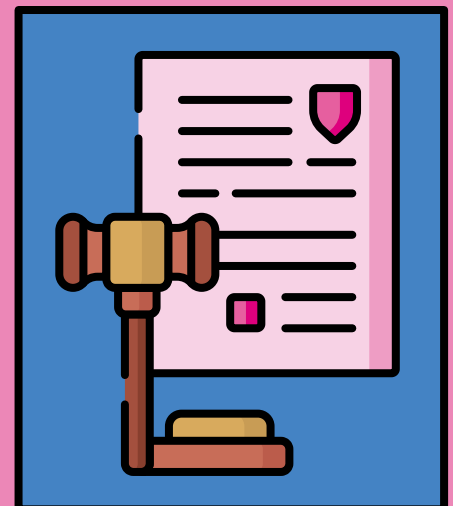
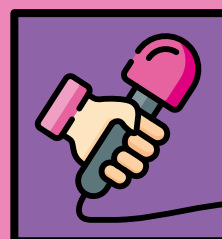
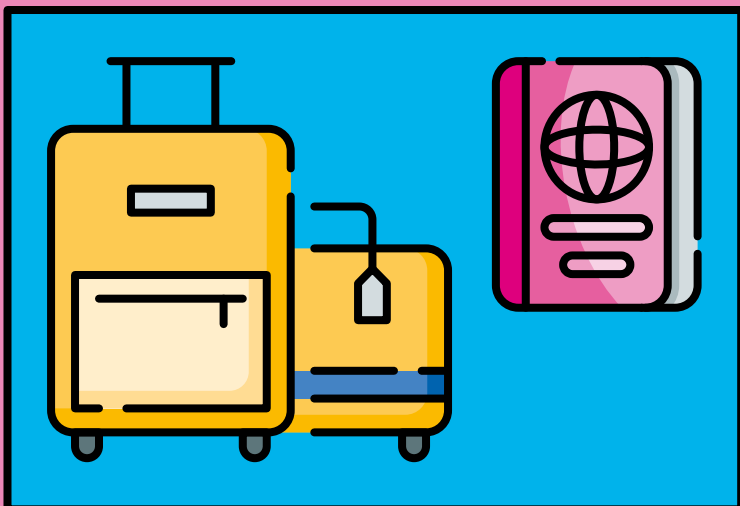
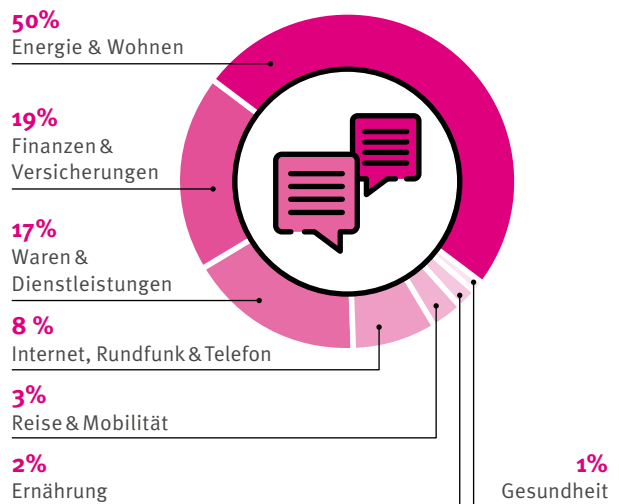
Nachdem sich die Krise am Energiemarkt deutlich verschärfte, weitere Anbieter Lieferengpässe bekannt gaben, Verträge kündigten oder Abschlüsse massiv erhöhten und die Energiepreise auch bei seriösen Anbietern stiegen, zog die Nachfrage zu Energiethemen im

Vergleich zum ebenfalls überdurchschnittlichen Vorjahr weiter an. So nahmen Beratungsgespräche zum Thema Energie und Wohnen von 32 auf 50 Prozent an der Gesamtnachfrage zu. Die Anfragen drehten sich um Probleme mit Preis- oder Abschlagserhöhungen, Kündigungen und untergeschobenen Verträgen. Hinzu kamen Anfragen rund um das Energiesparen.

Die Nachfrage nach Finanz- und Versicherungsthemen blieb hoch und machte insgesamt 19 Prozent der Gesamttendenzen aus. Weiterhin beschäftigten Verbraucher:innen unzulässige Kontoführungsgebühren und deren Rückerstattung sowie weiterhin zu wenig gezahlte Prämienspar-Zinsen durch Sparkassen.

Auch allgemeines Verbraucherrecht mit Fragen rund um Waren & Dienstleistungen blieb nachgefragt. 17 Prozent der beratenen Themen drehten sich um untergeschobene Verträge für Gewinnspiele oder Zeitschriften, Probleme mit Handwerksleistungen, Fitnessstudio-Verträge oder Inkassorechnungen.

### Beratungsthemen 2022



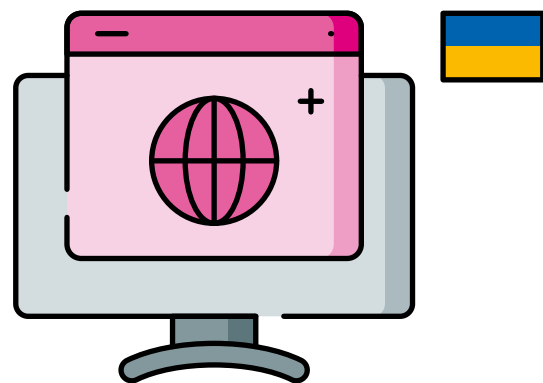
### Zentrale Meilensteine 2022/23

Ein dominierendes Thema im Berichtszeitraum war die Verbraucherpreiskrise, die bei den Energiepreisen begann und sich auf viele weitere Lebensbereiche ausweitete, besonders auf den Sektor der Lebensmittel. So setzte sich die VZB zum Ziel, Verbraucher:innen möglichst zu entlasten, sie gegenüber Anbietern zu stärken und gleichzeitig beim Sparen zu unterstützen. Eine zentrale Maßnahme zur Entlastung der Haushalte und Stärkung der Menschen war die Einführung der Kostenfreiheit bei der Energierechtsberatung ab dem 17. Oktober 2022 mit Unterstützung des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz. Hierüber konnte die VZB kurzfristige Vertragsprobleme und Unsicherheiten der Menschen abfangen und gleichzeitig gegen Energieversorger vorgehen, die sich nicht an geltendes Recht hielten (vgl. Kapitel Energie). So führte sie alleine bis Jahresende bereits rund 990 kostenfreie Energierechtsberatungen durch. Auch anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März 2023 stellte die VZB die Preiskrise und ihre Hilfsangebote in den Mittelpunkt, bot kostenfreie Vorträge zum Sparen bei Energie und Lebensmitteln, erweiterte ihr Online-Angebot zum Thema und verschenkte Haushaltsbudgetplaner an interessierte Verbraucher:innen in ihren Beratungsstellen sowie an den Digimobilen.

Eine Zeitenwende läutete der Krieg Russlands gegen die Ukraine seit Februar 2022 ein. Wenige Tage nachdem immer mehr Menschen aus den Kriegsgebieten in Deutschland Schutz gesucht hatten, erarbeitete die VZB Informationen, die den Geflüchteten das Ankommen erleichtern sollten. So umfassen die von der VZB für alle Verbraucherzentralen bundesweit erarbeiteten und übersetzten Webtexte Informationen zu Einreise- und Aufenthaltsbestimmungen, Unterkunft und Registrierung, Mobilität, Telefonie- und Internettarifen, Geldtransfer von der und in die Ukraine, Kontoeröffnung in Deutschland sowie Beratung zu verbraucherrechtlichen Themen. Außerdem entwickelte die VZB einen kurzen Flyer mit den wichtigsten Informationen, den sie Multiplikator:innen in der Geflüchtetenarbeit bereitstellte. Im Rahmen des Bundesprojektes „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“ gelang es der VZB, eine Förderung auch für ukrainischsprachige Inhalte zu erhalten, die sie auf [www.verbraucherzentrale.de/digi-tools](http://www.verbraucherzentrale.de/digi-tools) für die Verbraucherschutzarbeit deutschlandweit publizierte. Ebenso erhielt die VZB im Laufe

des Jahres den Zuschlag für ein Projekt der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz zur Energiebildung für Ukrainer:innen. In dessen Rahmen entstanden zusätzliche ukrainisch-sprachige Websitetexte und ein Erklärvideo zum Energiesparen.

Die Sparkassen und deren aus Sicht der VZB falsche Zinsanpassung in Prämiensparverträgen waren ein weiterer Schwerpunkt der Verbraucherschutzarbeit im Berichtszeitraum. Nachdem die VZB ihre erste Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Barnim bereits im Jahr 2021 eingereicht hatte, folgte am 15. Juli 2022 die Klage gegen die Sparkasse Spree-Neiße. Das Gericht soll jeweils bestimmen, wie die Zinsen zu berechnen sind, die den Sparer:innen zustehen. Die VZB geht davon aus, dass Sparer:innen über Jahre hinweg zu wenig Zinsen erhalten haben. Am 14. Dezember 2022 ging das Verfahren gegen die Sparkasse Barnim erstmals in Verhandlung vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht. Das von der VZB geführte Verfahren, dem sich über 200 Sparer:innen angeschlossen haben, ist noch nicht beendet. Als nächster Schritt soll ein Sachverständigengutachten Klarheit zu den Berechnungsgrundlagen bringen, zum Beispiel zum Referenzzins. Für das Verfahren gegen die Sparkasse Spree-Neiße ist ein erster Verhandlungstermin am 25. Oktober 2023 vor dem Brandenburgischen Oberlandesgericht geplant. Bis zum Vortag können sich Betroffene noch in das Klageregister beim Bundesamt für Justiz eintragen, um sich der zweiten Musterfeststellungsklage der VZB anzuschließen. Auch gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland läuft eine Musterfeststellungsklage wegen zu wenig gezahlter Zinsen beim Prämiensparen, in enger Abstimmung geführt durch den Verbraucherzentrale Bundesverband. Die erste Verhandlung vor Gericht fand am 18. Januar 2023 statt. Eine Anmeldung ist hierzu nicht mehr möglich.





## 2022

## JANUAR

**3.1.** Aktualisierung des digitalen Umtausch-Checks

**13.1.** Eröffnung des Klageregisters zur Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Barnim

**24.–28.1.** Zweite digitale Verbraucherinformationswoche rund um Lebensmittelthemen

## FEBRUAR

**1.2.** Start der Kooperation mit dem AStA der Hochschule für nachhaltige Entwicklung in Eberswalde

**8.2.** Zum Safer Internet Day klärt die VZB in einem Online-Vortrag mit dem Landesfachverband Medienbildung auf

**10.2.** Das zweite Digimobil geht an den Start: feierliche Eröffnung des Digimobil Süd in Luckau mit Ministerin Nonnemacher, Landrat Loge und Bürgermeister Lehmann

## MÄRZ

**2.3.** VZB veröffentlicht neues Unterrichtsmaterial „Food Checker – Was steht auf der Lebensmittelverpackung“

**3./4.3.** Beteiligung an Stakeholder-Workshop zur Erarbeitung des Klimaplans Brandenburg

**7.3.** Bereitstellung von umfangreichen zweisprachigen Online-Texten für ukrainische Geflüchtete durch die VZB für die Webseiten aller Verbraucherzentralen

**8.3.** Online-Vortrag „Selbstbestimmt in die Zukunft – Altersvorsorge für Frauen“ gemeinsam mit dem Frauenpolitischen Rat

**9.3.** VZB schaltet Online-Terminvergabe in Englisch und Polnisch frei

**14.–18.3.** Aktionswoche „Pass auf deine Mäuse auf“ anlässlich des Weltverbrauchertages

## APRIL

**13.4.** VZB wird aufgenommen in das Lobbyregister für die Interessenvertretung gegenüber dem Bundestag und der Bundesregierung

**28.4.** VZB stellt ihren Digimobil-Ansatz für mehr Verbraucherschutz im ländlichen Raum auf der ersten gemeinsamen Innovationsmesse aller Verbraucherzentralen intern vor

## MAI

**5.5.** VZB veranstaltet bundesweite verbraucherpolitische Videokonferenz: „Drei Jahre Musterfeststellungsklage – Was hat's gebracht? Wie geht es weiter?“

**18.5.** Das 7. Brandenburger Netzwerktreffen „Energiewende für private Haushalte“, organisiert durch die VZB, findet statt

**28.5.** Die VZB ist beim Weltumwelttag und Internationalen Tag der Familie 2022 in Falkensee vertreten

## JUNI

**7.6.** VZB gewinnt Klage gegen Voxenergie vor dem Landgericht Berlin

**10.6.** Info-Stand der VZB bei der Brandenburgischen Seniorenwoche in Potsdam

**13.6.** VZB mit Info-Stand zur Landesgartenschau in Beelitz

**17.6.** Die VZB ist bei der Langen Nacht der Erneuerbaren Energien in Prenzlau vertreten

**28.–30.6.** Eine Delegation der polnischen Verbraucherschutzorganisation Federacja Konsumentów besucht die VZB

## 2022

29.6. Ordentliche VZB-Mitgliederversammlung

## JULI

15.7. Zweite Musterfeststellungsklage in Brandenburg eingereicht: VZB klagt auch gegen die Sparkasse Spree-Neiße

## AUGUST

20.8. Tag der offenen Tür im Bundeswirtschaftsministerium – die VZB ist mit Infos rund um Photovoltaik und Wärmepumpe vor Ort

25.8. VZB gewinnt Klagen gegen Primastrom und Voxenergie vor dem Landgericht Berlin

## SEPTEMBER

1.9. VZB und weitere Organisationen wenden sich an Ministerpräsident Woidke und fordern einen Sozialgipfel

Veröffentlichung der interaktiven Umzugs-Checkliste mit Tipps rund um die erste eigene Wohnung

7.9. VZB gewinnt Klage gegen Turbosparer66.de vor dem Landgericht Berlin

18.9. Digimobil beim Umweltfest in Potsdam

19.9. Energieberaterin der VZB hält einen Vortrag zum Energiesparen im Bundespräsidialamt auf Schloss Bellevue

21.9. Online-Vortrag „Heizungstausch – Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ mit über 200 Teilnehmenden

24.9. Digimobil beim Fest der Kulturen in Senftenberg

29.9. VZB präsentiert ihre Angebote bei Veranstaltung der Vernetzungsstelle Seniorenernährung

29.9.–6.10. Aktionswoche gegen Lebensmittelverschwendung

## OKTOBER

11.10. VZB bietet Tagesseminar „Kinderernährung“ für pädagogisches Fachpersonal in Kindertageseinrichtungen

17.10. Erste Hilfe in unruhigen Zeiten: Start der kostenfreien Energierechtsberatung bei der VZB

20.10. Musterklage gegen die Sparkasse Spree-Neiße: Klageregister eröffnet

Feierliche Preisverleihung im Landeswettbewerb „Digitale Fitness von Seniorinnen und Senioren im Land Brandenburg stärken“, VZB sitzt in der Jury

## NOVEMBER

4.11. Erster Hybridvortrag „Sparen beim Lebensmitteleinkauf“ in Zeischa. Digimobil bringt die Technik, VZB-Expertin hält via MS Teams den Vortrag vor der Gruppe

9.11. VZB bietet digitale Multiplikator:innen-Schulung zum Thema Energiesparen

12./13.11. Die VZB-Energiesparberatung zu Gast bei der gut besuchten Messe FlämingBau in Luckenwalde

21.11. VZB artikuliert #15 Forderungen mit anderen Verbänden zum 1. Brandenburger Sozialgipfel

## DEZEMBER

14.12. Die Verhandlung der ersten Musterfeststellungsklage in Brandenburg startet gegen die Sparkasse Barnim

## 2023

## JANUAR

**4.1.-3.2.** VZB beteiligt sich an einer Online-Konsultation zur Fortschreibung der Mobilitätsstrategie 2030

**20.-29.1.** Internationale Grüne Woche endlich wieder in Präsenz: VZB nimmt am Infostand der Verbraucherzentralen rund um Lebensmittelverschwendung teil

**24.1.** VZB gewinnt Klage vor Gericht gegen Day Night Sports GmbH

## FEBRUAR

**7.2.** VZB bietet Vorträge zum Safer Internet Day: „Dark Patterns: Diese Tricks manipulieren Webseitenbesucher:innen“

**23.2.** VZB gewinnt Klage vor Gericht gegen Fuxx – Die Sparenergie GmbH

**25./26.2.** VZB bei der gut besuchten HavellandBau-Messe in Falkensee

## MÄRZ

**13.-17.3.** Aktionswoche zum Weltverbrauchertag: „Gemeinsam durch die Preiskrise“

**14.3.** Pressetermin zur Staffelstabübergabe: Langjähriger Energieberater in Frankfurt (Oder) geht in Ruhestand und begrüßt seinen Nachfolger

Start der neuen VZB-Online-Vortragsreihe für (werdende) Eltern: „Ernährung in der Schwangerschaft“, „Säuglingsernährung“ sowie „Ernährung bei Kleinkindern“

**18./19.3.** VZB-Energiesparberatung bei der OderlandBau-Messe in Frankfurt (Oder)

## APRIL

**15.4.** „Klimaschutz schmeckt“: Infostand der VZB zur Öko-Film-Tour in Wandlitz zum klimagesunden Essen und Einkauf

**22.4.** Digimobil beim Tag der offenen Tür beim Neuen Energien Forum in Feldheim

**22./23.4.** VZB auf der Handwerker-Messe 2023 in Cottbus

## MAI

**4-5.** Start der Online-Schulungen für Engagierte in der Migrationsarbeit im Projekt „Smart Surfen“

**15.5.** Teilnahme am Workshop „Lebenslanges Lernen für die ältere Generation gestalten – Digitalisierung der Lebenswelt“ zur Seniorenpolitischen Leitlinien der Landesregierung

**23.5.** Netzwerk-Konferenz der VZB „Verbraucherschutz und Migration – mittel- und osteuropäische Perspektive“

## JUNI

**8.6.** Gemeinsam mit anderen Verbänden und Vereinen zieht VZB zum 2. Sozialgipfel kritisch Bilanz

**26.-30.6.** Aktionswoche „Schulabschluss und dann?“

**27.6.** Verbraucherzentralen Brandenburg, Bayern und Hessen stellen Rechtsgutachten vor und fordern, Sparkassen im Sinne ihres öffentlichen Auftrags in die Pflicht zu nehmen



Eine Auswahl weiterer politischer Termine der VZB finden Sie im Kapitel „Politik für Verbraucher:innen“ mit Kalender

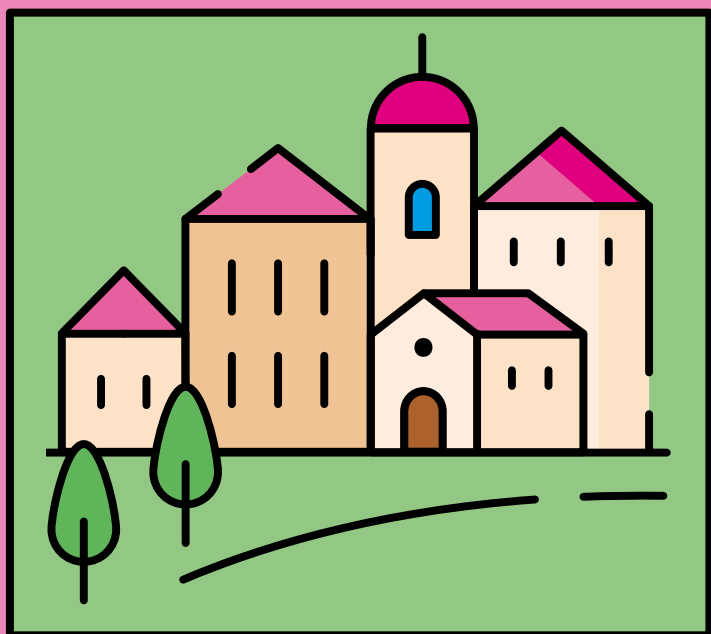
## BERATUNG VOR ORT: BERATUNGSSTELLEN UND DIGIMOBIL

**Die VZB möchte allen Brandenburger:innen einfachen Zugang zur unabhängigen Verbraucherberatung ermöglichen. Dazu unterhält sie drei große Zentren, einige Beratungsstellen sowie zwei Digimobile, die in den ländlichen Raum wirken. Für ortsunabhängige schnelle Ersthilfe stehen telefonische und digitale Beratung zur Verfügung.**

Nachdem die VZB das erste Digimobil im Rahmen eines bundesgeförderten Projektes von 2018 bis 2020 im Norden Brandenburgs testen konnte, wurde es ab dem Jahr 2021 in den landesgeförderten Regelbetrieb übernommen. Zusätzlich konnte sie ein zweites Fahrzeug anschaffen. Dieses Digimobil Süd startete im Januar 2022 eine Pre-Opening-Runde durch 15 ausgewählte Kommunen, bevor es am 10. Februar in Luckau mit Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher, Landrat Stephan Loge sowie Luckaus Bürgermeister Gerald Lehmann eingeweiht wurde und anschließend den Regelbetrieb aufnahm. Im barrierearm ausgestatteten Beratungsbus bietet die VZB auf Marktplätzen und vor Rathäusern Rechtsberatung per Videochat an. Dabei kooperiert sie mit lokalen Partner:innen. Damit stärkt die VZB die Erreichbarkeit im ländlichen Raum weiter. Und dieser Ansatz „Verbraucherschutz made in Brandenburg“ zieht weitere Kreise: In Sachsen-Anhalt soll ein baugleiches Beratungsfahrzeug angeschafft werden, auch andere Bundesländer zeigen sich interessiert. Spannend wäre zudem, den Raum dies- und jenseits der Grenze zu Polen mit Verbraucherschutz zu erschließen: von Heringsdorf und Świnoujście bis Zgorzelec.

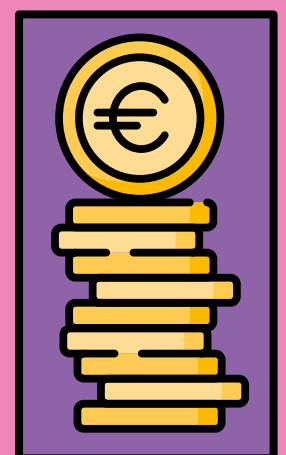
Das gesamte Beratungsspektrum inklusive ausführlicher Finanz- und Versicherungsberatung stand den Brandenburger:innen in den drei großen barrierefreien Zentren Potsdam, Frankfurt (Oder) sowie Cottbus zur Verfügung. Ergänzend unterhält die VZB einige Beratungsstellen im Land. Doch es war auch im Berichtszeitraum nicht nötig, eine Beratungsstelle aufzusuchen. So ermöglichte die VZB weiterhin ihre in der Corona-Zeit aufgebaute umfangreiche telefonische Rechtsberatung, für die Ratsuchende sowohl online als auch am landesweit erreichbaren Servicetelefon Termine vereinbaren konnten. Ergänzend bot die VZB Beratung per E-Mail sowie in ihrem Energiesparprojekt auch Videochat-Beratung an.

Nicht nur für Mobilitätseingeschränkte macht die VZB Angebote – es ist auch weiterhin möglich, landesweit zur Rechtsberatung einen per Telefon zugeschalteten Dolmetscherdienst zu nutzen. Die VZB arbeitet hier mit einem Dienstleister zusammen, der qualifizierte Übersetzung juristischer Sachverhalte für 20 Sprachen ermöglicht.





Stand: 31.12.2022



## VERBRAUCHERRECHT UND DIGITALE WELT

**Neue Gesetze stärkten Verbraucher:innenrechte. Preiserhöhungen in allen Bereichen wiederum waren ein besonderes Ärgernis für Verbraucher:innen. Mit ihrer Schwarzliste Inkasso hilft die VZB verunsicherten Verbraucher:innen schnell und niedrigschwellig weiter und geht damit nachhaltig gegen Abzocke mit Fake-Inkasso-Rechnungen vor.**

Im Berichtszeitraum traten wichtige neue Verbrauchergesetze in Kraft, darunter die Verlängerung der Beweislastumkehr im Kaufrecht, weitergehende Informationspflichten für Online-Marktplätze, schnellere Kündigung von Laufzeitverträgen nach der Erstvertragslaufzeit, strengere Regelungen bei Telefonwerbung sowie die Einführung des Kündigungsbutton.

Doch Gesetze sind nur der erste Schritt. So müssen Unternehmen diese auch in ihre Verträge und AGB integrieren und sich daran halten. Ob die Märkte die Regelungen verbraucherfreundlich umsetzen, prüfte die VZB daher auch im Berichtszeitraum wieder. Dazu wertete sie beispielsweise Fälle aus der Beratung aus und mahnte Unternehmen ab.

Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen und weiteren Verbraucherverbänden nahm sich die VZB eine Neuerung strukturell vor. Am 1. Juli 2022 wurde der Kündigungsbutton eingeführt. Diese Regelung besagt, dass Unternehmen, die online Verträge anbieten, ihren Kund:innen die Möglichkeit anbieten müssen, Verträge auch online kündigen zu können. Die Verbraucherverbände prüften vom 18. Juli bis zum 14. Oktober 2022 branchenübergreifend 840 Websites verschiedener Anbieter und begaben sich auf die Suche nach dem Kündigungsbutton. Das Ergebnis war ernüchternd: Die Mehrheit der überprüften Websites wies erhebliche rechtliche Mängel auf, ein Großteil bewegte sich im Graubereich. So mahnten die Verbraucherverbände im Prüfungszeitraum

über 150 Unternehmen wegen eindeutiger Rechtsverstöße auf ihren Websites ab.

Auch schon vor Krisenbeginn nahm die VZB wahr, dass viele Lebensbereiche von Kostenfallen und Preiserhöhungen betroffen waren. So stellte sie zum Weltverbrauchertag 2022 am 15. März Kostenfallen in den Mittelpunkt ihrer Kampagne und zeigte auf, wie sich Verbraucher:innen vor unerwünschten Kosten schützen können. Auch anlässlich von Black Friday und Cyber Monday sensibilisierte die VZB für Fallen beim Schnäppchen-Kauf.

Rechtlich ging die VZB im Berichtszeitraum gegen einseitige Preissteigerungen beim Streamingdienst Disney+ vor. Der Anbieter The Walt Disney Company (Benelux) B.V. behielt sich vor, die Preise mit Wirkung zum Beginn eines neuen Abozeitraums zu ändern. Dies würde den Nutzer:innen 30 Tage im Voraus mitgeteilt. Von welchen Faktoren die Änderungen der Preise abhängig sein könnten, sagte der Anbieter nicht. Die VZB sah in der Klausel einen klaren Verstoß gegen geltendes Recht: So müssen solche Klauseln etwa Kostenelemente nennen, die zu einer Erhöhung führen können. Sie dürfen es Unternehmen nicht ermöglichen, damit ihre Gewinne zu erhöhen. Weil der Anbieter auf die Abmahnung der VZB nicht reagiert hat, hat sie Klage beim Landgericht in Potsdam eingereicht.

Die erstmals im August 2020 veröffentlichte Schwarzliste Inkasso auf [www.verbraucherzentrale-branden-](http://www.verbraucherzentrale-branden-)



Michèle Scherer, Referentin Digitale Welt



**burg.de/schwarzliste-inkasso** nahm 2022 nochmal deutlich an Fahrt auf und konnte immer mehr Menschen vor betrügerischen Inkassoschreiben warnen. So stieg die Klickzahl im Vergleich zum Vorjahr um 78 Prozent auf knapp 191.000 Zugriffe. Über eine IBAN-Suche konnten Betroffene, die eine Inkasso-Rechnung erhalten haben, feststellen, ob die Konten bereits im Zusammenhang mit Fake-Inkasso gemeldet worden sind. So sollen sie von Zahlungen auf Betrugskonten abgehalten werden.

### Rundfunk

Für Fragen und Unsicherheiten rund um den Rundfunkbeitrag stand die VZB auch im Berichtszeitraum wieder zur Verfügung. Verbraucher:innen konnten auf unterschiedlichen Beratungswegen verlässlich und zeitnah eine Beratung zu Fragen des Rundfunkbeitrages in Anspruch nehmen: vor Ort in einer der Beratungsstellen, ortsunabhängig per Telefon, per Videochat aus den Digimobilen oder schriftlich. Die Ratsuchenden interessierten sich besonders für Befreiungsmöglichkeiten, An-, Um- oder Abmeldungen sowie für die Kontenklärung. Vor dem Hintergrund der drastisch gestiegenen Lebenshaltungskosten haben Anfragen zu Härtefallanträgen auf eine mögliche Befreiung zugenommen.

Anfang 2023 informierte die VZB per Presseinformation zum Meldedatenabgleich, die von Print- und Onlinemedien sowie Funk und regionalen Fernsehsendern aufgegriffen wurde. Denn infolge des Datenabgleichs durch die Behörden erhielten Bürger:innen, die zuvor noch nicht beim Beitragsservice erfasst waren, ein Schreiben zur Klärung ihres Status. Dies führte zu hoher Nachfrage in der Beratung.

Die auf [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de) bereitgestellten Internetartikel zum Rundfunkbeitrag werden weiterhin gut geklickt. Insgesamt wurden die

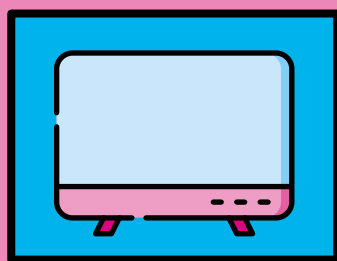
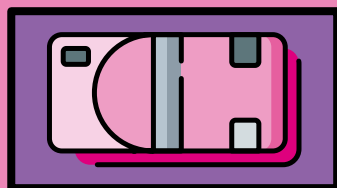
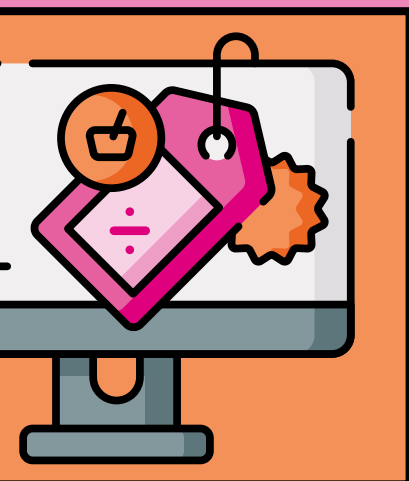
Artikel im Jahr 2022 88.700-mal aufgerufen. Der Zugriff auf Artikel in einfacher Sprache sowie in ukrainischer, polnischer und russischer Sprache hat sich dabei deutlich erhöht.

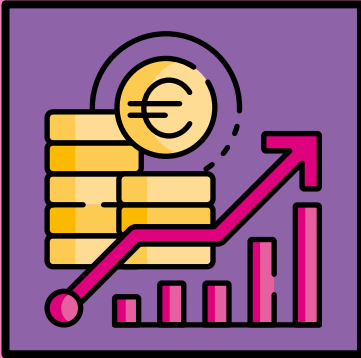
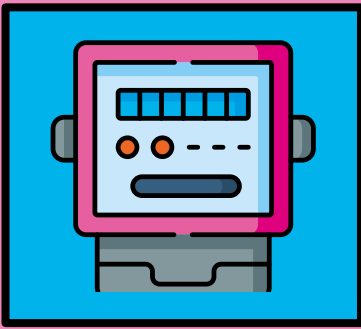
### AUS DEM BERATUNGSALLTAG VON ...



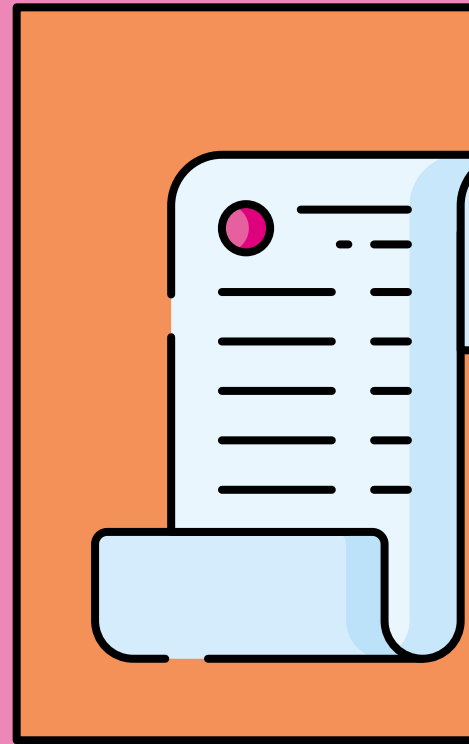
**Martina Roggenkamp,**  
Verbraucherberaterin, Oranienburg

„Angeregt durch eine Werbung in einer Zeitschrift hat eine Verbraucherin Informationsblätter eines Fachverlages angefordert. Groß und deutlich wurden die Informationsblätter als gratis zum Kennenlernen beworben. Dass es sich hier um ein anschließendes kostenpflichtiges Abonnement handelt, war eher nebulös umschrieben und nicht auf den ersten Blick zu erkennen. Gratis war lediglich das erste Informationsblatt mit der Option, bei Nichtgefallen innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt das Abo zu stoppen. Die Verbraucherin wurde erst stutzig, als weitere, nun kostenpflichtige Zusendungen folgten. Eingeschüchtert zahlte sie die erste Rechnung zu beiden Abonnements und kündigte dann direkt. Der Anbieter teilte ihr daraufhin mit, dass sie die Informationsblätter ein volles Jahr lang beziehen und bezahlen müsse. Nun machte sie einen telefonischen Beratungstermin bei der Verbraucherzentrale aus. Beim Anruf erzählte sie mir den Sachverhalt, und dass ihr bereits die zweite Mahnung über 127,71 Euro vorliege. Uns waren bereits ähnliche Fälle bekannt, daher habe ich in ihrem Namen Kontakt zum Anbieter aufgenommen. Bereits drei Tage später erhielten wir per E-Mail die Antwort, dass die Abonnements aus „Kulanz“ eingestellt und offene Forderungen ausgebucht worden seien.“





Joshua Jahn, Projektleiter Energiesparen



## ENERGIE

**Angekündigt hatte es sich schon früher, aber im Jahr 2022 nahm die Energiepreiskrise eine nie dagewesene Dimension an. Die VZB unterstützte, indem sie ihre unabhängige Energierechtsberatung kostenfrei für alle machte, umfangreiche und aktuelle Informationen online bereitstellte und Unternehmen abmahnte, die es mit dem Recht nicht allzu genau nahmen.**

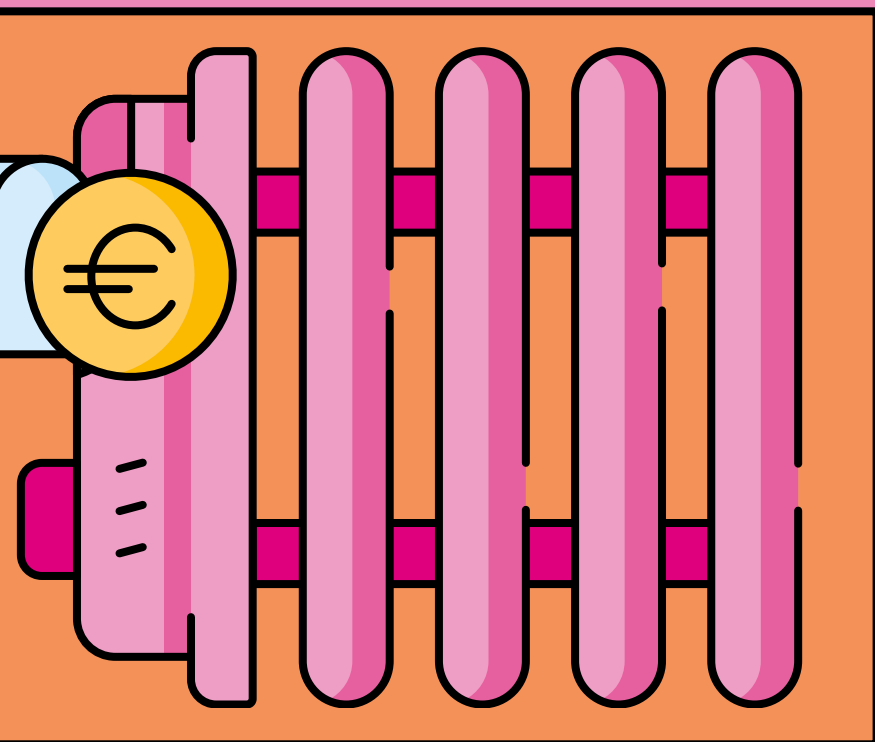
Probleme rund um Energieverträge und -kosten waren bereits im vergangenen Jahr der häufigste Grund für eine Beratung bei der Verbraucherzentrale. Das hat sich mit der aktuellen Preiskrise verschärft. So erlebt die VZB einen immensen Informationsbedarf bei Verbraucher:innen. In solch einer Lage ist es besonders wichtig, dass Menschen mit Sorgen und Problemen Zugang zu relevanten Informationen erhalten. Deshalb bietet die VZB mit Unterstützung des Verbraucherschutzministeriums ihre Energierechtsberatung nun kostenfrei an.

Nicht nur steigende Energiepreise belasteten Verbraucher:innen im Berichtszeitraum. Diverse Anbieter haben mit verbraucherunfreundlichen Praktiken für zusätzliche Benachteiligung gesorgt. Gleich zweimal mahnte die VZB die Voxenergie GmbH im Januar 2022 ab. So hatte das Unternehmen seinen Kund:innen eine Preiserhöhung zwar angekündigt, die sollte aber innerhalb von vier Tagen wirksam werden. Das ging so nicht, befand die VZB, denn Energieanbieter müssen Preiserhöhungen gegenüber Verbraucher:innen

einen Monat im Voraus ankündigen. Voxenergie hat den Betroffenen hier komplett die Möglichkeit abgeschnitten, sich rechtzeitig auf dem Energiemarkt umzuschauen und zu entscheiden, ob sie zu den geänderten Preisen weiterbeliefert werden wollen oder nicht. Mit diesem Stunt war es aber noch nicht genug. Auch das gesetzlich geregelte Procedere des Sonderkündigungsrechts ignorierte der Anbieter in verschiedenen Fällen. Wird der Preis eines Energievertrages angepasst, steht Kund:innen ein Sonderkündigungsrecht zu. Verbraucher:innen, die dieses Recht wahrnahmen, wurden von Voxenergie aufgefordert, die Kündigung erneut zu bestätigen, wenn sie wirklich an dieser festhalten wollten. Trotz dieser zwei ziemlich eindeutigen Gesetzesverstöße hat das Unternehmen gegenüber der VZB außergerichtlich keine Unterlassungserklärungen abgegeben. Die Fälle mussten vor dem Landgericht Berlin geklärt werden, das der Wildwestmanier des Anbieters eine deutliche Absage erteilte.

Erfolgreich ging die VZB auch gegen zu hohe Kostenpauschalen in den Geschäftsbedingungen verschiede-





**Rico Dulinski, Referent Energierecht**

ner Energieanbieter vor. Im Fokus standen überzogene Mahngebühren bei Zahlungsverzug der Kund:innen. Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes hierzu ist klar: Der Schadenersatz muss sich an den tatsächlichen Kosten für ein Mahnschreiben ausrichten. Sämtliche Unternehmen gaben eine Unterlassungserklärung ab. Gegen Fuxx – Die Sparenergie GmbH hat die VZB eine Klage vor dem Landgericht Hamburg wegen einer überhöhten Postversandpauschale gewonnen.

Einen weiteren juristischen Erfolg erzielte die Verbraucherzentrale Brandenburg gegen das Unternehmen gas.de. Nachdem es die Gasversorgung seiner Kund:innen ohne Vorwarnung einstellte und diese zu einem anderen Versorger wechseln mussten, vertrat die VZB eine Betroffene. Diese bekam den Schaden in Höhe von mehreren Hundert Euro ersetzt. Weitere Betroffene konnten den gas.de-Schadenersatz-Rechner der Verbraucherzentralen ([www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/72260](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/72260)) nutzen.

Während es in der rechtlichen Beratung und Bewertung der Energiepreiskrise darum ging, dass die Menschen ihre Rechte kennen und sie durchsetzen können, ergänzte die bundesgeförderte Energiesparberatung mit Möglichkeiten, die Abhängigkeit von den hohen Preisen über sinnvolle Sparmaßnahmen zu senken. So gingen beide Angebote Hand in Hand.

Die Nachfrage nach persönlicher Energiesparberatung stieg deutlich um 43 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Besonders viele Fragen hatten Brandenburger Ratsuchende zum Umstieg auf eine Wärmepumpe und die Nutzung erneuerbarer Energien im Allgemeinen. Ihr Energie-Vortragsprogramm erweiterte die VZB deutlich, sodass die Teilnehmendenzahl zum Vorjahr um fast 500 Prozent auf über 2.750 stieg. Besonders beliebt waren die Web-Seminare rund um Heizung und Photovoltaik.



#### #VerbraucherSagenDanke

„Ich möchte mich nochmal herzlich für eine im Februar stattgefundene Beratung bedanken, die durch Ihre Hilfe und der Hilfe der Beschwerdestelle Energie zum Erfolg gegen den Stromanbieter [...] geführt hat. Letztendlich hat sich das Recht durchgesetzt und wir sind jetzt raus aus dem Vertrag und haben unser zu viel bezahltes Geld zurückbekommen. Ich hoffe, dass dieser Firma irgendwann das Handwerk gelegt wird, damit Leute, die sich nicht so einfach wehren können, erst gar nicht in die Fänge solch obskurer Dienstleister geraten können. Also vielen Dank nochmal und setzen Sie Ihre tolle Arbeit fort!“

## FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

**Günstige Kredite im Internet – oft zu schön, um wahr zu sein. Trickbetrüger am Telefon, die sensible Bankdaten abgreifen – leider keine Seltenheit. Und die Sparkassen im Land sorgen weiterhin für viel Arbeit für die Brandenburger Verbraucherschützer:innen.**

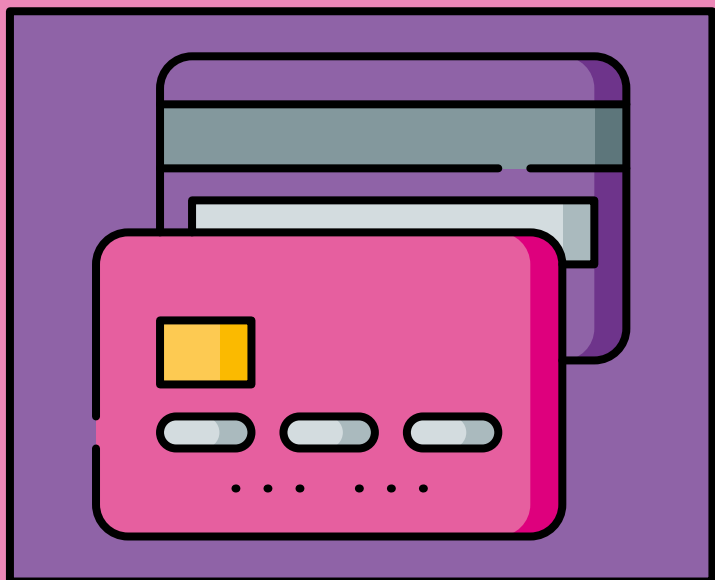
Wissen Sie, was ein „Bonitätsüberwachungsdienst“ ist? Wir auch nicht. Einige Verbraucher:innen, die online nach einem Kredit gesucht und eine Kreditkarte bestellt hatten, erhielten jedoch Rechnungen über mehr als 350 Euro für diese zusätzliche, nicht erkennbare Leistung „Credify.me“ der Payplus GmbH. Erfolgreich klagte die VZB dagegen vor Gericht: Das Landgericht Köln war der Meinung, dass das Unternehmen gegen umfassende vorvertragliche Informationspflichten verstieß, und hat untersagt, sich gegenüber Verbraucher:innen auf derartig zustande gekommene Verträge zu berufen.

Immer wieder phishen Betrüger:innen mit verschiedensten Tricks sensible Bankdaten ab. Beispielsweise geben sich diese am Telefon als Bankberater:in aus und lassen sich Kontozugangsdaten bestätigen sowie TANs zum Abräumen des Kontos nennen. Die VZB warnte im Berichtszeitraum wiederholt vor den verschiedenen Maschen. Nur selten wollten dabei Betroffene mit ihrem Fall in die Öffentlichkeit, um andere zu warnen. In den Beratungsgesprächen zeigte sich aber auch, dass manche Menschen wegen dieser Betrügereien kein Onlinekonto führen und ihre Bankgeschäfte lieber vor Ort betreiben wollen.

Das führt uns zum nächsten Thema: Sogar Sparkassen schließen Filialen trotz gesetzlicher Sonderstellung und öffentlichen Versorgungsauftrages. Gegen

verschiedenes Geschäftsgebaren zum Nachteil der Brandenburger:innen durch einige Sparkassen im Land geht die VZB daher in vielfacher Weise vor. So ließ sie gemeinsam mit zwei weiteren Verbraucherzentralen ein Rechtsgutachten zur öffentlichen Rolle der Sparkassen erstellen, das sie im Juni 2023 der Öffentlichkeit vorstellte. In diesem Kontext fordert sie unter anderem eine im hiesigen Sparkassengesetz vorgeschriebene Mindestabdeckung mit Filialen, damit die Menschen im Rahmen der Daseinsvorsorge im Flächenland ihre Bankgeschäfte vor Ort erledigen können.

Weitere Ärgernisse blieben die Kündigung gut verzinseter Prämiensparverträge und die deutlich zu niedrigen Zinsen, die einige Geldinstitute ihren Kund:innen aus Sicht der VZB während der Laufzeit zahlten. Mittlerweile zwei Musterfeststellungsklagen führt die VZB, um den Betroffenen zu richtigen Zinsberechnungen durch die Geldinstitute zu verhelfen. Die erste Verhandlung in der Klage gegen die Sparkasse Barnim, welche die VZB bereits im Jahr 2021 eingereicht hatte, fand am 14. Dezember 2022 statt. Eine zweite Klage reichte sie am 15. Juli 2022 gegen die Sparkasse Spree-Neiße ein. Der erste Verhandlungstermin am Brandenburgischen Oberlandesgericht ist für den 25. Oktober 2023 vorgesehen. Bis dahin können sich Betroffene dieser Klage noch anschließen. Eine weitere Musterfeststellungsklage ist gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland anhängig.



**Stefanie Kahnert,**  
Referentin Rechtsdurchsetzung



Weitere Kündigungen von unbefristeten Prämien-sparverträgen sprachen die Mittelbrandenburgische Sparkasse sowie die Sparkasse Niederlausitz noch im Jahr 2022 aus, begründet wurde diese Kündigung mit der andauernden Niedrigzinsphase. Wenig vorausschauend – passierte dies doch kurz vor Anhebung der Leitzinsen durch die Europäische Zentralbank. Die VZB unterstützte geschasste Sparer:innen dieser und anderer Sparkassen: So drohten die Ansprüche aus den 2019 gekündigten Prämien-sparverträgen der Sparkassen Oder-Spree, Elbe-Elster und Ostprignitz zu verjähren. Die VZB forderte diese Sparkassen eindringlich auf, das Vertrauen in die Anstalten öffentlichen Rechts nicht endgültig zu verspielen und ihren Kund:innen akzeptable Angebote zu unterbreiten.

Die Sparkasse Uckermark machte auf andere Weise auf sich aufmerksam: Im Zuge der Umsetzung eines Urteils des Bundesgerichtshofs zur Einholung einer aktiven Zustimmung zu neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen hatte sie im Kundenanschreiben nicht darauf hingewiesen, dass sie auch eine Zustimmung zu den Bedingungen und Preisen für zurückliegende Jahre einholen wollte. Das entsprechende Formular war zu diesem Zweck bereits vorangekreuzt. Die VZB mahnte dies erfolgreich ab.

Bezüglich der beiden Klagen auf Akteneinsicht, die die VZB in den Jahren 2019 und 2020 gegen die Sparkasse Märkisch-Oderland sowie den Ostdeutschen Sparkassen- und Giroverband eingereicht hat, als auch zur Klage gegen die Sparkasse Barnim wegen unangemessener Benachteiligung von Verbraucher:innen bei Auflösung ihrer Prämien-sparverträge, gibt es leider keine Neuigkeiten zu vermelden. Auch im Berichtszeitraum wurden noch

keine Gerichtsverhandlungen angesetzt. Dies ist misslich, insbesondere weil die Sparkasse Barnim nun im anderen Prozess der Musterfeststellungsklage zur Zinsanpassung unverhohlen einwendet, viele Sparer:innen hätten auf Zinsanpassungsansprüche verzichtet. Die VZB bleibt dran.

## Verbraucherbildung

Verbraucherbildung umfasst die Vermittlung von Alltagswissen und stärkt Verbraucher:innen, informierte Entscheidungen zu treffen: bei Finanzfragen, Verträgen, im digitalen Raum oder bei der Ernährung. Für ihre Bildungstätigkeit setzt die VZB im Berichtszeitraum verstärkt auf die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und Multiplikator:innenansätze sowie – sofern sie Verbraucher:innen direkt weiterbildete – auf digitale Formate. So führt die VZB beispielsweise ihre Kooperation mit dem Brandenburgischen Volkshochschulverband weiter und bietet viele Web-Seminare gemeinsam mit Volkshochschulen an. Im Projekt Lebensmittel/Ernährung schulen die Expert:innen Multiplikator:innen aus Kita und Schule. Auch das Projekt „Smart Surfen“ bietet Online-Schulungen für Multiplikator:innen an: für das Jahr 2022 schwerpunktmäßig für Menschen, die Senior:innen fit für die digitale Welt machen, im Jahr 2023 für jene, die in der Arbeit mit Migrant:innen tätig sind.



## LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

**Das Produkt ist klimaneutral? Oder sogar positiv? Was steckt eigentlich dahinter? Ein Schelm, wer Greenwashing vermutet. Auch im Blick der Verbraucherzentrale: die steigenden Preise und damit verbundene Lebensmittelarmut sowie Aktionen und Information zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung.**

Der Trend zu Nachhaltigkeits- und Klimabeln spiegelt sich auch in der Produktvielfalt im Supermarkt. Hersteller verschaffen sich einen Vorteil, wenn sie solche Werbeaussagen nutzen. Doch steckt im Produkt wirklich, was es verspricht? Im Jahr 2022 machte sich das Projektteam Lebensmittel/Ernährung der VZB auf die Suche nach Klima-Labeln auf Lebensmitteln und Werbeversprechen rund um Nachhaltigkeit. Da fand sich ein bunter Blumenstrauß: von Klimaneutral-Label, Klimapositiv-Aussagen bis zu Botschaften wie „100% Ökostrom“, „nachhaltiger Anbau“ oder „plastikneutral“. Die behauptete Klimaneutralität erreichten die Unternehmen zumeist mit der Kompensation ihres CO<sub>2</sub>-Ausstoßes durch Klimaschutzprojekte. Nur wenige gaben detaillierte Informationen direkt auf der Verpackung an. Die VZB hat im Jahr 2023 die erste Abmahnung dazu ausgesprochen und wird weiter gegen Verbrauchertäuschung durch unbelegte Nachhaltigkeitsversprechen vorgehen. Auch „Bio“ liegt im Trend und kann unfaire Wettbewerbsvorteile bringen, wenn die Auszeichnung nicht stimmt. Die VZB hat daher ein Edeka-Center in Brandenburg erfolgreich abgemahnt, das ein ganzes Regal mit italienischer Pasta als BIO gekennzeichnet hatte, obwohl nur drei Nudelsorten in Bio-Qualität angeboten wurden. Alle übrigen Nudeln im Regal waren konventionelle Ware.

Nachhaltig konsumieren bedeutet auch, sich gemeinsam gegen Lebensmittelverschwendung zu engagieren: Unter Federführung der Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Bremen entstand Anfang 2023 ein Info-Stand in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft auf der Internationalen Grünen Woche. Besuchermagnet im wörtlichen Sinn war der magnetische Kühl- und Vorratsschrank zum Einsortieren von Lebensmitteln – viele Menschen stellten der VZB dort Fragen zur Haltbarkeit und Lagerung.

Rund 1,9 Millionen Tonnen Lebensmittel landen jährlich in der Gastronomie im Müll. Wenn Restaurantgäste zwischen verschiedenen Portionsgrößen wäh-

len oder übriggebliebenes Essen mitnehmen könnten, müssten weniger Lebensmittel als bisher entsorgt werden. Ein Marktcheck der VZB gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen aus dem Sommer 2022 zeigte jedoch: Wenige Restaurants nutzen bisher diese Möglichkeiten, um einen größeren Beitrag gegen Lebensmittelverschwendung zu leisten. Nur jedes fünfte Restaurant im Check bot kleinere Portionsgrößen von Hauptgerichten an. Und nur vier von 153 Restaurants wiesen aktiv darauf hin, dass Gäste Übriggebliebenes mit nach Hause nehmen können. Hier ist noch Luft nach oben.

Die Verbraucherpreiskrise, die im Jahr 2022 begann, machte auch vor Lebensmitteln nicht halt. Steigende Lebensmittelpreise, falsche Preisauszeichnungen am Regal, Mogelpackungen mit zu viel Luft und wenig Inhalt und verdeckte Preissteigerungen über reduzierte Füllmengen waren einige der Ärgernisse für Verbraucher:innen. Die VZB unterstützte Verbraucher:innen und Multiplikator:innen mit Informationen und Alltagstipps in Online-Vorträgen, an Infoständen oder Workshops, wie eine ausgewogene und gesunde Ernährung auch mit kleinem Budget gelingen kann.

2022 erreichte das Team fast 3.000 Brandenburger Verbraucher:innen und Multiplikator:innen in 99 Workshops, Gruppenvorträgen, Seminaren und an Infoständen. Nach den Corona-Jahren fanden Veranstaltungen sowohl wieder in Präsenz als auch online statt. Hinzu kamen mehr als 230 Einzelberatungen für Verbraucher:innen. Darüber hinaus informierte das Team in den Medien zu eigenen Marktcheckergebnissen, aktuellen Trends, Abzockmaschen und Spartipps.

Die Lebensmittel/Ernährungsprojekte bei der VZB werden gefördert durch das Brandenburger Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz sowie durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft.

# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

**Der Umtausch-Check erhielt ein Update, junge Menschen eine Umzugs-Checkliste und viele Ratsuchende aktuelle Online-Vorträge zu Themen des Verbraucherrechts. All dies im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, in dem die VZB bundesweit mit den anderen Verbraucherzentralen zusammenarbeitet.**

Die Entwicklung interaktiver Anwendungen ist Schwerpunkt der VZB im „Wirtschaftlichen Verbraucherschutz“. Denn immer wieder zeigt die Praxis, dass Verbraucher:innen zügig Antwort auf ihre Fragen brauchen, diese im Internet suchen und sie vor allem dann gut nutzen können, wenn sie konkret und passgenau sind. Dabei helfen Legal-tech-Anwendungen, die Nutzer:innen mit Fragen durch ihren Fall leiten, eine passende Antwort generieren und ihnen so mit wenig Aufwand zu ihren Rechten verhelfen.

Damit Verbraucher:innen ihre Rechte sicher durchsetzen können, müssen die Anwendungen stets aktuell sein. Daher verpasste das Brandenburger Projektteam dem bundesweiten Umtausch-Check eine Aktualisierung, nachdem Anfang 2022 neue Regeln zum Gewährleistungsrecht in Kraft getreten waren. Neben dem beliebten digitalen Tool, das seit Veröffentlichung über 185.000-mal geklickt wurde, aktualisierte das Team auch analoge Informationsmaterialien.

Die gesetzlichen Änderungen sehen zudem eine Pflicht für Händler vor, für bestimmte Produkte Software-Aktualisierungen bereitzustellen. Die Projekt-Arbeitsgruppe der Verbraucherzentrale Brandenburg nahm dies zum Anlass, Verbraucher:innen nach ihren Erwartungen an die Nutzungsdauer bestimmter Geräte, zum Beispiel Smartphones, Tablets oder Smart Watches zu fragen. Die repräsentative Befragung ergab: Verbraucher:innen erwarten mehrheitlich, Produkte nach dem Kauf über einen langen Zeitraum ohne

Einschränkung nutzen zu können. Einem Smartphone wurde im Schnitt beispielsweise eine erwartete Nutzungsdauer von über sechs Jahren zugeschrieben. Aus Verbrauchersicht sind lange zur Verfügung gestellte Updates also zentral – Erkenntnisse, die das Projekt weiter nutzen wird.

Für junge Erwachsene hat das Brandenburger Team gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Niedersachsen und Rheinland-Pfalz außerdem ein weiteres interaktives Angebot auf die Beine gestellt. Für diese beginnt mit dem Auszug aus dem Elternhaus der Alltag als selbstständige Verbraucher:innen mit allen Rechten und Pflichten. Um sie mit Wissenswertem zu versorgen, gibt es seit September 2022 die interaktive Umzugs-Checkliste. Mit dieser können Nutzer:innen sich eine individuelle To-Do-Liste generieren und erhalten dabei wichtige Hinweise rund um die erste eigene Wohnung, Konten, Versicherungen und Verträge. Seit Veröffentlichung wurde die Liste bereits 40.000-mal genutzt.

2023 startet das Projekt in eine neue Laufzeit. In den kommenden drei Jahren erarbeiten Mitarbeiter:innen bundesweit wieder eine Vielzahl von Maßnahmen, um Verbraucher:innen zu ihren Rechten zu informieren. Neben Fragen des allgemeinen Verbraucherrechts auch zu Nachhaltigkeit, Finanzen und digitalen Themen. Das Projekt wird gefördert durch das Bundes- sowie das Brandenburger Verbraucherschutzministerium.



# SMART SURFEN

**Sich sicher online zu bewegen fördert die Teilhabe. Damit auch Menschen mit besonderen Herausforderungen digital partizipieren können, bietet die Verbraucherzentrale Online-Schulungen und unterstützende Hilfen.**

Mit dem Projekt „Smart Surfen – Mehr Teilhabe durch digitalen Verbraucherschutz“ stärkt die VZB die Medien- und Digitalkompetenz von drei speziellen Zielgruppen: Senior:innen, Menschen mit Behinderung sowie Migrant:innen. Im Mittelpunkt steht ein Schulungskonzept für Multiplikator:innen, die mit diesen drei Gruppen arbeiten.

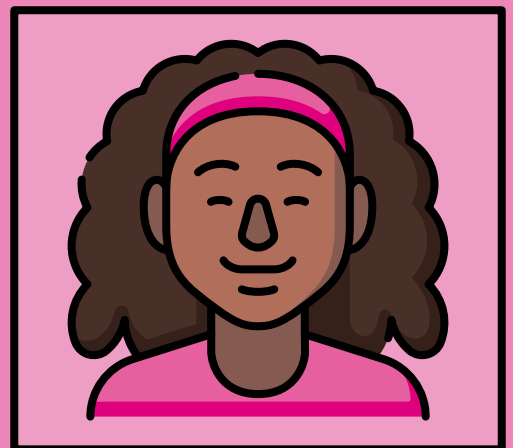
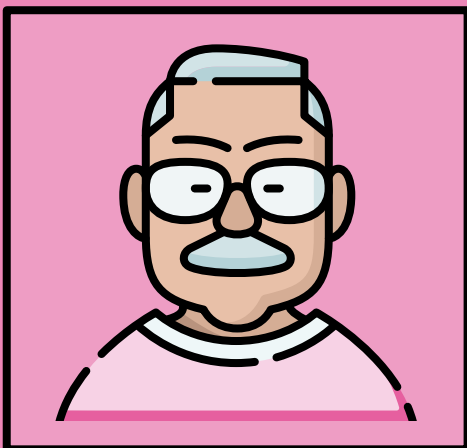
Im Jahr 2022 stand die Zielgruppe der Senior:innen weiterhin im Fokus. So führte die VZB in Kooperation mit dem brandenburgischen Volkshochschulverband fünf Online-Schulungen durch, die zum Ziel hatten, Multiplikator:innen inhaltlich und didaktisch fit zu machen für eigene Veranstaltungen mit älteren Menschen. Dabei ging es um Themen wie, „Wie man das Internet benutzt“, „Datenschutz im Netz“, „Kommunikation im Netz“ und „Wie man Risiken im Netz vermeidet“. Die Teilnehmenden aus ganz Brandenburg erhielten im Anschluss an die Schulungen umfangreiche digitale Begleitmaterialien für die eigene Kursgestaltung. Einige setzten die Kursinhalte direkt in eigene Veranstaltungen um. So gab es Senior:innen, die mit dem Smart-Surfen-Material ihren eigenen Smartphone-Stammtisch organisierten, oder eine Volkshochschule, die ausgewählte Smart-Surfer-Module über ihr Kursprogramm anbot. Weiterhin einer hohen Nachfrage erfreute sich auch das analoge Begleitmaterial zum smarten Surfen.

Um die Bedürfnisse der Zielgruppe im Blick zu behalten, eigene Schwerpunkte weiterzuentwickeln und ihr Angebot bekannt zu machen, bildete die Vernetzung mit Multiplikator:innen in der Seniorenarbeit einen Schwerpunkt der Arbeit. So nahm die VZB an Netz-

werkveranstaltungen teil und brachte ihre Expertise als Teil der Jury beim Landeswettbewerb „Digitale Fitness von Seniorinnen und Senioren im Land Brandenburg stärken“ ein, ausgelobt durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz sowie das „Bündnis Gesund älter werden“. Viele Engagierte, die ihre Projekte im Wettbewerb einreichten, absolvierten auch Smart-Surfer-Schulungen.

Bereits im Jahr 2022 begann die Arbeit am Schulungsangebot für die weitere Zielgruppe Menschen mit Migrationshintergrund. So führte die VZB einen Vernetzungsworkshop im Oktober 2022 durch, in dem sie mit Engagierten aus der Migrationsarbeit die Bedarfe der Zielgruppe diskutierte. Aus der konzeptionellen Arbeit entstand ein Angebot bestehend aus den drei Modulen „Sicher unterwegs mit dem Smartphone“, „Sicher online einkaufen“ und „Soziale Netzwerke“. Der Fokus liegt hier auf Herausforderungen, denen Geflüchtete und Menschen, die neu in Deutschland sind, begegnen. Erste Schulungen fanden mit großem Interesse seitens der haupt- und ehrenamtlichen Multiplikator:innen im Mai und Juni 2023 statt.

Über Neuigkeiten im Projekt, Schulungstermine sowie die vielfältigen Materialien und mehrsprachige sowie barrierefreie Angebote können sich Interessierte jederzeit auf dem Smart-Surfen-Portal unter [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/smartsurfen](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/smartsurfen) informieren, das im Jahr 2023 online gegangen ist. Das Projekt läuft bis zum 31. Dezember 2024 und wird gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.



# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

**Modell-Kommune Cottbus-Sandow: Hier sind seit vier Jahren die Quartiersmitarbeiter:innen der VZB unterwegs, um den Menschen vor Ort erste Hilfe bei Alltagsfragen zu bieten. Nun endet das wichtige Projekt.**

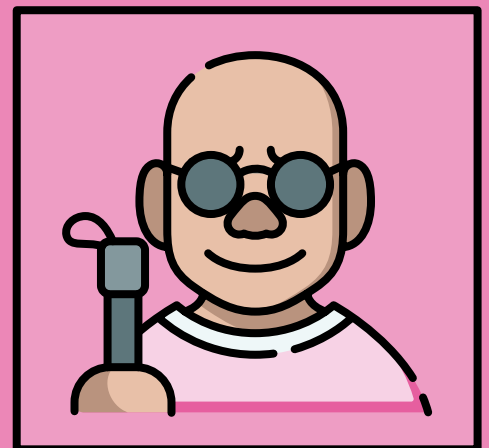
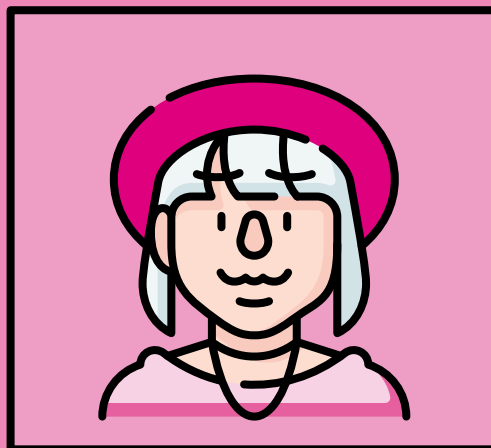
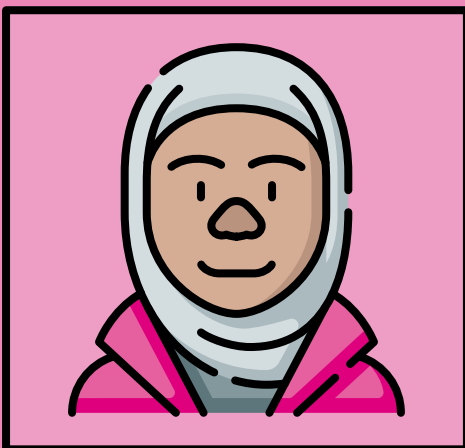
Cottbus-Sandow ist eines von bundesweit 16 Modell-Quartieren, in denen die Verbraucherzentrale mit Sozialarbeitenden vor Ort ist. So stand die VZB im Berichtszeitraum vor Ort mit Rat und Tat bei Fragen zur Seite, um die Konsum- und Finanzkompetenz der Menschen zu stärken, sie gegen Abzockmaschinen zu wappnen und beim Haushalten zu unterstützen.

Verschiedene Zielgruppen nahm die VZB bei der aufsuchenden Verbraucherarbeit im Quartier in den Fokus. Für alle bot das Projekt verschiedene Angebote und Kontaktwege, um die Menschen bestmöglich zu erreichen: Senior:innen nutzten beispielsweise die telefonischen Sprechstunden und das wöchentliche Begegnungscafé sowie verschiedene Informationsveranstaltungen im Quartier. Familien kamen zur Stadtteilrallye und zum Tag der Nachbarn. Migrantinnen nutzten den Frauentreff der Quartiersläufer, ebenso nahmen Migrant:innen die Angebote des Begegnungscafés, Sprechstunden mit Telefon-Dolmetschenden und die Möglichkeit, per SMS und E-Mail bei den Quartiersmitarbeiter:innen anzufragen, wahr. Junge Verbraucher:innen im Quartier konnten auf Festen der Kolumbus-Grundschule sowie beim Frühjahrsputz des Bürgervereins Sandow Kontakt mit der Verbraucherzentrale knüpfen. Die jährliche Bildungseinheit für Studierende der sozialen Arbeit an der BTU Cottbus-Senftenberg mit dem Thema „Was hat Soziale Arbeit mit Verbraucherschutz zu tun?“ soll die zukünftigen Sozialpädagog:innen für dieses Thema sensibilisieren. Dabei finden im Jahr 2023 aufgrund der hohen Nachfrage erstmals zwei Termine statt.

Im Quartier erhielten Ratsuchende erste Informationen zu Abzock-Maschen im Internet und am Telefon, Energiesparen, Verträgen und vielem mehr. Bei Bedarf vermittelten die Mitarbeiter:innen einen Beratungstermin in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale.

Im Jahr 2022 erreichte das Quartiersprojekt mit über 3.000 Verbraucher:innen und Multiplikator:innen etwa 50 Prozent mehr Menschen als im Vorjahr. Dies lässt sich einerseits auf die Bedingungen und Kontakteinschränkungen während der Pandemie zurückführen, die den direkten Kontakt zu den Zielgruppen erschwerten. Insbesondere aber zeigt sich, dass solche sozialen und aufsuchenden Maßnahmen erst mit Zeit und kontinuierlichem Dranbleiben, Netzwerken, Kontakteknüpfen das Vertrauen der Menschen vor Ort gewinnen und zu gesteigerter Bekanntheit sogar über die Quartiersgrenzen hinaus führen. So erreichten die Quartiersmitarbeiter:innen nicht nur Verbraucheranfragen aus ganz Cottbus und den umliegenden Landkreisen bis kurz vor Berlin und Sachsen, sondern auch Anfragen von sozialen Trägern, die um eine flächendeckendere Informationsverbreitung baten.

„Verbraucher stärken im Quartier“ ist ein gemeinsames Projekt vom Bundesministerium des Innern und für Heimat sowie dem Bundesverbraucherschutzministerium, dem Verbraucherzentrale Bundesverband und den Verbraucherzentralen aller Länder. In Brandenburg endet die Projektförderung des Bundes planmäßig im Juni 2023.



# GRENZÜBERSCHREITENDER VERBRAUCHER-SCHUTZ UND DIGI-TOOLS

**Das Bundesprojekt „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“ unterstützt Menschen mit Informationen auf Polnisch, Ukrainisch und Russisch deutschlandweit in ihrem Verbraucheralltag. Nahtlos schließt die VZB damit an ihre Erfahrungen aus 17 Jahren grenzüberschreitendem Verbraucherschutz mit Polen an.**

Im Fokus des Projekts „Digi-Tools ohne Sprachbarrieren“ standen zunächst polnisch- und russischsprachige Migrant:innen, die ihren Lebensmittelpunkt in Deutschland haben. Nachdem der Krieg gegen die Ukraine viele Schutzsuchende nach Deutschland brachte, konnte die VZB erfolgreich eine Erweiterung des Projektes um ukrainischsprachige Migrant:innen erreichen. So konnte sie bereits ab März 2022 umfangreiche Informationen „Neu in Deutschland“ für Geflüchtete aus der Ukraine in Ukrainisch und Deutsch veröffentlichen.

Im Mai 2022 gingen die Landingpages auf [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) auf Ukrainisch, Polnisch und Russisch online, auf denen viele weitere Texte zu Verbrauchertemen zu finden sind. Ergänzt werden diese Infotheken durch interaktive Anwendungen, die helfen, Verbraucherrechte individuell zu prüfen und einfach durchzusetzen. Dazu sind bereits ein Umtausch-Check auf Polnisch (Februar 2022) und Russisch (November 2022) entstanden. Zwischen September und Dezember 2022 veröffentlichte das multikulturelle Projektteam zudem Animationsfilme in den drei Sprachen, die Hilfestellungen zu Handyverträgen, Widerrufrecht und Haustürgeschäften, Fake-Shops und Haftpflichtversicherung geben.

Ein Schwerpunkt des Projektes liegt zudem auf Netzwerkarbeit mit polnischen und ukrainischen Migrant:innenorganisationen, um die Bedarfe zu erfassen, passgenaue Angebote zu machen, diese in den Zielgruppen zu Bekanntheit zu verhelfen sowie den Austausch zu fördern. Als einen zentralen Baustein führte die VZB am 23. Mai 2023 die bundesweite Netzwerkkonferenz „Verbraucherschutz und Migration – mittel- und osteuropäische Perspektive“ mit hochkarätigem Fachpublikum aus Politik, Wissenschaft und zivilgesellschaftlichen Organisationen durch. Die Teilnehmenden diskutierten in Frankfurt (Oder), wie Neuzugewanderte in Zukunft effektiv und ohne unnötige

(Sprach)Barrieren in ihrem Konsumalltag unterstützt werden können. Dabei standen die Bedürfnisse von Verbraucher:innen aus der Ukraine und Polen im Zusammenhang mit Migration und Integration im Fokus. Das Projekt wird durch das Bundesverbraucherschutzministerium gefördert und soll bis mindestens 30. Juni 2024 laufen.

Ein weiteres – thematisch die „Digi-Tools“ ergänzendes – Projekt, gefördert durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz, führte die VZB von November 2022 bis April 2023 durch. Für mehr „Energiebildung für Ukrainer:innen“ schuf sie Zugang zu Informationen rund um das Energiesparen. So erstellte sie ein Animationsvideo auf Deutsch, Ukrainisch und Russisch mit niedrigschwelligem Energiespartipp. Außerdem veröffentlichte sie Informationstexte zu Heizen, Lüften, Warmwasser, Strom und zu untergeschobenen Verträgen sowohl auf Ukrainisch als auch auf Russisch für den gemeinsamen Internet-Auftritt der Verbraucherzentralen. Hinzu kam ein Flyer zum Energiesparen im Alltag in Ukrainisch und Russisch in Kooperation mit der Verbraucherzentrale NRW.

Auch jenseits der Projektarbeit gab es im grenzüberschreitenden Verbraucherschutz viel zu tun. Als einzige Verbraucherzentrale bundesweit beriet die VZB in ihrem in Frankfurt (Oder) ansässigen Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum (VIZ) weiterhin auf Deutsch und Polnisch. Dabei versteht sie sich als Brückenbauerin zwischen den Nachbarländern. Die Berater:innen sind zweisprachig und bringen Expertise in beiden Rechtssystemen mit. Schwerpunkt in der individuellen Beratung sind Fragen zu Handwerkerleistungen aus Polen. Migrant:innen mit polnischem Hintergrund fragen verstärkt beim VIZ zu steigenden Energiepreisen und Preisbremsen an. Die Verbraucherschützer:innen klärten die Menschen über ihre Rechte auf und halfen beim zweisprachigen Schriftverkehr.



# KOOPERATIONEN UND GREMIENARBEIT

**Gemeinsam gegen Abzocke gingen Polizei und Verbraucherzentrale im Land Brandenburg vor. Grenzüberschreitenden Austausch gab es mit der Federacja Konsumentów. Und mit den anderen Verbraucherzentralen sorgte die VZB für bundesweit hohe Qualität der Beratung sowie für einige spannende Projekte.**

Sich mit wichtigen Partnerorganisationen zu vernetzen und Synergien für den Verbraucherschutz in Brandenburg zu heben, ist ein zentrales Anliegen der VZB.

Wenn die Verbraucherzentrale in ihrer Beratung mit Betrugsfällen konfrontiert ist, rät sie Betroffenen, Anzeige bei der Polizei zu erstatten. Auch im Rahmen einer offiziellen Kooperation arbeiteten die Polizei Land Brandenburg und die VZB weiterhin eng zusammen. So fand neben gemeinsamer Präventionsarbeit auch ein Austausch zu besonders häufigen Betrugsfällen statt, um Bürger:innen möglichst vor kriminellen Machenschaften zu schützen.

Mit ihrem Vereinsmitglied Federacja Konsumentów, der polnischen Verbraucherschutzorganisation, pflegte die VZB weiterhin einen engen grenzüberschreitenden Austausch. So kamen Ende Juni 2022 Vertreter:innen der Federacja bei der Verbraucherzentrale in Potsdam und in Frankfurt (Oder) zu Besuch. Eigentlich hatte der Besuch bereits im Jahr 2020 stattfinden sollen, als Gegenbesuch, kurz nachdem die VZB im Winter 2019 auf Studienfahrt in Warschau war. Die Coronapandemie machte diesen Plänen zunächst einen Strich durch die Rechnung. Umso schöner, dass der Austausch nun nachgeholt werden konnte: Die polnische Delegation lernte die Struktur der Verbraucherschutzarbeit in Brandenburg sowie die Kompetenzen und Zuständigkeiten unterschiedlicher Akteur:innen kennen. Die VZB stellte insbesondere ihre Erfahrungen mit der Beratung per Videochat im Digimobil vor. Außerdem berichtete sie den polnischen Kolleg:innen von Legal-Tech-Tools, die sie für besonders häufige Verbraucherprobleme entwickelt hat. Daneben nutzten die Partnerorganisationen die Gelegenheit für den Austausch über aktuelle Herausforderungen dies- und jenseits der Oder. Gemeinsam wollen sie den Verbraucherschutz in der deutsch-polnischen Grenzregion weiter stärken. Der gegenseitige Besuch wurde durch die Klein-Projekte-Fonds (KPF) der Euroregionen PRO EUROPA VIADRINA im Rahmen des Kooperationsprogramms INTERREG V A Brandenburg – Polen gefördert.

Viele Kooperationen führte die VZB weiter und entwickelte neue Formate mit ihren Partner:innen. Darunter eine dreiteilige Webseminar-Reihe rund ums Mietrecht mit dem Mieterbund sowie eine Kooperation mit der Hochschule für nachhaltige Entwicklung Eberswalde zu Möglichkeiten der Verpackungsreduktion in Supermärkten und bei Essen auf Rädern.

Besonders eng arbeitete die VZB weiterhin mit den Verbraucherzentralen der Länder und dem Verbraucherzentrale Bundesverband zusammen. So entsendete die VZB auch im Berichtszeitraum wieder Expert:innen in bundesweite Netzwerk- und Expertengruppen der Verbraucherzentralen, zum Beispiel in den Bereichen Telekommunikation und Medien, strategische Rechtsdurchsetzung und Markenkommunikation. Kernaufgaben dieser Gruppen sind die Erstellung und Implementierung von bundesweiten Strategiekonzepten, von Hintergrundinformationen für Beratungskräfte, von Qualitätsstandards sowie von politischen Positionen.

Auch mit der Familie der Verbraucherzentralen führte die VZB gemeinsame Projekte durch: So nahm sie an der bundesweiten Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv teil. Sie gab Anfrage- und Beschwerdeinhalte weiter und meldete besondere Fälle zu den Themen Energie, Finanzen und Digitale Welt im Rahmen eines Frühwarnnetzwerks. Überdies gestaltete sie gemeinsam mit 13 anderen Verbraucherzentralen und dem vzbv den Gemeinschafts-Interneauftritt [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de), arbeitete im „Wirtschaftlichen Verbraucherschutz“ mit allen Verbraucherzentralen an wichtiger Verbraucherinformation und nutzte Inhalte aus einem Rheinland-Pfälzischen Projekt für ihr Bildungsprojekt „Smart Surfen“. Das Energiesparprojekt sowie „Verbraucher stärken im Quartier“ realisierten die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband gemeinsam.

## ABMAHNUNGEN, KLAGEN UND MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGEN

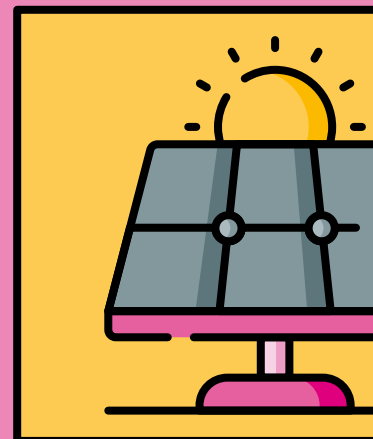
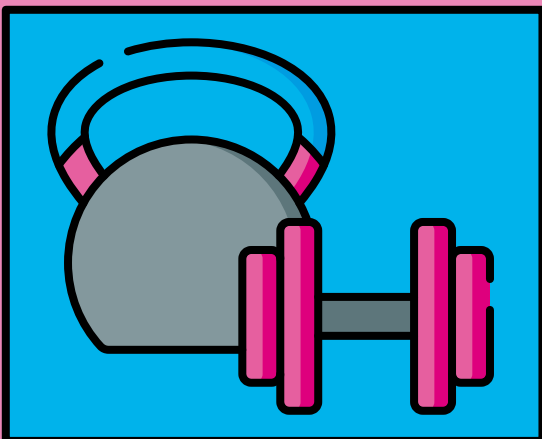
**In der Arbeit der VZB spielte die Rechtsdurchsetzung weiterhin eine zentrale Rolle. Denn von erfolgreichen Abmahnungen und Klagen der Verbraucherschutzorganisation profitieren nicht nur die unmittelbar Betroffenen – auch die künftige Kundschaft eines Unternehmens gewinnt, da nach erfolgreicher Abmahnung die strittige Regelung nicht mehr verwendet werden darf.**

Mit ihrer Rechtsdurchsetzung war die VZB am Puls der Zeit, spiegeln ihre Abmahnungen und Klagen doch die aktuellen Probleme und Sorgen der Verbraucher:innen wider.

So verwundert es nicht, dass einige Abmahnungen und Klagen unmittelbar mit der Corona-Pandemie zu tun hatten: Beispielsweise gewann die VZB eine Klage gegen die bundesweite Fitnessstudiokette Day Night Sports GmbH. Diese hatte ihren Kund:innen Corona-Gutscheine ausgehändigt, statt die bereits bezahlten Monatsbeiträge zurückzuerstatten. Damit bewegte sie sich zwar im rechtlichen Rahmen. Jedoch ergab sich aus dem Gutschein, dass eine Barauszahlung nicht möglich und der Gutschein nur bis zum 31.12.2021 einlösbar sei. So konnte bei den Kund:innen der Eindruck entstehen, dass die Gutscheine anschließend verfallen. Dies stimmte so jedoch nicht. Die gesetzliche Regelung sah vielmehr vor, dass bei Nicht-Einlösung der Gutscheinwert auf Verlangen an Betroffene ausbezahlt werden musste. Ein Franchise-Partner der Fitnesskette clever fit wiederum wird nach einer Abmahnung der VZB auch die BGH-Rechtsprechung nicht weiter ignorieren und seine Kund:innen künftig nicht mehr zur Zahlung der Mitgliedsbeiträge bei einer hoheitlich angeordneten Schließzeit, etwa wegen einer Pandemie, verpflichten. Die in der Corona-Zeit entstandenen Testzentren gerieten ebenfalls noch im Jahr 2022 in den Fokus

der VZB. Unverbindliche Lieferfristenregelungen für Testergebnisse erschwerten Verbraucher:innen die verlässliche Nutzung für Reisen. Die VZB mahnte zwei Zentren erfolgreich ab.

Auch im Kontext von Energiewende und Energiepreiskrise wendete die VZB Kollektivrecht an, um die Menschen zu unterstützen. So interessieren sich spätestens seit dem Anstieg der Energiepreise viele Verbraucher:innen in Brandenburg für Solaranlagen. Die hohe Nachfrage resultierte teilweise in unfairen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Ein Brandenburger Unternehmen verlangte beispielsweise von einem Kunden bereits vor Lieferung und Montage der Solarmodule 50 Prozent Materialanzahlung sofort nach Auftragsbestätigung – im konkreten Fall war das die stattliche Summe von über 13.000 Euro. Und noch vor endgültiger Fertigstellung der Photovoltaikanlage sollte der restliche Rechnungsbetrag gezahlt werden. Dies hielt die VZB für unzulässig, verlieren Kund:innen doch sämtliche Sicherheits- und Druckmittel, falls der Anbieter nicht oder nicht wie vereinbart leistet. Zudem wälzt das Unternehmen so das Insolvenzrisiko auf die Kund:innen ab. Der Anbieter erklärte gegenüber der VZB, die Formulierung im Auftragsformular nicht mehr zu verwenden. In einem weiteren Fall ging die VZB erfolgreich gegen unklare Lieferfristen vor, die sich aus ihrer Sicht ebenfalls nachteilig für die Kund:innen auswirkten. Ein Verkäufer von Solaranlagenkomponenten



hatte in seinen AGB geregelt, dass der angegebene Liefertermin „unverbindlich“ sei. Für Kund:innen muss jedoch deutlich erkennbar sein, wie lange sie höchstens auf die Ware warten müssen. Denn nur so kann man wissen, wann man dem Händler zum Beispiel eine Nachfrist setzen und einen Rücktritt vom Vertrag in Erwägung ziehen kann. Auch in diesem Fall verzichtet der Anbieter künftig auf die von der VZB monierte Regelung.

Nach den massenhaften Prämiensparvertragskündigungen vieler Sparkassen im Land machen die Geldinstitute weiter von sich reden. Beispielsweise, indem sie sich uneinsichtig zeigten, dass sie jahrelang aus Sicht der VZB zu wenig Zinsen für diese gekündigten Verträge gezahlt haben. So brachte die VZB bereits zwei Musterfeststellungsklagen gegen Sparkassen auf den Weg (vgl. Kapitel „Zahlen, Trends und Meilensteine“ sowie „Finanzen und Versicherung“). Damit ist die VZB eine von wenigen Organisationen in Deutschland, die dieses Instrument bereits anwendet. Dies unterstützt das Land mit dem von ihm geförderten Projekt „Eine für alle – Besserer Verbraucherschutz mit Instrumenten der kollektiven Rechtsdurchsetzung“, mit dem die VZB Erfahrungen in der Anwendung der Musterfeststellungsklage sammelt. Auch, um damit den weiteren Gesetzgebungsprozess zur nationalen Umsetzung der Verbandsklage-Richtlinie zu begleiten. So hat die VZB mit ihrer praktischen Erfahrung beim Brandenburger Verbraucherschutzministerium eine Stellungnahme zum Gesetz zur Abhilfeklage eingebracht. Diese geplante Klageform soll im Vergleich zur Musterklage eine Verbesserung bringen, indem sie die Ansprüche der Kläger:innen direkt durchsetzt. Doch bislang bleibt der Bundesgesetzentwurf hinter seinen Möglichkeiten zurück. Die VZB fordert unter anderem, dass die Zulässigkeitschürde von 50 auf 10 Einzelfälle gesenkt wird, die Gerichtskosten begrenzt werden und dass

Verbraucher:innen sich auch nachträglich noch zur Klage anmelden können.

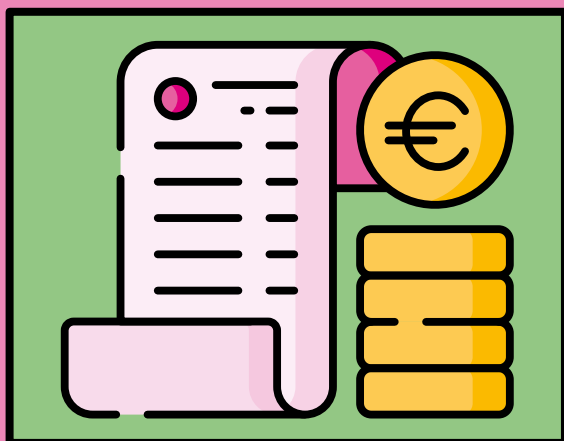
Weitere Abmahnungen und Klagen aus dem Berichtszeitraum finden sich exemplarisch in den Kapiteln „Verbraucherrecht und Digitales“ (Kündigungsbutton, Disney+), „Finanzen und Versicherung“ (Payplus, Sparkasse Uckermark, Akteneinsichtsverfahren Sparkassen), „Energie“ (Voxenergie, Gas.de) sowie „Lebensmittel und Ernährung“ (Greenwashing).

### AUS DEM BERATUNGSSALLTAG VON ...



**Klaus El Khechen,  
Verbraucherberater, Cottbus**

„Nach dem Tod ihres Ehemannes musste sich eine Cottbuserin um die Organisation der Beerdigung kümmern. Als sie die Abrechnung des Beerdigungsunternehmens erhielt, war sie geschockt über eine horrend Summe. Sie machte einen Termin für die Rechtsberatung bei der Verbraucherzentrale. So traf ich die Frau in der Cottbuser Beratungsstelle. Als ich die Unterlagen sichtete, fiel mir auf, dass sich manche Posten auf der Rechnung doppelten, diese aber nur geschickt anders beschrieben waren. Doppelte Kosten zu kassieren, ist natürlich nicht rechtens. Ich schrieb das Unternehmen an und bat um Klärung des Sachverhaltes. Eine Woche später kam die Entschuldigung für die falsche Deklaration und eine korrigierte Rechnung. Die Verbraucherin war in dieser ohnehin schweren Situation sehr erleichtert.“



## POLITIK FÜR VERBRAUCHER:INNEN

**Beherrschendes Thema im Berichtszeitraum sind die gestiegenen Energie- und Lebenshaltungskosten, die vielen Menschen auch in Brandenburg erhebliche Sorgen bereiten. Gemeinsam mit anderen Verbänden setzte sich die VZB beim Brandenburger Sozialgipfel und darüber hinaus für die Belange der Bürger:innen ein.**

Nachdem die Preise für Gas und Strom auf Rekordhöhen stiegen, nahm die VZB im November 2022 landesweit das Preisniveau in der Grundversorgung unter die Lupe. Dabei stellte sie große Preisunterschiede fest: Pro Kilowattstunde Gas zahlten Neukund:innen hierzulande Arbeitspreise zwischen 5,7 und 25,99 Cent netto. Auch beim Strom war die Preisdifferenz hoch. So gravierende Preisunterschiede hatte die VZB weder erwartet noch waren sie nachvollziehbar. Hier waren Menschen deutlich im Nachteil, die auf die Grundversorgung angewiesen waren und in Orten mit teuren Versorgern wohnten. Eine verschärfte Problemlage ergab sich im Bereich Fernwärme, in dem die Anbieter ohnehin eine Monopolstellung innehaben. Als Aufsichtsbehörde unter anderem für Energiepreise in der Grundversorgung nahm die VZB Kontakt zur Landeskartellbehörde auf. Diese gab an, keinen Handlungsbedarf in ihrem Haus zu sehen.

Ein ähnlicher Tenor ergab sich beim Sozialgipfel am 21. November 2022. Bereits im September hatte sich der Ministerpräsident mit den Spitzen von Energie- und energieintensiven Unternehmen und Kammern getroffen. Die VZB plädierte gemeinsam mit anderen Verbänden dafür, die Lage der Privathaushalte in den Fokus zu nehmen und sinnvolle Unterstützung zu organisieren. So forderte das Bündnis aus AWO Landesverband Brandenburg e.V., Frauenpolitischer Rat Land Brandenburg e.V., Landesarbeitsgemeinschaft der Familienverbände, Seniorenrat des Landes Brandenburg e.V., Sozialverband Deutschland Landesverband Berlin-Brandenburg e.V., Tafel Berlin/Brandenburg, ver.di Landesbezirk Berlin-Brandenburg und VZB unter anderem die laufende Erfassung der Einkommens- und Ausgabenlage der privaten Haushalte. Außerdem die Gewährleistung eines Mieten- und Kündigungsmoratoriums aller landeseigenen und kommunalen Wohnungsanbieter, eine Aufstockung des Wohngeldes, ein Einschreiten der Landeskartellbehörde bei ungerechtfertigten Preisen, die Vermeidung von (Privat-)Insolvenzen und das Einrichten eines Härtefallfonds für Menschen in Not, eine strukturelle Stärkung der

Beratung für Soziales, Energie, Schuldner:innen, Familien, Frauen, Mieter:innen und Verbraucher:innen im Land. Den Status dieser Forderungen stellten die Partner anlässlich des zweiten Sozialgipfels im Juni auf den Prüfstand. Sie konstatierten, dass rund die Hälfte der Forderungen auf den Weg gebracht wurde, viele der geforderten Ansätze verfolgt die Landesregierung noch gar nicht. Positiv zu erwähnen ist, dass die Landesregierung im Rahmen des Brandenburg-Paketes erhebliche Mittel bereitstellt, etwa für die VZB zur Durchführung einer Betriebskostenberatung. Nach Einschätzung der VZB bedarf es neben zusätzlicher Haushaltsmittel aber beispielsweise auch einer starken Preisaufsicht. Diese muss Gewinnmitnahmen bei Fernwärmeanbietern oder Energiegrundversorgern im Land verhindern. Zudem müssen in der Brandenburger Energiestrategie auch die Belange der privaten Haushalte mit konkreten Maßnahmen unterlegt werden. Auch zur Landtagswahl im kommenden Jahr bezieht die VZB verbraucherpolitisch Position und wird sich mit evidenzbasierten Forderungen an die Landespolitik wenden.

Einen anderen Schwerpunkt verfolgte sie weiterhin mit ihrem Bündnis „Burgstraße bleibt“. So veranstalteten Mieterverein und Seniorenbeirat Potsdam sowie die VZB rund ein halbes Jahr nach der Kündigungswelle in der Josephinen-Wohnanlage Potsdam den Videochat „Massenkündigung von Betreutem Wohnen – bedauerlicher Einzelfall oder absehbarer Trend?“. Zudem unterstützt das Bündnis eine Initiative der Landtagsfraktion DIE LINKE, die im Jahr 2023 einen Entwurf zur Änderung des Brandenburger Enteignungsgesetzes in den Landtag eingebracht hat. Währenddessen machte der Eigentümer der Anlage weiterhin Schlagzeilen: So wurden im August 2022 Wohnungen aus der Josephinen-Anlage plötzlich als Feriendomizil über Airbnb angeboten. Die VZB informierte Airbnb, woraufhin die Inserate wieder verschwanden. Und im Jahr 2023 wurde bekannt, dass das Bundesamt für Justiz ein weiteres Ordnungsgeldverfahren gegen den Mutterkonzern MK-Kliniken AG wegen der Verletzung von Offenlegungspflichten bei Jahresabschlüssen eingeleitet hat.

## POLITISCHER KALENDER

### 2022

- 5.1.** VZB-Geschäftsführer präsentiert die Arbeit der Verbraucherzentrale in der 57. Sitzung des Verbraucherschutzausschusses

---

- 20.1.** Beteiligung der VZB an Workshop zur Überarbeitung der Mobilitätsstrategie 2030

---

- 24.1.** VZB-Stellungnahme zum Entwurf der Brandenburger Energiestrategie 2040

---

- 28.1.** In einer Verbändeanhörung zum Digitalprogramm 2025 des Landes stellt die VZB die Problemlage der 2,5 Mio. (N)Onliner dar und fordert ambitionierte Ziele

---

- 15.2.** MdL Schier, verbraucherpolitische Sprecherin der CDU, lässt sich über Energiepreiserhöhungen berichten

---

- 23.2.** Von der SPD informieren sich die MdL Vogelsänger sowie Lüttmann über Probleme mit Sparkassen und der Aufsicht im Land

---

- 18.3.** Verbraucherschutzministerin Nonnemacher diskutiert mit VZB-Geschäftsführer über den bundesweiten Stand der Unabhängigen Patientenberatung (UPD)

---

- 7.4.** VZB veröffentlicht verbraucherpolitische Halbzeitbilanz der aktuellen Koalition

---

- 3.5.** VZB-Geschäftsführer berichtet Staatssekretär Fischer im Brandenburger Wirtschaftsministerium über die Lage der privaten Haushalte in der Preiskrise

---

- 5.5.** Staatssekretärin Dr. Rohleder (Bundesverbraucherschutzministerium) informiert sich bei VZB über Verbraucherschutz für Ukrainer:innen

---

- 17.5.** MdL Büttner (LINKE) informiert sich bei VZB

---

- 25.5./8.9.** Teilnahme der VZB an Fachworkshops zur Erarbeitung der Ernährungsstrategie des Landes

---

- 11.7.** Besuch des Parlamentarischen Staatssekretärs im Bundesministerium für

Wirtschaft und Klimaschutz, Kellner, am Digimobil in Prenzlau

- 20.7.** MdL Bretz (CDU) informiert sich bei VZB über Turbulenzen an den Energiemärkten

---

- 25.8.** MdL Dr. Ludwig (CDU) hält sich bei der VZB über die Probleme um Energiepreise auf dem Laufenden

---

- 26.9.** MdL Kornmesser (SPD) im Beratungszentrum Potsdam

---

- 8.11.** MdL Lüttmann (SPD) stattet der VZB in Oranienburg einen Besuch ab

---

- 5.12.** Landtags-Fraktionsvorsitzender Walter (LINKE) besucht VZB in Potsdam

### 2023

- 10.2.** B90/DIE GRÜNEN Landesvorsitzende Pichl, MdL von Gizycki zu Besuch bei der VZB

---

- 1.3.** Antrittsbesuch der neuen Verbraucherschutz-Staatssekretärin Dr. Töpfer bei der VZB

---

- 9.3.** VZB nimmt am Jahresempfang der Brandenburger CDU im Landtag teil

---

- 16.3.** Teilnahme am SPD-Frühlingsempfang im Brandenburger Landtag

---

- 17.4.** Verbraucherpolitischer Dialog mit MdL Lüttmann (SPD)

---

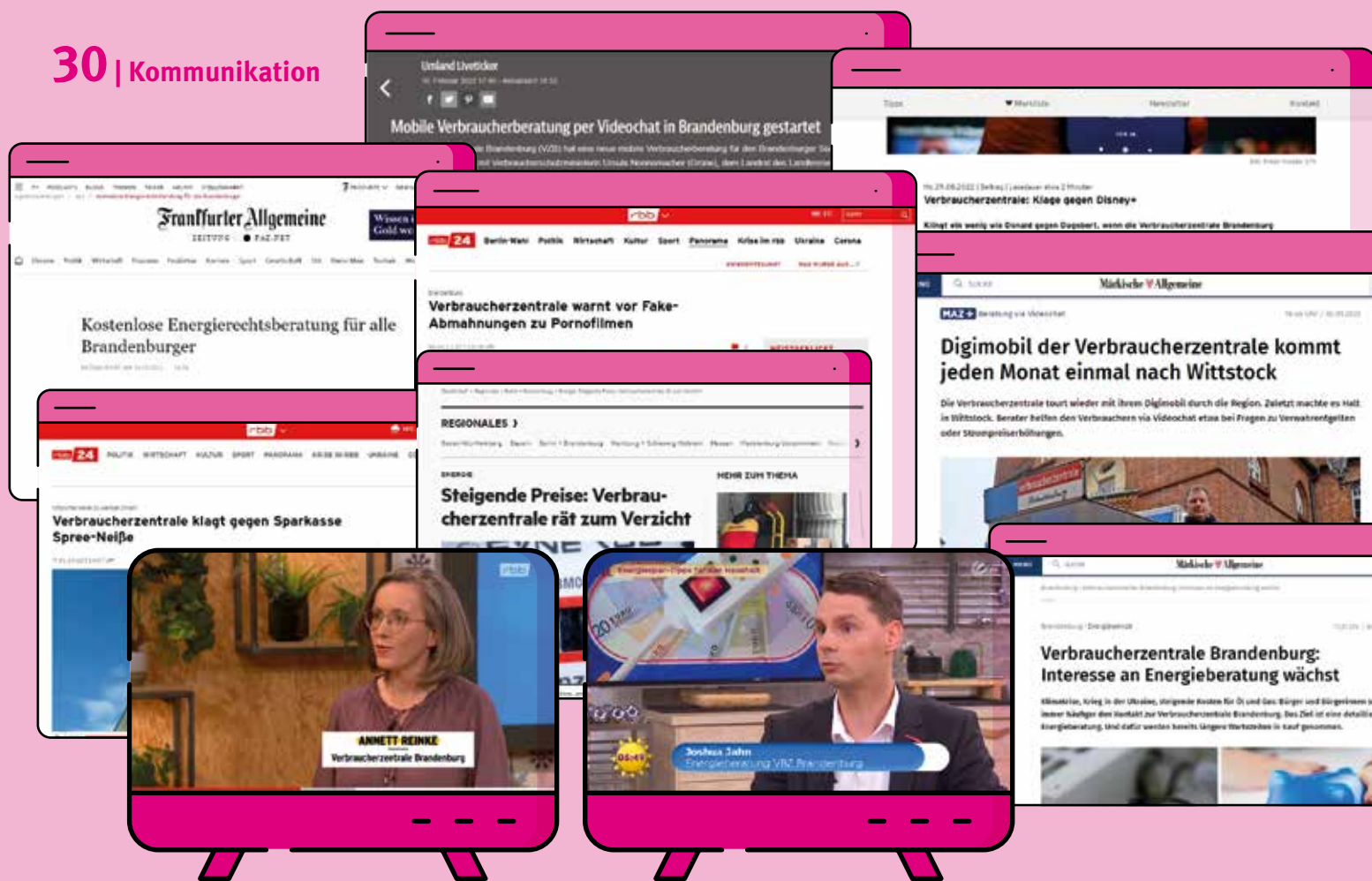
- 21.6.** VZB beim parlamentarischen Abend des Ostdeutschen Sparkassenverbandes

---

- 27.6.** Videokonferenz zur Vorstellung eines verwaltungswissenschaftlichen Gutachtens zu mehr Verbraucherschutz bei Sparkassen

---

- 28.6.** Meet+Greet auf dem Sommerfest der Landesregierung



## KOMMUNIKATION

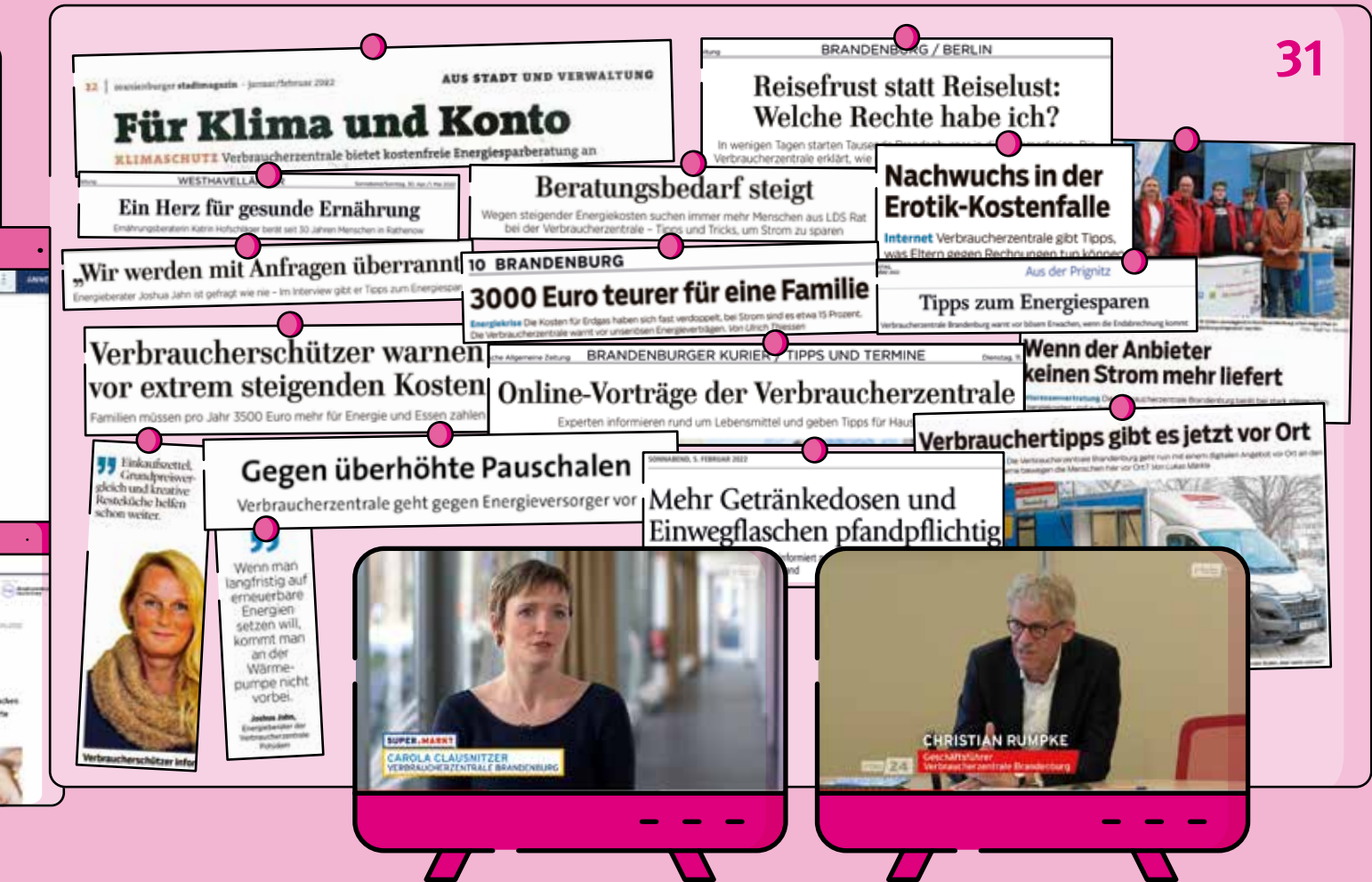
**Ob Warnung vor einer aktuellen Masche, Appell an die Politik für verbraucherfreundliche Regelungen oder spannende Hintergründe zu aktuellen Themen – die VZB schaltete sich auch in den Medien, online sowie mit eigenen Publikationen mit Fachexpertise und immer für Verbraucher:innen in öffentliche Debatte ein.**

Themen des Verbraucherschutzes betreffen ganz konkret den Alltag der Menschen in Brandenburg. Dabei geht es um ganz alltägliche Fragen beispielsweise zu Ernährung, Energieverbrauch, Verträgen oder Finanzen und Versicherungen. Gleichzeitig prägten diverse Problemlagen wie die Preiskrise oder der Klimawandel die öffentlichen Debatten und bereiteten vielen Menschen Sorgen. Die VZB hat es sich zum Ziel gesetzt, den Menschen relevante Verbraucherschutzthemen und deren Auswirkungen auf ihr Leben einfach zu erklären, Hilfestellungen zu geben und wichtige Neuerungen, Urteile oder Warnungen möglichst weit zu verbreiten.

Zu diesem Zweck bereitet sie rechtliche und Fachinformationen in verschiedenen Formaten auf und stellt sie über diverse Kanäle der Öffentlichkeit zur Verfügung.

So erstellte sie auch im Berichtszeitraum einen Verbraucherschutz-Newsletter, der einmal monatlich mit den wichtigsten Informationen und Tipps zu Energiesparen, Verbraucherrechten gegenüber Anbietern und Veranstaltungshinweisen in die E-Mail-Postbox der Abonnent:innen flatterte.

Ebenfalls direkt an Verbraucher:innen wandte sie sich mit ihren stets aktuellen Internetauftritten [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) und [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de), deren Nutzungs- und Aufrufzahlen im



Jahr 2022 weiter wuchsen (vgl. Kapitel Zahlen, Trends und Meilensteine).

Zudem bot sie im Jahr 2022 rund 60 Web-Seminare zu Themen der Vorsorge sowie Energiesparen und Ernährung an. An diesen niedrigschwelligen Vortragsangeboten konnten interessierte Verbraucher:innen bequem und ortsunabhängig teilnehmen. Buchbar waren die Web-Seminare einfach online über [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/veranstaltungen/online).

Speziell an Medienvertreter:innen wandte sich die VZB im Jahr 2022 mit insgesamt 100 Pressemitteilungen. Hinzu kamen zahlreiche Anfragen von Journalist:innen, die in insgesamt 1.560 Veröffentlichungen in regionalen und überregionalen Printmedien, 1.720 Nennungen in Onlinepublikationen sowie über 60 TV-Auftritten und 75 Radiointerviews mündeten.

Themen-Schwerpunkte setzte die VZB im Rahmen von Informationskampagnen unter anderem zum Safer Internet Day, zum Weltverbrauchertag, zur Woche der Vorsorge oder zur Black Week.

Die Gesichter hinter der Verbraucherzentrale Brandenburg rückt die VZB mit ihrer neuen Spenden-Kampagne in den Vordergrund. Die VZB möchte Menschen die Möglichkeit geben, die VZB unabhängig vom Entgelt für Beratungsleistungen bei ihrem aktiven Einsatz für Verbraucherrechte und gegen Rechtsverstöße zu unterstützen. Dafür präsentiert sie auf ihrer Website [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/spenden](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/spenden) und dem zugehörigen Spenden-Flyer die Gesichter verschiedener Mitarbeiter:innen, die sich in ihren vielfältigen Funktionen von Berater über Servicekraft, bis hin zu Rechtsreferent oder Kommunikationsexpertin für starken Verbraucherschutz in Brandenburg einsetzen.

## QUALITÄT, NACHHALTIGKEIT UND TRANSPARENZ

Die VZB hat sich mit ihrem Anspruch auf Transparenz ins neue Lobbyregister des Bundestages eingetragen. Die Qualität sichert sie weiterhin über eine zielgerichtete Fortbildungsplanung.

Transparenz hat für die VZB einen hohen Stellenwert. Daher veröffentlicht sie ihre Jahresberichte frei zugänglich auf [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/unsere-jahresberichte). Zudem ist sie seit vielen Jahren Mitglied der Initiative Transparente Zivilgesellschaft ([www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/itz)). Im Kontext ihrer internen Strategie hat die VZB im Berichtszeitraum mit der Überarbeitung ihrer Satzung begonnen, in der sie auch Werte ihrer Arbeit wie Transparenz formuliert.

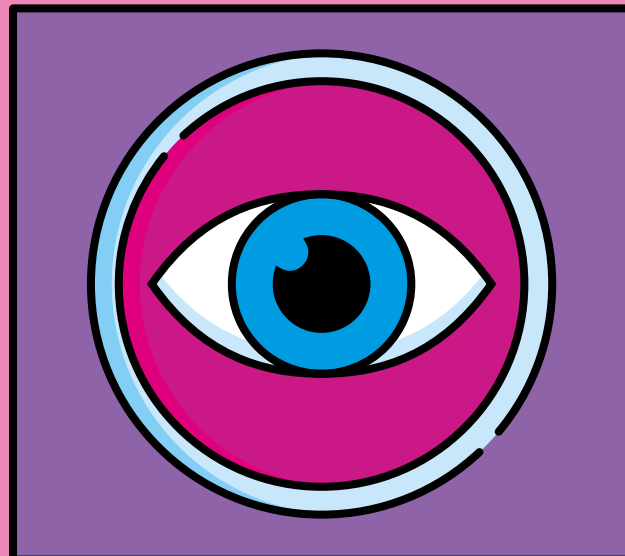
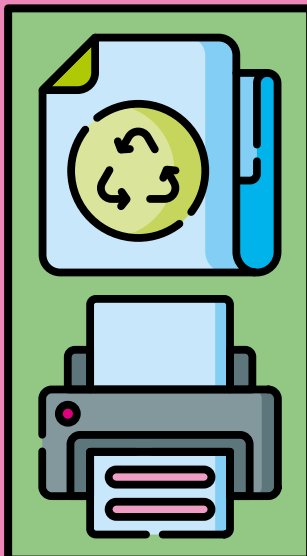
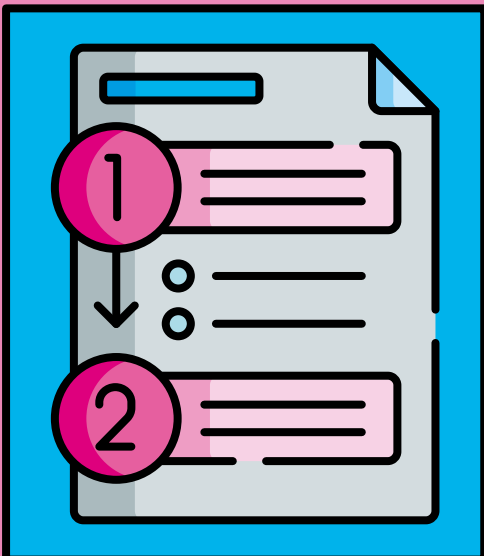
Zur Wahrung der Transparenz in ihrer Lobbyarbeit für die Interessen der Verbraucher:innen hat sie sich im April 2022 direkt in das neugegründete Lobbyregister des Bundestages eingetragen. Im Lobbyregister des Landes Brandenburg ist sie schon lange vertreten. Beim Bundesamt für Justiz hat sich die VZB als qualifizierte Einrichtung gemäß dem Unterlassungsklagengesetz eingetragen und kommt so ihren Berichtspflichten im Kontext ihrer Abmahnungen und Klagen nach.

Die Zusammenarbeit in der VZB war aufgrund der anhaltenden Corona-Pandemie im Jahr 2022 weiterhin von digitalen und hybriden Austauschformaten geprägt. So führte sie ihr im zweiwöchigen Rhythmus stattfindendes Austauschformat „30-Minuten-für-alle“ zur internen Kommunikation fort. Auch weitere Videochat-Formate wie die wöchentliche Berater:innenrunde zur rechtlichen Diskussion aktueller

Beratungsfälle trugen zum intensiven Austausch und hoher Arbeitsqualität bei.

Ein weiterer Baustein der Qualitätssicherung sind die individuellen Fortbildungen. Auf Basis des jährlich stattfindenden Mitarbeiter:innenjahresgesprächs identifizieren Mitarbeiter:in und Führungskraft gemeinsam Fortbildungsbedarfe. So erhielten die Mitarbeitenden im Jahr 2022 im Schnitt etwa drei externe Fortbildungstage. Außerdem führte die VZB inhouse ihre zur internen Fortbildung sowie zum Austausch etablierte Zweitagesveranstaltung durch – pandemiebedingt noch hybrid: Ein Tag fand als Videochat statt, der andere mit einem Ausflug zu einem Brandenburger Lama- und Alpakahof inklusive gemeinsamer Wanderung mit den Tieren.

Die VZB verzichtet im Sinne von Klimaschutz und Nachhaltigkeit konsequent auf innerdeutsche Flüge bei Dienstreisen. Seit Juni 2023 bietet sie ihrer Belegschaft das Deutschlandticket Job an und zahlt hierzu einen Arbeitgeberzuschuss. All ihre Liegenschaften werden durch echten Öko-Strom versorgt. In der Energiekrise hat sie durch verschiedene Maßnahmen ihren Beitrag zum Energiesparen geleistet: vom Ausschalten ihrer Leuchtreklamen bis zur Reduktion des Stand-By-Stromverbrauchs. Für Druckerzeugnisse wie Publikationen und Flyer nutzt sie ausschließlich Recyclingpapier.





# DIGITALE TRANSFORMATION

Die digitale Transformation zur Zukunftssicherung der VZB ist ein zentraler Baustein ihrer Strategie.

Die Restrukturierung der IT-Infrastruktur hin zu einer digitalen Infrastruktur als Basis für die digitale Transformation ist landesweit im Wesentlichen abgeschlossen. Damit einher hat sich die VZB entschieden, auf eine gesicherte Cloud-Lösung zu setzen. Den Mitarbeitenden stehen zur digitalen Selbstorganisation neben der gemeinsamen Cloud die Programme aus dem Microsoft-Kosmos zur Verfügung. So nutzen verschiedene Teams bei der VZB die kollaborativen Möglichkeiten von MS Teams, MS Planner und weitere Tools.

Ein aktuelles, im Jahr 2022 begonnenes Projekt ist die Einführung eines Enterprise-Resource-Planning-Systems für die Finanzbuchhaltung. In diesem Rahmen justiert die VZB auch ihre internen Prozesse zur Rechnungsstellung neu. Mit ihrem neuen Spenden-Tool (vgl. Kapitel Kommunikation) hat die VZB erstmals die Möglichkeit eingeführt, online via Paypal oder Sepa-Lastschrift zu bezahlen. Die VZB wird künftig weitere ePayment-Optionen erschließen.

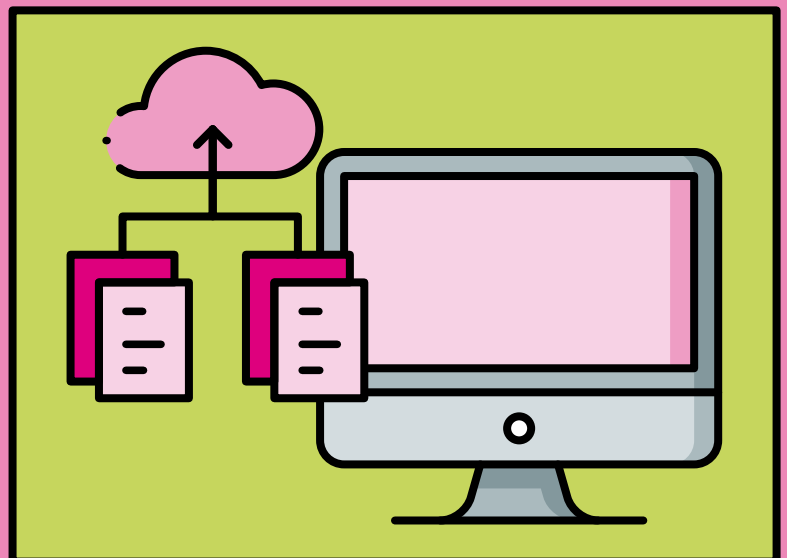
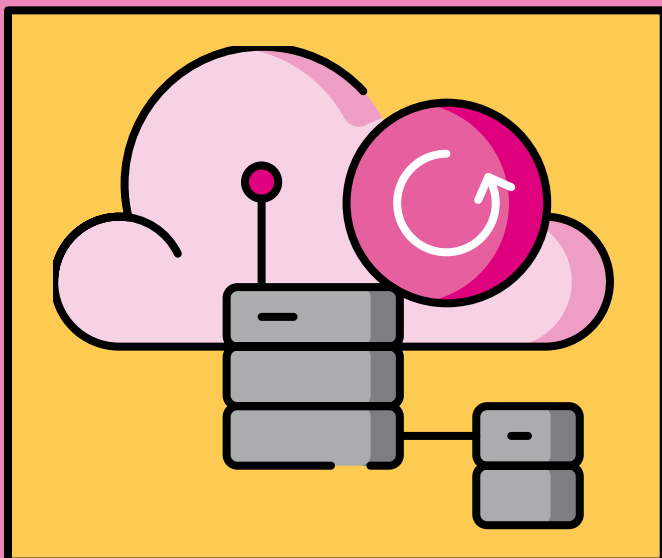
Zur Digitalisierung ihrer Beratungsarbeit setzt die VZB weiterhin auf verschiedene Kanäle. So bietet sie landesweit Beratung ortsunabhängig per Telefon an – eventuell relevante Unterlagen können Verbraucher:innen per sicherer Uploadmöglichkeit den Beratungskräften schon vor dem Termin zusenden. In ihren beiden Digimobilen bietet die VZB Beratung per Videochat an (vgl. Kapitel Beratungsstellen und Digimobile). Ein umfangreicher und aktueller

Internetauftritt, verschiedene Legal-tech-Tools wie der Umtausch-Check, der Inkasso-Check oder der Patientenverfügungs-Generator sowie vielfältige Web-Seminare für Verbraucher:innen (vgl. Kapitel Kommunikation) ergänzen das digitale Informationsangebot der VZB.



## #VerbraucherSagenDanke

„Liebes Team der Verbraucherzentrale Brandenburg, ich möchte mich ganz herzlich für die Hilfe vonseiten der Verbraucherzentrale Brandenburg bei meinen enormen Schwierigkeiten [...] bedanken! Insbesondere [...] hat mir sehr engagiert weitergeholfen – er hat jedes Mal schnell und kompetent reagiert, wenn es wieder schwierig [...] wurde. Er konnte mich aufgrund seiner Erfahrung und seiner ruhigen Art sehr beruhigen, da mich die kriminelle Verhaltensweise [...] doch sehr verängstigt hatte. Ich bin sehr erleichtert, dass ich mit seiner Hilfe aus dem Vertrag [...] rausgekommen bin. Danke! Ich werde die Verbraucherzentrale auf alle Fälle weiterempfehlen!“



## ANHANG

### UNSERE MITGLIEDSVERBÄNDE

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Brandenburg e.V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Potsdam e.V.
- Brandenburgischer Volkshochschulverband e.V.
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Brandenburg e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin-Brandenburg
- Deutscher Mieterbund Land Brandenburg e.V.
- Federacja Konsumentów
- Frauenpolitischer Rat, Land Brandenburg e.V.
- Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e.V.
- Haus & Grund Brandenburg e.V.
- Mieterverein Potsdam und Umgebung e.V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Seniorenrat des Landes Brandenburg e.V.
- SoVD Sozialverband Landesverband Berlin-Brandenburg e.V.
- Verband Wohneigentum e.V. Land Brandenburg
- Volkssolidarität Landesverband Brandenburg e.V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

### VORSTAND UND GESCHÄFTSFÜHRUNG

#### Drei ehrenamtliche Vorstandsmitglieder

- Frank Beich, Vorsitzender
- Ilka Stolle, Stellvertretende Vorsitzende
- Kerstin Klebsattel-Schröder, Schriftführerin

#### Eine Geschäftsführung

Dr. Christian A. Rumpke

#### #VerbraucherSagenDanke

„Santander hat mir die falsch abgebuchten Summen wieder gutgeschrieben. Vielen Dank für Ihre tolle Hilfe!“

### STELLEN

Die VZB besetzte 2022 rund 47 Vollzeitstellen verteilt auf 62 Mitarbeiter:innen. Etwa 68 Prozent der bei der VZB angestellten Personen sind weiblichen und 32 Prozent sind männlichen Geschlechts. Auf Ebene der Geschäftsleitung beziehungsweise des ehrenamtlichen Vorstandes beschäftigt die VZB je 50 Prozent Frauen und Männer. Auf der Leitungsebene unterhalb der Geschäftsführung sind 50 Prozent weiblichen und 50 Prozent männlichen Geschlechts.

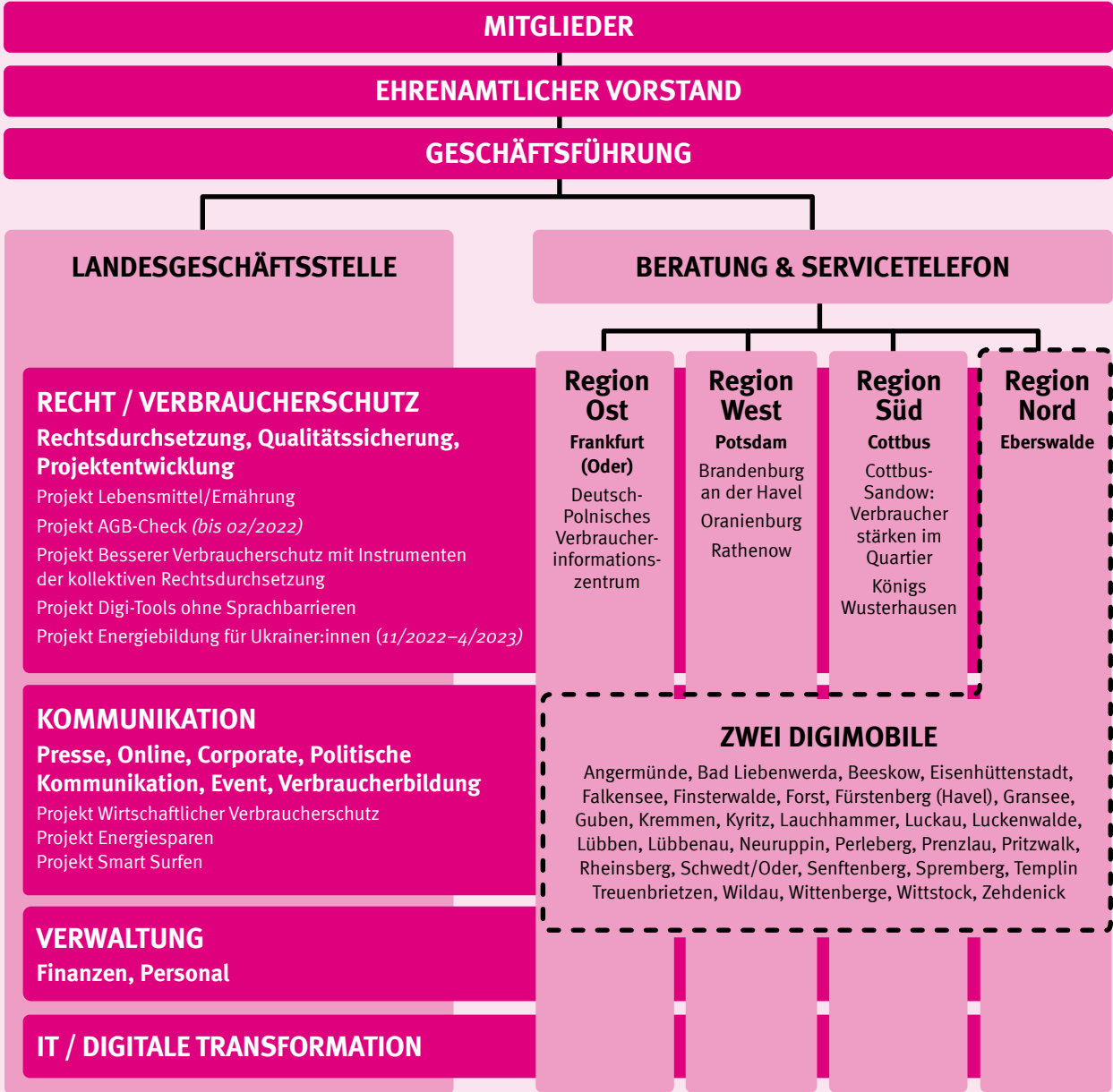
Entgeltgruppe TV-L	Institutioneller Haushalt	Projekte
EG 15	1,0	
EG 14	1,0	
EG 13	6,1	4,4
EG 12	2,0	2,3
EG 11	0,1	0,8
EG 10	4,3	0,5
EG 9b	11,0	6,8
EG 8	3,0	
EG 6	2,9	0,7
<b>gesamt</b>	<b>31,4</b>	<b>15,6</b>

Stand: 31.12.2022

#### #VerbraucherSagenDanke

„Vielen lieben Dank für Ihre telefonische Beratung zum Thema „Fitness-Studio“. Durch Ihre kompetente, sachliche und fachliche Beratung bin ich nun in der Lage, mit sehr viel Hintergrundwissen insbesondere zu rechtlichen Fragen mit dem Fitness-Studio in Verhandlungen zu gehen. Wenn es wieder einmal notwendig sein sollte, würde ich mich sehr gern an die Verbraucherzentrale zur Beratung wenden!“

**ORGANIGRAMM**



Stand: 31.12.2022

## PRÜFUNGEN

Ende 2021 hatte der Brandenburger Landesrechnungshof (LRH) angekündigt, turnusgemäß die Zuwendungen des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz an die VZB zu prüfen. Hierzu führte er schwerpunktmäßig im Jahr 2022 nach einem Auftaktgespräch Erhebungen bei der VZB zum institutionellen Haushalt, zu ausgewählten Projekten und vor Ort in ihren Beratungszentren durch. Anfang Mai 2023 hat der LRH der VZB abschließend mitgeteilt, dem Zuwendungsgeber keine Prüfungsmitteilung, sondern lediglich ein Abschluss schreiben zu übermitteln. Damit erklärte er die Prüfung ohne wesentliche Feststellungen für beendet.

Folgende weitere Prüfungen wurden im Jahr 2022 durchgeführt: Die Wirtschaftsprüfer wetreu Norddeutsche Treuhand- und Revisions-Gesellschaft Ost-

holstein, prüften den Jahresabschluss der VZB zum 31. Dezember 2021, bestehend aus Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung. Die Durchführung einer Kosten- und Leistungsrechnung wurde bestätigt. Die Wirtschaftsprüfer hatten keine Einwendungen zur Ordnungsmäßigkeit der durch die VZB eingesetzten Mittel. Des Weiteren prüfte ein Großteil der kommunalen Zuwendungsgeber die zweckentsprechende Mittelverwendung und bestätigte diese. Neben einer Sicherheitsbeauftragten hat die VZB eine Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie einen externen Betriebsarzt unter Vertrag. Sie wird überwacht durch einen externen Datenschutzbeauftragten. Anfang 2023 ließ sie ebenfalls erfolgreich einen Cyber-Sicherheitscheck nach dem Standard des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik durchführen.

## FINANZEN 2022

Die VZB finanziert ihre Ausgaben überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen (Landes- und Bundesministerien, Kommunen). Einnahmen erzielt sie außerdem unter anderem durch verbraucherfreundliche Entgelte

für die Verbraucherberatung. Seit Ende 2022 kann sie durch Landesförderung in der Preiskrise ihre Energie-rechtsberatung kostenlos anbieten.

### UMSATZERLÖSE AUS ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND UND ANDERE ERTRÄGE

2022  
EUR

<b>LAND</b>	Institutionelle Förderung	<b>2.291.900,00</b>
	Projektförderung	<b>313.618,18</b>
<b>BUND</b>	Projektförderung	<b>981.809,68</b>
<b>KOMMUNEN</b>	Städte	<b>63.800,00</b>
	Kreise	<b>48.300,00</b>
<b>SONSTIGE PROJEKT- UND ÖFFENTLICHE MITTEL</b>		<b>75.688,52</b>
<b>ANDERE ERTRÄGE</b>	Entgelte	<b>121.716,31</b>
	Abmahnungen	<b>10.472,26</b>
	Umsatzsteuererstattungen Vorjahre	<b>3.007,00</b>
	Mitgliedsbeiträge	<b>2.575,00</b>
	Spenden	<b>681,50</b>
<b>GESAMT</b>		<b>3.913.568,45</b>

vorläufig, Stand 30.06.2023

## Bilanz vorläufig, Stand 30.06.2023

<b>AKTIVA</b>		Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	<b>PASSIVA</b>	
<b>A. ANLAGEVERMÖGEN</b>				<b>A. MITTELVORTRAG</b>	
I.	Immaterielle Vermögensgegenstände			Mittelvortrag	214.763,71
	1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	149.099,00	171.466,00		
	2. geleistete Anzahlungen	12.649,06	0,00	<b>B. ANDERE SONDERPOSTEN</b>	502.947,39
				<b>C. RÜCKSTELLUNGEN</b>	
				1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	48.586,00
				2. Steurrückstellungen	122.261,00
				3. sonstige Rückstellungen	268.292,45
II.	Sachlagen			<b>D. VERBINDLICHKEITEN</b>	
	1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	1,00	263,00	1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	0,00
	2. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	413.402,34	319.611,67	2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	45.800,80
<b>B. UMLAUFVERMÖGEN</b>				3. sonstige Verbindlichkeiten	433.532,93
I.	Vorräte				
	fertige Erzeugnisse und Waren	9.246,71	11.606,72		
II.	Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
	sonstige Vermögensgegenstände	221.698,44	161.542,83		
III.	Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	764.825,73	971.694,06		
		<u>1.570.922,28</u>	<u>1.636.184,28</u>		<u>1.570.922,28</u>
					<u>1.636.184,28</u>

## Gewinn- und Verlustrechnung vom 1.1.2022 - 31.12.2022 vorläufig, Stand 30.06.2023

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.991.311,40	3.588.949,77
2. Erträge aus der Auflösung von Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen	98.389,70	98.416,86
3. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-2.360,01	-1.740,50
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-38.302,02	-23.776,68
4. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	-3.020.288,26	-2.715.839,59
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	-4.781,38	-5.558,65
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-90.075,66	-87.630,80
6. sonstige betriebliche Aufwendungen	-874.740,43	-796.965,77
7. sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen	<u>-921,00</u>	<u>-953,00</u>
<b>8. ERGEBNIS NACH STEUERN</b>	58.232,34	54.901,64
9. sonstige Steuern	<u>75.150,65</u>	<u>48.061,99</u>
<b>10. JAHRESÜBERSCHUSS</b>	<u>133.382,99</u>	<u>102.963,63</u>
11. Mittelvortrag aus dem Vorjahr	<u>214.763,71</u>	<u>111.800,08</u>
<b>12. MITTELVORTRAG</b>	<b><u>348.146,70</u></b>	<b><u>214.763,71</u></b>

## Quellennachweise

**flaticon/freepik:** Illustrationen (Titel und Innenteil)

**Karla Fritze:** Titelseite (Foto), Seite 4

**André Wagenzik:** Seiten 13 (Guzenda), 14, 16, 17, 18, 21, 22, 27

**Annalena Marx:** Seite 14 (Sydow)

**Joachim Liebe:** Seite 15

**Winfried Mausolf:** Seite 26



### #VerbraucherSagenDanke

*„Liebes Serviceteam! Ein ganz großes Dankeschön an Sie alle. Wir haben genau so ein Schreiben bekommen über Eurojackpot 49 mit einer Zahlungsaufforderung, natürlich waren wir geschockt, und da hab ich bei Google reingeschaut in ihre tollen Infos inkl. Betrugsliste der Anwälte. Wir schicken Ihnen zur Info den Brief. Eine so tolle und wertvolle Arbeit die Sie da machen, einfach nur wunderbar!“*



### #VerbraucherSagenDanke

*„Ich möchte mich bei Ihnen nochmal ganz herzlich für ihre Hilfe bedanken. Heute habe ich Schreiben mit guten Nachrichten von der Schlichtungsstelle Energie bekommen. [...] hat sich entschieden, mir Recht zu geben und den Vertrag haben sie beendet. Letzte Abrechnung wird mit noch akzeptablem Preis gerechnet und der ewige Kampf ist damit abgeschlossen. In Zwischenzeit haben die [...] kräftig gedroht und mehrere Mahnungen gesendet, aber dank Ihrer Unterstützung bin ich ruhig geblieben und habe mich nicht einschüchtern lassen. Bin sehr dankbar dass es Sie gibt und wünsche ihnen alles Gute. Machen sie weiter so“*



### #VerbraucherSagenDanke

*„Liebes Team, ich habe heute Morgen auch Post bekommen von einer in Ihrer Liste aufgeführten Firmen. Ich bin so DAAAANKBAR dafür, ich hatte fast ne Panikattacke. Ich hatte dieses Jahr einen ähnlichen Fall mit [...] einem Abo, das die mir unter Androhungen verabreichen wollten. Habe das mit der genannten Medienagentur klären können, die es sehr bedauern, dass unter ihrem Namen so ein Schindluder betrieben wird. Bin so glücklich, dass Sie es auf Ihrer Homepage aufklären.“*

## Gefördert durch:



# verbraucherzentrale Brandenburg

## IMPRESSUM

### Herausgeberin

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.  
Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam  
[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

**V.i.S.d.P.:** Lisa Högden

**Gestaltung:** Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

**Druck:** xxx

**Stand:** Juni 2023

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier  
© Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.