



Stralsund

Rostock

Wismar

Güstrow

Neubrandenburg

Schwerin

verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern

GESCHÄFTSBERICHT 2016

Liebe Mitglieder,
liebe Förderinnen und Förderer und
liebe Unterstützerinnen und Unterstützer
der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern,

für das Geschäftsjahr 2016 gab es gute Vorsätze und Ideen. Vieles konnte auf den Weg gebracht werden. Dabei zeigte sich wieder, wie anspruchsvoll und breit gefächert Verbraucherschutz ist. Ausgebaut wurde unsere Mitwirkung im so genannten Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen. Dieses Netzwerk, das der schnellen Weitergabe von relevanten Informationen zum Marktgeschehen zwischen den Verbraucherzentralen dient, hat an Bedeutung gewonnen und ist die Säule im System der Marktwächter. Vielleicht sind wir demnächst auch beim neuen Energiemarktwächter dabei.

Landtagswahl 2016: Gerade im Verlaufe des zu Ende gehenden Wahljahres hatten wir die Hoffnung, dass dem Verbraucherschutz ein neuer, dringend benötigter Schub verliehen werden könnte. Seit Beginn des Jahres mussten wir quasi ohne Patientenberatung auskommen und auch die Sicherstellung unserer knappen institutionellen Förderung wurde ein noch dringenderes Thema. In Gesprächen, auf Veranstaltungen und bei unseren vielen Kontakten mit Verbraucherinnen und Verbrauchern haben wir die Wichtigkeit des Verbraucherschutzes untermauert und immer wieder Rückmeldung erhalten, dass unbedingt mehr für den Verbraucherschutz getan werden muss – und unter bestimmten Voraussetzungen – auch wir mehr dazu tun können. Zum Jahresende hat sich die Landespolitik für die neue Legislaturperiode strukturiert. Als neuen Zuwendungsgeber haben wir das Justizministerium an unserer Seite. Wir sind zuversichtlich, dass es eine konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit geben wird, von der alle Beteiligten profitieren können.

Wir dürfen also wiederum an das neue Jahr große Erwartungen knüpfen. Fest steht schon, dass wir ab etwa Mitte 2017 auf einen komplett neu geschaffenen Internetauftritt zurückgreifen können. Er wird viele neue Möglichkeiten für Verbraucherinnen und Verbraucher anbieten, um mit uns in Kontakt zu treten. Diese Anpassung an die technische Entwicklung ist ein Muss. Durch verschiedene Faktoren und neue Aufgaben sowie Schwerpunktverlagerungen zeichnet sich jetzt eine deutliche Profiländerung ab, die uns die kommenden Jahre beschäftigen wird. An jeden Einzelnen und an jede Einzelne werden in diesem Prozess überaus hohe Anforderungen gestellt. Ich wünsche mir, dass wirklich alle sich angesprochen fühlen und insbesondere unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich weiterhin so engagiert einbringen. Der Generationswechsel bei den Beschäftigten bringt gewiss neue Impulse in unsere Arbeit. Dem dürfen wir gespannt entgegen sehen.

Nun soll im Folgenden Bilanz gezogen werden. Deshalb ist es mir wichtig, die Zusammenarbeit mit unserem bisherigen Zuwendungsgeber, dem Ministerium für Landwirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz herauszustellen. Im Namen des Verwaltungsrates darf ich Herrn Minister Dr. Till Backhaus und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung V Dank sagen für eine jahrelang engagierte, konstruktive und wertschätzende Arbeit. Ohne Netzwerke geht es nicht. Deshalb soll an dieser Stelle allen Partnerinnen und Partnern, auch unseren Vereinsmitgliedern für jede Form der Unterstützung herzlich gedankt werden. Und schließlich bedankt sich der Verwaltungsrat beim Vorstand und allen bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale für ihre wertvolle Arbeit.

Ihre



Petra Willert
Vorsitzende des Verwaltungsrates

Ein Hinweis vorab:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

1.	Das Profil der Verbraucherarbeit ändert sich	5
1.1.	Eine Wahl mit Konsequenzen	5
1.2.	Hohe Anforderungen an die Infrastruktur der Verbraucherzentrale	7
1.3.	Mitwirkung in Gremien und Plattformen	8
1.4.	Information und Aufklärung	9
2.	Beratung an sechs Standorten in MV	10
2.1.	Beratungsstelle Rostock mit neuer Besetzung	10
2.2.	Beratungsstelle Schwerin mit großem Einzugsgebiet	13
2.3.	Vielfältige Beratungen in Neubrandenburg	15
2.4.	Verbraucherfragen zwischen Grimmen und Kap Arkona	17
2.5.	Marktwächter – Vorgangserfassung und Rechtsdurchsetzung	19
3.	Projekte legen Schwerpunkt auf Verbraucherinformation	20
3.1.	Informationsbedarf zu Lebensmitteln und Ernährung	21
3.2.	Weltverbrauchertag 2016	27
3.3.	Fachbereich Bauen und Wohnen hat sich neu strukturiert	28
3.4.	Aufklärung und Information zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz	34
3.5.	Kompetente Beratung bei Finanzprodukten	40
3.6.	Rundfunkbeitragsprojekt	43
4.	Ergebnisse in Zahlen	45
5.	Finanzierung	47
6.	Standorte	48
7.	Mitglieder	48
8.	Verwaltungsrat	49
9.	Beratungsentgelte	50

1. Das Profil der Verbraucherarbeit ändert sich

1.1. Eine Wahl mit Konsequenzen

Die Landtagswahlen 2016 wurden mit Jahresbeginn zu einem der Hauptthemen, wenn gleich die Flüchtlingsdebatte vieles überlagerte. Aber es war eine der Wahlen in drei Bundesländern im Jahr vor der Bundestagswahl und sie sollte die befürchteten Veränderungen im politischen Farbenspiel bringen. Aber – Wahlen waren schon immer auch eine Chance für Verbraucherschützer, ihre Erfahrungen und Forderungen an die Frau bzw. den Mann zu bringen. Wie schon 2011 wurde auch für den Wahlkampf des Jahres 2016 von der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern (VZ MV) ein so genannter Wahlkompass erarbeitet, der die wesentlichen verbraucherpolitischen Probleme mit Landesbezug benannte und denkbare Vorschläge zu deren Lösung offerierte. Dieser Wahlkompass wurde zum einen den Kandidaten aller demokratischen Parteien übermittelt und zum anderen den Mitgliedern der Verbraucherzentrale sowie den Medien.

Ziel war es, mit Vertretern der Parteien über die Anforderungen einer modernen Verbraucherpolitik hierzulande ins Gespräch zu kommen. Dass es dabei auch um die Umsetzung wichtiger Positionen und der dafür erforderlichen Infrastruktur ging, war naheliegend und wurde von den Gesprächspartnern aus den Parteien aufgegriffen. Gespräche zum Wahlkompass gab es mit den Grünen, den Linken und Vertretern der SPD hier im Lande. Auftakt unseres „Wahlkampfes“ war das verbraucherpolitische Forum aus Anlass des Weltverbrauchertages 2016 Mitte März in Schwerin. Prominente Vertreter von Parteien, von Organisationen, Kommunen und der Landesregierung bereicherten die vielschichtigen Diskussionen und waren offenbar sehr angetan von unseren konzeptionellen Vorstellungen zur Verbraucherpolitik. Wir hatten Gelegenheit, erstmals detailliert die Entwicklung der Marktwächter und die Einbindung der VZ MV vor einem größeren Kreis darzustellen. Gleiches war möglich zu den Chancen der kollektiven Rechtsdurchsetzung und zur Öffentlichkeitsarbeit.

Wer die Verbraucherzentrale unterstützt, hilft damit Verbrauchern bzw. Wählern ihren Alltag zu bewältigen - das war unsere Botschaft, die den Teilnehmern des Forums mit auf den Weg gegeben wurde.



Minister Backhaus und verbraucherpolitische Sprecher der Landtagsfraktionen diskutieren über moderne Verbraucherpolitik anlässlich des Weltverbrauchertages in Schwerin

Wenige Tage vor dem Weltverbrauchertag folgten wir einer Einladung des Ministers für Landwirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz, Dr. Till Backhaus, zum alljährlichen Spitzengespräch. In diesem Gespräch wurde die Aufmerksamkeit des Ministers auf die deutlich gestiegenen Anforderungen an die Arbeit der Verbraucherzentrale und die damit verbundenen institutionellen Voraussetzungen gelenkt. Auch erklärte Dr. Backhaus sein Bemühen, auf der Verbraucherschutz-Ministerkonferenz die Belange der Verbraucher maßgeblich zu unterstützen. Insbesondere wollte er den Ausbau der Marktwächterfunktion für alle Verbraucherzentralen einfordern und hierzu auch politische Gespräche auf Bundesebene führen. Wenig später kam es in Schwerin zu einem konstruktiven Gedankenaustausch zwischen dem Minister und dem Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Klaus Müller. Dieser suchte den Schulterschluss mit dem Minister im Hinblick auf wichtige verbraucherpolitische Entscheidungen, die noch vor den Bundestagswahlen 2017 auf den Weg gebracht werden sollten.

Wichtig für die Entwicklung der Verbraucherarbeit bundesweit waren die Diskussionen um die Zukunft der Marktwächter, ihre Profilierung und eventuell auch ihren Ausbau. Die beiden seit 2014 entstandenen Marktwächter für Finanzen und für den digitalen Markt sind als Projekte beim vzbv angesiedelt und werden gefördert und unterstützt vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (BMJV). Neben den zehn Ver-

braucherzentralen, die jeweils einen Themenschwerpunkt aus einem der beiden Marktwächterkomplexe bearbeiten, nehmen alle VZen Marktwächterfunktionen im Rahmen des so genannten Frühwarnnetzwerkes und durch die permanente Erfassung aller (Beratungs-) Vorgänge wahr. Wie das vor Ort organisiert wird, mit welchem Aufwand und welchen Ergebnissen, ist für das BMJV als Zuwendungsgeber von großer Bedeutung. Deshalb besuchte Staatssekretär Ulrich Kelber vom BMJV mehrere VZen und verschaffte sich im Gespräch mit den Beratern und Verantwortlichen einen konkreten Überblick.



Staatssekretär Ulrich Kelber vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz zu Gast in Rostock

Am 18. Mai 2016 hatte das Frühwarnteam der VZ MV die Gelegenheit, dem Gast anschauliche Beispiele vorzustellen, wie ausgehend von den Beratungen und den vereinbarten Indikatoren aktuelle Fälle aufgegriffen, bewertet und an die jeweilige Schwerpunkt-VZ weitergegeben werden. Auch nahm er dankbar Hinweise auf, wie die Arbeit effektiver und nutzbringender für alle Beteiligten entwickelt werden könnte. Insbesondere war für die Akteure vor Ort die Frage der Information über die Art und Weise der Verwendung der „Fälle der Woche“ wichtig. Staatssekretär Kelber selbst traute der VZ MV eine stärkere Einbindung in die Marktwächtertätigkeit zu und war angetan von der breiten Akzeptanz der Marktwächteridee. Wir begrüßten die Aufwertung des Frühwarnnetzwerkes, mussten jedoch darauf hinweisen, dass die damit verbundene finanzielle Ausstattung derzeit kaum den Aufwand decken kann.

Ende Mai hatten die Mitglieder der VZ MV Gelegenheit, auf der Jahresversammlung einige Eckpunkte aus dem Wahlkompass zu diskutieren.

Zu diesem Zeitpunkt zeichnete sich ab, dass für die weitere Entwicklung der VZ MV in jedem Fall die institutionelle Förderung verbessert werden muss und auch eine weitergehende Rahmenvereinbarung mit dem Land angegangen werden sollte. Immerhin hatten die Gespräche, die wir mit maßgeblichen Vertretern hier im Lande führten, uns ermuntert sich für diese Punkte stark zu machen.

Die Wähler in Mecklenburg-Vorpommern entschieden sich am 4. September 2016 für die Zusammensetzung des künftigen Landtages. Vier Parteien sollen in den nächsten fünf Jahren Einfluss auf die Entwicklung des Landes nehmen, SPD und CDU als Koalitionspartner einer neuen Landesregierung, Die Linke und die AfD als Oppositionsparteien.

Die Verhandlungen der beiden Koalitionäre zogen sich in die Länge, doch Ende November 2016 stand fest, der Verbraucherschutz im Lande wird neu geordnet. Künftig soll das Justizministerium für den wirtschaftlichen Verbraucherschutz zuständig sein. Das Projekt Lebensmittel und Ernährung verbleibt dagegen im Landwirtschaftsministerium. Wer nun in der Landesregierung generell federführend für den gesamten Verbraucherschutz sein soll, blieb lange Zeit ungeklärt. Bedauerlich: Der Begriff „Verbraucherschutz“ verschwindet als Ressortbezeichnung des Ministeriums. Welche personellen Ressourcen im Justizministerium zur Verfügung stehen, war bis Jahresende unklar, eine Interimslösung zeichnete sich ab. Auch der Umfang der künftigen finanziellen Förderung der Verbraucherzentrale muss abgewartet werden. Die Zuständigkeit der Landtagsausschüsse in Bezug auf den Verbraucherschutz war ebenfalls zunächst nicht definiert. Klar ist nur, dass es viele neue Ansprechpartner geben und viel Kraft zu investieren sein wird, um das bislang Erreichte zu sichern und weitere Entwicklungsperspektiven zu entwerfen.

Der Verlauf der Wahlkämpfe in drei Bundesländern und die hiermit in Verbindung stehenden Aktivitäten der jeweiligen Verbraucherzentralen werden in einer Arbeitsgruppe beim vzbv, deren Mitglied auch der Vorstand der VZ MV ist, dokumentiert, um für die Zukunft und vor allem für den Bundestagswahlkampf 2017 die wirksamsten Instrumente einer Lobbyarbeit anbieten zu können.

Der kommende Wahlkampf wurde nicht nur methodisch schon 2016 vorbereitet, sondern auch ausführlich in den **Verbraucherpolitischen Kernforderungen** des vzbv und seiner Mitgliedsverbände zusammengetragen und auf einer Mitgliederversammlung am 16. November 2016 bestätigt. Mit diesem Rüstzeug ausgestattet wird bis zum Wahltag im September 2017 mit den maßgeblichen Mitgliedern und Kandidaten des Bundestages in allen Bundesländern diskutiert werden.



Informierte sich über Verbraucherarbeit in MV: Jeannine Pflugradt (MdB) mit Dr. Jürgen Fischer und Uta Nehls

Einen grundsätzlichen Überblick über die Verbraucherarbeit in Mecklenburg-Vorpommern verschaffte sich im Oktober 2016 auch das Mitglied des Bundestages, Jeannine Pflugradt (SPD), die für den Wahlkreis Mecklenburgische Seenplatte kandidiert. Weitere Arbeitskontakte gab es mit Landtagsabgeordneten, Vertretern von Behörden und Ämtern und immer wieder mit Kommunen im Bemühen, eine finanzielle Unterstützung zu erlangen.

1.2. Hohe Anforderungen an die Infrastruktur der Verbraucherzentrale

Dass die Etablierung einer ausgeprägten Marktwächterfunktion in der Verbraucherorganisation hohe Anforderungen an alle Bereiche der VZ MV stellt und letztlich eine Profیلänderung nach sich zieht, zeichnet sich schon längere Zeit ab. Damit müssen auch strukturelle und organisatorische Neuerungen Raum greifen, was unter den gegebenen Bedingungen schneller gesagt als umgesetzt ist. Bereits bei dem jetzt in Gang gekommenen Generationswechsel muss darauf geachtet werden, dass der oder die Berater/in nicht nur in der Lage ist, Verbraucher im Einzelfall gut zu beraten, sondern es bedarf heute weiter-

gehender Fähigkeiten und einer gänzlich anderen Sichtweise auf die Abläufe. Immerhin liefern die vielen Verbraucher Jahr für Jahr wesentliche Hinweise und Informationen zum Marktgeschehen. Zu erkennen, was davon lediglich statistisch in eine computergestützte Vorgangserfassung eingespeist werden muss oder welche Fälle so besonders sind, dass sie relevant für das so genannte Frühwarnnetzwerk sein können, hat sowohl etwas mit einer besonderen Sensibilisierung der jeweiligen Berater als auch mit einem zusätzlichen Aufwand zu tun. Die heute zu lösende Aufgabe heißt: In der Beratung zunächst die Problemlage des jeweiligen Verbrauchers erkennen und ihm Lösungswege aufzeigen, unter Umständen dann auch Unterstützung im Rahmen der Rechtsvertretung anbieten. Darüber hinaus muss das geschilderte Problem bzw. die Beschwerde thematisch in der elektronischen Vorgangserfassung zugeordnet werden. Zeigt sich im geschilderten Fall eine besondere, meist erstmalig auftretende Problemlage und werden bestimmte Indikatoren erfüllt, dann wird der Sachverhalt dokumentiert und innerhalb der VZ an die Beauftragte des Frühwarnnetzwerkes weitergeleitet. Über diesen Weg erreicht dieser Vorgang als „Fall der Woche“ im Weiteren die jeweils fachlich zuständige Schwerpunkt-VZ. Dort wird geklärt, welche Brisanz der vorliegende Fall hat und welche Maßnahmen eingeleitet werden müssen (z. B. Warnung über den Marktwächter, Abmahnung, Presseinfo). So tragen zum einen die Verbraucher und zum anderen der darauf Bezug nehmende Berater dazu bei, dass dieser individuelle Fall Auslöser von Aktivitäten im Rahmen der bundesweiten Marktwächtertätigkeit sein kann. Ohne eine qualifizierte Beratung, die auch die Hintergründe für eine behauptete oder tatsächliche Rechtsverletzung aufklärt, ist eine effiziente Marktwächterarbeit im Interesse vieler Verbraucher nicht möglich. Das wurde inzwischen erkannt und sogar vom BMJV unterstützt. In keinem Bereich der Verbraucherarbeit waren die vorhandenen Instrumente bislang so eng miteinander verzahnt, wie jetzt durch die Marktwächterfunktion. Selbst die anfänglich sehr rigide Trennung des Aufklärungsprojektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ von den Aktivitäten des Marktwächters hat sich relativiert. Jetzt ist jedem klar, dass die aufgedeckten Erkenntnisse aus dem Marktwächter auch für die Aufklärungsarbeit im wirtschaftlichen Verbraucherschutz

genutzt werden müssen und umgekehrt, kann sich aus der Aufklärungsarbeit der eine oder andere Hinweis über Marktprobleme für die Marktwächter ergeben.

Die uns zur Verfügung stehende Infrastruktur, insbesondere im elektronischen Bereich, ist zunehmend auf qualitative Aspekte des Verbraucherschutzes ausgerichtet, da die Verbraucherzentralen im Verbund besser in der Lage sind, das Marktgeschehen kritisch zu begleiten. Strukturell wurde der inzwischen angelaufene Generationswechsel auch dazu genutzt, Veränderungen herbeizuführen und Kompetenzen zu bündeln. So wurde der Bereich Energie, Bauen, Wohnen in der Rostocker Geschäftsstelle neu aufgebaut. Neben dem Fachreferenten Energie, der das Energieeinsparprojekt koordiniert, ist eine Fachkraft für das lokale Projektmanagement (LPM) in Teilzeit tätig und wurde vom Land eine Stelle für einen Energierechtsberater zur Verfügung gestellt. Als bundesweite Neuerung wurde 2016 jeder VZ ein so genannter Regionalmanager zur Seite gestellt, der sich vor allem um Kooperationen mit Kommunen und Verbänden im Bereich der Energieberatung kümmern soll. Bereits nach kurzer Zeit wurden neue Kontakte hergestellt und verstärkt für das Energieprojekt landesweit geworben. Die Besetzung der Energierechtsberatung durch eine Juristin ist eine gute Ausgangssituation für einen Einstieg in einen Energiemarktwächter, der noch 2017 etabliert werden soll.

1.3. Mitwirkung in Gremien und Plattformen

Verbraucherzentralen sind Teil eines föderalen Verbundes und ihre Infrastruktur muss von den jeweiligen Ländern im Rahmen von Zuwendungen, also Steuermitteln abgesichert werden. Hinzu kommen Mittel für Projekte, die auch vom Bund zur Verfügung gestellt werden, zum Teil in Form einer Kofinanzierung. Verbraucherarbeit heißt letztlich nicht nur Beratung vor Ort, sondern erfordert Engagement auf vielen Ebenen und in Kooperationen. Eine sehr ausgeprägte Vernetzung besteht mit den anderen 15 Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), sowie in einigen Fällen auch mit den weiteren Mitgliedsverbänden des Bundesverbandes.

Die große Mehrheit der VZen beteiligt sich an einem Gemeinschaftsauftritt via Internet. Seit 2016 wird von 14 Verbraucherzentralen die gemeinsame Domain „verbraucherzentrale.de“ angeboten. Über dieses „Tor“ gelangen die User direkt zu den inhaltlichen Beiträgen oder – wenn sie regionale Informationen suchen – auf die Homepage der VZ des Bundeslandes. Inhaltlich und technisch wird der Internetauftritt von einer Gemeinschaftsredaktion gemanagt. Sie hat ihren Sitz bei der VZ NRW. 2016 wurde die Konzipierung und Vorbereitung eines neuen Gemeinschaftsauftrittes bestimmt, dessen Freischaltung für Mitte 2017 geplant ist. Für die interne Kommunikation steht den Verbraucherzentralen zusammen mit dem vzbv ein gemeinsames Intranet zur Verfügung. Dieses „Vintra“ genannte Instrument ist inzwischen unverzichtbar geworden und versetzt Leitungskräfte ebenso wie Berater in die Lage sich zu vernetzen. Für die tägliche Arbeit in den Beratungsstellen steht seit Jahren das ständig weiterentwickelte System „Basis“ zur Verfügung. Mit Hilfe dieser internen Plattform werden alle Beschwerden bzw. Vorgänge aus der Beratung in eine zentrale Datei eingespeist und für Marktwächterzwecke, Öffentlichkeitsarbeit und für die Statistik aufbereitet. Derzeit wird eine neue Qualität der Vorgangserfassung umgesetzt, nämlich „Basis 2.0“. Hier wurde inzwischen ein so genannter Qualitätszirkel beim vzbv etabliert, der für die Nachhaltigkeit der Vorgangserfassung Verantwortung trägt. Die VZ MV ist in diesem Zirkel engagiert vertreten. Die Fragen, die dort auflaufen und geklärt werden müssen, berühren sehr deutlich das Grundverständnis einer modernen Verbraucherarbeit und sind für das künftige Profil der Verbraucherorganisation von enormer Bedeutung. Gerade, weil heute eine moderne elektronische Kommunikation unentbehrlich ist und viele Verbraucher versuchen, ihre Probleme über Online-Kanäle oder soziale Netzwerke zu lösen, bauen sich in diesem Bereich immer höhere Kosten auf, die durch entsprechende Haushaltsmittel abgedeckt werden müssen. Das gilt für große Verbraucherzentralen ebenso wie für kleinere. Deshalb ist die Kostenfrage ein ständiges Thema im Kreise der Geschäftsführer, die sich mehrmals jährlich im Arbeitskreis (AKVZ) austauschen. Im Zuge personeller Veränderungen trafen sich im Sommer 2016 auch die sechs Geschäftsführer der VZen im Norden zu einem Erfahrungsaustausch. Der vzbv nutzt seinerseits

für die inhaltliche Unterstützung der Verbraucherarbeit auch Kapazitäten aus allen 16 VZen. So werden zum Beispiel für die Dauer von ein oder mehreren Jahren Netzwerkgruppen (NWG) zusammengestellt. Hier werden vor allem Beratungsstandpunkte erarbeitet oder überprüft, die dann im Intranet allen Beratern vor Ort zur Verfügung stehen. Zurzeit sind über 1.000 derartiger Standpunkte dokumentiert. Sie sichern eine fachlich fundierte und einheitliche Rechtsberatung bundesweit. 2016 konnten fünf Experten der VZ MV in den Netzwerkgruppen mitwirken und entsprechende Eigenmittel erwirtschaften.



Klaus Müller – Vorstand vzbv – zu Gast auf dem Jahresworkshop der VZ MV in Rostock

Neben den NWG werden auch zeitweilige Arbeitsgruppen zusammengestellt, dies meist auf Initiative des AKVZ. Neben den Geschäftsführern, haben sich auch die Fachleute des Projektes Lebensmittel und Ernährung zu einem Arbeitskreis zusammengeschlossen (AK LE). Hier werden vor allem die vereinbarten Gemeinschaftsaufgaben geplant und umgesetzt und Grundsatzfragen besprochen. Vertreter des AK LE halten auch den Kontakt zum BMEL, dem Fördermittelgeber für das Projekt und sie wirken zum Beispiel an der Neufassung des Lebensmittelbuches mit.

Auch die Betriebsräte der VZen haben sich bundesweit zu einem Arbeitskreis verbunden, ebenso wie die Presseverantwortlichen. Zu den fachlichen Austauschen kommen regelmäßige Fortbildungen hinzu. Das betrifft die Berater, die Assistenzkräfte, die Vorstände und Betriebsratsmitglieder sowie ab 2017 auch die ehrenamtlich tätigen Verwaltungsräte. Schulungen, Netzwerk- und Arbeitsgruppenarbeit nehmen viel Zeit in Anspruch, sind aber unerlässlich, um bei allen organisatorischen und inhaltlichen Fragen auf dem Laufenden zu sein.

Arbeitskontakte gab es 2016 wieder zum Landeskriminalamt (LKA) Abteilung Prävention und zum Datenschutzbeauftragten, mit dem insbesondere über die neu geschaffene Klagebefugnis der Verbraucherverbände in Verbraucherfragen mit Bezug zu den Persönlichkeitsrechten gesprochen wurde.

Seit sieben Jahren übernehmen die VZen aus Norddeutschland auch eine vertiefte Beratung zu Fragen des Rundfunkbeitrages und werden hierbei inhaltlich unterstützt vom NDR. Das hilft nicht nur Ratsuchenden, sondern beeinflusst auch die schnelle Klärung vielfältiger Fragen im Zusammenhang mit dem Rundfunkbeitrag. Vorschläge aus der Beratung fließen als Feedback an den NDR zurück und konnten in die Umsetzung der Rundfunkstaatsverträge einfließen.

1.4. Information und Aufklärung

Die persönliche Beratung einzelner Verbraucher steht an erster Stelle, wenn es um die Aufgabenschwerpunkte der VZ MV geht. Einher gehen mit dieser Aufgabe auch die Information der Öffentlichkeit und die Aufklärung über negative Aspekte in den Märkten. Gleichwohl muss jeder Berater in der Lage sein, Sachverhalte so aufzuarbeiten, damit sie in Vorträgen, Workshops, Presse- und Verbraucherinformationen, in Diskussionsrunden, zum Beispiel mit Abgeordneten der Parteien, verbreitet werden können. Längst ist die klassische Pressemeldung nicht mehr das einzige oder wichtigste Instrument, um Informationen an die Frau/den Mann zu bringen. Auch der gern gelesene Flyer wird immer noch hergestellt und vor allem bei Messen und Veranstaltungen eingesetzt. Für die Öffentlichkeitsarbeit steht in der VZ MV keine Pressestelle zur Verfügung. Insbesondere die Fachberater und die Leiter der Beratungsstellen sind gefragt, aktiv gegenüber den Medien zu agieren bzw. schnell auf Anfragen der Redaktionen zu reagieren. Da die Verbraucherzentralen aber gut vernetzt sind, erfolgt auch ein Austausch von Informationen bzw. stellt die gemeinsame Internetredaktion geeignete Beiträge zu aktuellen Fragen zur Verfügung. Die Öffentlichkeit erhält über die Printmedien, die Radio- und TV-Sender Informationen zu aktuellen Verbrauchertemen, z. B. wenn eine neue Betrugsmasche aufgedeckt wird, wenn sich gesetzliche Regelungen ändern, wenn spezielle Ziel-

gruppen anzusprechen sind, wie z. B. Flüchtlinge, Multiplikatoren an den Schulen usw. Häufige Medienanfragen erreichen die VZ MV vom NDR, vom ZDF, von der OZ, der SVZ und dem Nordkurier. Wöchentlich werden Beiträge für den in Rostock erscheinenden Warnow-Kurier erarbeitet und Interviews je nach Bedarf für die Rundfunksender im Lande gegeben. Die VZ MV ist vertreten im Programmbeirat von Antenne MV und in der Medienanstalt des Landes.



Immer wieder Anziehungspunkt: Der VZ-Stand auf der MeLa

Die Quellen für sachgerechte Fakten und die Möglichkeiten, diese aufzubereiten und zu verbreiten, sind heutzutage breit gefächert. Trotzdem müssen Kommunikationswege ständig neu geordnet und Verantwortlichkeiten den Anforderungen angepasst werden. So wurde die bislang tätige Profilgruppe, an der alle Fachberater und alle Sprecher der Beratungsstellen sich mit dem Vorstand austauschen konnten, ersetzt durch Treffen der Beratungsstellenleiter und durch interne Fachseminare der Berater. Gleichzeitig können die Fachberater sich mit dem Vorstand zu aktuellen Themen verständigen.



Energieberaterin Ursula Koenigs-Joedicke im Gespräch mit Besuchern beim „Tag des offenen Landtages“ in Schwerin

Möglichkeiten für eine intensive Aufklärungsarbeit bieten Teilnahmen der VZ MV an stattfindenden Messen und Ausstellungen. So sind die Experten der VZ Stammgäste bei der RoBau in Rostock, bei der MeLa in Mühlengiez oder bei den regionalen Bau- und Verbrauchermessen.

2. Beratung an sechs Standorten in MV

2.1. Beratungsstelle Rostock mit neuer Besetzung

Die Arbeit der Beratungsstelle Rostock stand 2016 ganz im Zeichen einer Neuorientierung. Im März 2016 wurde der langjährig tätige Jurist, Joachim Geburtig, in den Ruhestand entlassen. Durch das Ende des Projektes Unabhängige Patientenberatung Deutschland im Jahr zuvor, konnte die erfahrene Mitarbeiterin, Wiebke Cornelius, für einen Wechsel in die Beratungsstelle Rostock gewonnen werden. Dabei konnte auf ihre einschlägige Erfahrung und Kompetenz in der Verbraucherberatung und Pressearbeit zurückgegriffen werden. Das Hauptaugenmerk lag somit in der Einarbeitung in das allgemeine Verbraucherrecht. Dabei wurde sie tatkräftig von den Mitarbeitern der Beratungsstelle, Jindra Martinez, Matthias Wins und Karl-Michael Peters unterstützt. Wiebke Cornelius wurde mit der Teamleitung beauftragt.

Beschwerden und Beratungen in Zahlen

Im Jahre 2016 wurden von der Beratungsstelle Rostock insgesamt 1.696 so genannte Verbraucherbeschwerden, 440 Auskünfte und 123 Verweise dokumentiert. Um eine Beschwerde zu bearbeiten, sind regelmäßig mehrere Arbeitsgänge erforderlich. Das heißt, aus jeder Beschwerde kann sich ein mehr oder weniger großer Vorgang ergeben. Es sind zunächst Sachverhalte zu ermitteln, Unterlagen zu prüfen und nicht selten Rücksprachen und Recherchen durchzuführen. Viele Verbraucher benötigen bei der Durchsetzung ihrer Interessen Hilfe, die im Rahmen einer aktiven Rechtsvertretung von den Beratern übernommen wird. Oft bleibt es nicht dabei, dass ein Schreiben an einen Anbieter verfasst wird, auch die Antwort des Unternehmens muss mit dem Betroffenen besprochen werden. Letztlich müssen alle Beschwerden elektronisch in der gemein-

samen Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen erfasst werden. „Besondere Fälle“ werden in einer kleinen Dokumentation als „Fall der Woche“ an das Frühwarnsystem der jeweils zuständigen Verbraucherzentrale gemeldet. Bis vor einigen Jahren wurde in der jährlichen Statistik nur der einzelne Arbeitsvorgang erfasst. Das konnten pro Vorgang bzw. Beschwerde mehrere Aktivitäten sein, so dass auf diese Weise zwar ein konkreter Arbeitsbeleg geschaffen wurde (Anzahl der Beratungen, Rechtsvertretungen und Kontakte), jedoch die für die Verbraucherarbeit erforderlichen Informationen über Marktentwicklungen, einschließlich Anbieterverhalten, unverarbeitet blieben.



Das Team der BS Rostock (v.l.n.r.): Wiebke Cornelius, Karl-Michael Peters, Jindra Martinez, Matthias Wins

Im Verlaufe des Jahres haben die Mitarbeiter der Rostocker Beratungsstelle auf aktuelle Entwicklungen und prägnante Sachverhalte mit 20 Pressemeldungen reagiert. Immer wieder musste vor dubiosen Angeboten - vor allem im Internet - gewarnt werden. Ziel war es, bei auffälligem dubiosen Geschäftsgebaren verschiedener Firmen, nicht nur die Verbraucher vor Ort zu beraten, sondern zugleich eine größere Öffentlichkeit zu erreichen. Des Weiteren wurden 54 Interviews mit Presse- und Medienvertretern geführt. An insgesamt vier Telefon-Foren der *Schweriner Volkszeitung* und der *Ostseezeitung* war die Beratungsstelle Rostock zu den Themen Gesundheit und Pflege beteiligt. Mit Hilfe der Pressestelle und in Verbindung mit den anderen Fachbereichen der VZ MV wurde jede Woche ein Beitrag für den *Warnowkurier* in Rostock erarbeitet.

Die Mitarbeiter der Beratungsstelle Rostock präsentierten sich mit ihren Beratungsangeboten auf fünf Messen. Und schließlich hielten die Kollegen neun Vorträge, wobei ein Großteil davon Bestand-

teil der Integrationskurse für Migranten war. Eine neue Herausforderung stellte hier die Organisation und Umsetzung der Übersetzungen ins Persische und Arabische während der Veranstaltung dar.

Expertenarbeit

Seit 2005 ist Wiebke Cornelius Mitglied der Netzwerkgruppe *Pflege*, die beratungsrelevante Informationen fachlich aufbereitet und in VINTRA, dem Intranet der Verbraucherzentralen, den Beratern aller Verbraucherzentralen zur Verfügung stellt. Für diese Tätigkeit erfolgt eine zeitliche Freistellung, deren Kosten der vzbv übernimmt. Wiebke Cornelius und Karl-Michael Peters sind außerdem ehrenamtlich bei der IHK zu Rostock in der Einigungsstelle zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten tätig.

Drittanbieter

Auch in der Beratungsstelle Rostock häuften sich Fälle, in denen auf der Mobilfunkrechnung Beträge so genannter Drittanbieter auftauchten und die Provider teils drastische Maßnahmen gegenüber den Verbrauchern zur Durchsetzung der fraglichen Forderungen ergriffen haben. Der Anbieter *mobilcom-debitel* fiel dabei besonders auf: Rund ein Viertel der entsprechenden Beschwerden betrafen diesen Mobilfunkprovider im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen, auf dessen Rechnungen Verbraucher immer wieder ungewollt Beträge fanden. Insgesamt sind Drittanbieterforderungen im Bereich der Telekommunikationsanbieter das häufigste Beschwerdethema. In den meisten Fällen reicht bereits das Antippen eines Werbebanners aus, um in einer Abofalle zu landen. Und das, obwohl ein Vertrag erst dann wirksam wird, wenn man sich per Button ausdrücklich zur Zahlung verpflichtet. Es sind auch Fälle bekannt, bei denen Nutzer von gängigen Internetseiten, ohne etwas anzuklicken, auf unbekannte Seiten umgeleitet wurden. Das Ergebnis waren ungewollte Abos mit bis zu 9,99 Euro pro Woche.

Unseriöse Schlüsseldienste

Ein besonders häufiges und teures Ärgernis stellten Rechnungen von Schlüsseldiensten dar, die über Google-Anzeigen von Verbrauchern gefun-

den und beauftragt wurden. Wie das geht? In der Regel so: Freitagabend, eine junge Frau steht vor ihrer Wohnungstür, die Tür ist ins Schloss gefallen und der Schlüssel liegt in der Wohnung. Per Smartphone ihres Nachbarn sucht sie nach Schlüsselnotdiensten. Sie wählt den ersten Google-Treffer aus. Dass es sich hierbei um bezahlte Anzeigen handelt, ist ihr nicht bewusst, weil sie den kleinen Anzeigenhinweis überlesen hat. Eine Stunde muss sie warten, bis der Mitarbeiter da ist. Und dann ist nach wenigen Minuten die Tür geöffnet und sie soll, sage und schreibe 519,60 Euro bezahlen. Natürlich sofort in bar oder per ec-Karte. Immer wieder, so zeigen es die Erfahrungen der Verbraucherberater, stellten die angeblich günstigen Schlüsseldienste mindestens 300, oft jedoch mehr als 500 Euro für eine Türöffnung in Rechnung. Die Anzeigen dieser Dienste tauchen bei einer Google-Suche sehr weit oben auf und werben mit Lockvogelangeboten und einer kostenlosen 0800er-Nummer.



Fragen über Fragen beim Tag der offenen Tür im März 2016

Beratung zu Finanzfragen

Den größten Anteil aller Beratungen im Bereich Finanzdienstleistungen haben - wie in den Jahren zuvor - die Nachfragen zu **Versicherungen** ausgemacht. Die Überprüfung vorhandener Verträge sowie von Angeboten für den Neuabschluss von Hausrat-, Unfall- und Berufsunfähigkeitsversicherungen wurden am meisten nachgefragt. Die Berufsunfähigkeitsversicherung als eine der wichtigsten Versicherungen, sichert den Lebensunterhalt ab, wenn durch Unfall oder Krankheit die Erwerbstätigkeit nur begrenzt oder gar nicht mehr ausgeübt werden kann. Hier droht ansonsten zwangsläufig der finanzielle Ruin, denn kaum jemand kann das wegfallende Erwerbseinkommen durch eigene Rücklagen ausgleichen.

Auch Beratungen zur privaten Krankenversicherung wurden durchgeführt. Hier geht es vor allem um die Problematik, dass mit fortschreitendem Alter die Beiträge ständig steigen und dadurch so mancher Versicherungsnehmer in finanzielle Bedrängnis gerät. Abhilfe kann durch den Wechsel in einen anderen Tarif erreicht werden. Die Vielzahl unterschiedlicher Tarife, die von den Versicherungen angeboten werden, macht es für den Einzelnen nahezu unmöglich eine Entscheidung zu treffen. Hier bietet die Verbraucherzentrale eine individuelle Hilfe an, unterstützt von einer computergestützten Beratungssoftware, überlässt aber nach eingehender Beratung immer dem Verbraucher die Produktentscheidung.

Die Beratung zur **Geldanlage** wurde, im Vergleich zum Vorjahr, deutlich mehr nachgefragt. Auf Grund des lang anhaltenden Niedrigzinsniveaus sind im Moment mit sicheren Geldanlagen kaum noch nennenswerte Erträge zu erwirtschaften. Deshalb wurden den Verbrauchern zunehmend Produkte unterschiedlicher Risikoklassen angeboten, bei denen es auch zu Verlusten kommen kann. Die meisten Verbraucher sind mit der Einschätzung, ob sich diese Angebote für sie eignen, vollkommen überfordert. Aus diesem Grund sind sie deshalb mehr denn je auf eine unabhängige Beratung angewiesen.

Die **Baufinanzierungsberatung** wurde im Vergleich zum Vorjahr etwas mehr in Anspruch genommen. Auch wenn die Immobilienpreise, vor allem in den Großstädten, gestiegen sind, nutzen doch viele Verbraucher das sehr günstige Zinsniveau, um sich den Traum von den eigenen vier Wänden zu erfüllen. Auch die niedrigen Anlagezinsen können als Ursache hierfür gesehen werden. Denn Investitionen in Immobilien gelten immer noch als sichere und rentable Anlage. Und nicht zuletzt ist eine schuldenfreie Immobilie auch Bestandteil der privaten Altersvorsorge, da dann die Kreditbelastung entfällt und auch keine Miete zu zahlen ist. Dem voraus geht allerdings eine über meistens Jahrzehnte andauernde Zeit für die Rückzahlung der Immobilienkredite. Die reale Einschätzung der eigenen finanziellen Leistungsfähigkeit sowie eine gut durchdachte und geplante Finanzierung, mit entsprechendem Anteil an Eigenkapital, ist die Voraussetzung dafür, dass das Vorhaben gelingt und nicht in einer Überschuldung endet.

Bei den **Altersvorsorgeberatungen** wurden Riester geförderte Altersvorsorgeprodukte besonders nachgefragt. Bei diesen ist eine jährliche Mitteilungspflicht des Anbieters über den erreichten Kapitalstand durch den Gesetzgeber vorgeschrieben. An Hand dieser Übersichten kommen vielen Verbrauchern Zweifel an der Sinnhaftigkeit des abgeschlossenen Vertrages, nämlich dann, wenn die Kostenbelastungen höher sind als die erhaltenen staatlichen Zulagen und die erwirtschafteten Wertzuwächse. Dies ist vor allem bei versicherungsförmigen Produkten der Fall. Ein Produktwechsel kann hierbei ange raten sein, muss aber immer gut überlegt und abgewogen werden. Die Bewertung von Angeboten zur betrieblichen Altersvorsorge wurde vereinzelt nachgefragt. Ebenso die Problematik, dass bei der Auszahlung einer Betriebsrente, als lebenslange Rente oder einmalige Kapitalauszahlung, Beiträge zur Kranken- und Pflegeversicherung zu entrichten sind.

Im Rahmen eines bundesweiten **Finanzmarkt-wächters** der Verbraucherzentralen erfolgt eine intensive Marktbeobachtung, in deren Ergebnis auf bestehende Missstände im Finanzmarkt aufmerksam gemacht werden soll. Im Fokus stehen unfaire Vertriebsmethoden, ineffiziente Produkte oder Störungen im Wettbewerb. Dieses neue Instrument soll zeigen, dass eine systematische verbraucherorientierte Marktbeobachtung notwendig ist. Je nach Erkenntnisstand der Marktwächter informieren diese anschließend beispielsweise Verbraucher, die Politik, Aufsichtsbehörden oder andere Akteure. Darüber hinaus wenden sich der vzbv und die Verbraucherzentralen bei rechtswidrigem Anbieterverhalten an die Öffentlichkeit und werden im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung mit den Erkenntnissen der Marktwächter auch direkt für Verbraucher tätig werden.

2.2. Beratungsstelle Schwerin mit großem Einzugsgebiet

Von der Ostsee bis zur Elbe, von Boizenburg bis Teterow reicht in etwa der Einzugsbereich, der Beratungsstelle Schwerin. Hierfür unterhält die Beratungsstelle zwei Nebenstellen in Güstrow und in Wismar, die nur einmal wöchentlich besetzt werden können. Grundlage der Tätigkeit

sind die persönlichen Beratungen. Hier soll den Verbrauchern geholfen werden, ihr Problem zu lösen. Gleichzeitig erfüllt das Beratungsgespräch eine Sensorfunktion über das Funktionieren oder Nichtfunktionieren des jeweiligen Marktes.

Im Jahr 2016 wurden an den drei Standorten Schwerin, Wismar und Güstrow 2.177 Vorgänge mit Verbrauchern registriert. Der überwiegende Teil der Probleme lässt sich jedoch nicht durch ein Beratungsgespräch lösen. Häufig ist ein umfangreicher Schriftwechsel mit dem Anbieter oder weitere Rücksprachen notwendig, so dass ein kaum zählbarer Beratungs- und Bearbeitungsaufwand bewältigt werden muss.



Nach 25jähriger Tätigkeit wurde die langjährige Leiterin der Beratungsstelle Schwerin Cornelia Nagel verabschiedet.

Die Beratungsschwerpunkte

Rechtliche Schwerpunkte bildeten im Jahr 2016 auf dem digitalen Gebiet unter anderem so genannte Drittanbieterabrechnungen auf Mobilfunkrechnungen, Abo-Fallen im Internet, wie zum Beispiel bei einem „Routenplaner“ und Spam-Mails mit Anhängen, in denen sich Schadsoftware befinden kann.

Bei den Problemen der Energierechtsberatung bildeten Abrechnungsfragen den Schwerpunkt. So waren beispielsweise Abrechnungen unverständlich bzw. kaum nachvollziehbar oder es wurden keine Schlussrechnungen nach einem Anbieterwechsel für Strom oder Gas erteilt.

Durch den Zuzug von Flüchtlingen, insbesondere aus Syrien, kam es zu einer Zunahme von Beratungen in dieser Zielgruppe. Das waren sowohl Einzelberatungsgespräche als auch Gesprächsrunden. Dabei war zu beobachten, dass unseriöse Anbieter, die Rechtsunkenntnis der Flüchtlinge für ihre Gewinnmaximierung nutzten. Hier zwei Beispiele: Die syrischen Mitbürger, die eine Aufenthaltserlaubnis vorweisen, haben Anspruch auf ein Girokonto. In der Regel erhalten sie jedoch keine Kreditkarte. Diese vermeintliche Lücke wollen sich bestimmte Anbieter zu Nutzen machen. Sie schalten eine Werbung über Facebook und bieten eine „Goldene Kreditkarte“ von Mastercard an. Diese ist jedoch keine echte Kreditkarte, sondern eine Prepaidkarte, die vor der Nutzung mit Geld aufgeladen werden muss. Dafür stellt das Unternehmen eine Rechnung in Höhe von knapp 100 Euro. Die Ratsuchenden wandten sich mit den Rechnungen, die durch die Beauftragung eines Inkassounternehmens schon auf das Doppelte gestiegen waren, an die Verbraucherzentrale.

Der Kontakt zur Heimat wird bei den Flüchtlingen über die mobilen Endgeräte, wie Smartphone oder Tablet gehalten. Dazu gehören auch das Ansehen von Filmen und das Hören von Musik. Die deutschen gesetzlichen Regelungen zum Urheberrecht sind den syrischen Flüchtlingen unbekannt. Dadurch ist eine Zunahme des Beratungsbedarfs zu beobachten, weil die großen Abmahnkanzleien (wie WALDORF und FROMMER) hier sofort Abmahnschreiben verschicken und zum Teil vierstelligen Beträge für ein Abmahnschreiben fordern. Es ist einmal mehr nötig, den Gesetzgeber erneut aufzufordern, endlich eine gesetzliche Regelung zu schaffen, welche diesen Abzockern das Handwerk legt.

Marktwächter und Frühwarnnetzwerk

Die beiden Marktwächter (Finanzen und Digitale Welt) sind ein Gemeinschaftsprojekt aller 16 Verbraucherzentralen und des vzbv. Im Rahmen der Projekte (Laufzeit 01.02.2015 bis 31.12.2017) wird eine verbraucherorientierte Marktbeobachtung aufgebaut. Nach dem Prinzip „erkennen – informieren – handeln“ wird der Finanzmarkt und die digitale Welt hinsichtlich Missständen und Verbraucherproblemen beobachtet. Diese Marktbeobachtung findet auf Grundlage der Ver-

braucherberatung in den VZen, empirischen Untersuchungen und eingehenden Verbraucherbeschwerden über das Onlineportal www.marktwaechter.de statt. Ziel der Arbeit in den Marktwächterprojekten ist es, Marktwissen zu bündeln, Fehlentwicklungen sichtbar zu machen und Schaden von Verbrauchern abzuwenden.



Beraterin Sylke Sielaff und Projektleiterin Uta Nehls informieren Landtagspräsidentin Sylvia Bretschneider über aktuelle Themen der Verbraucherarbeit.

Zentrales Instrument der Marktbeobachtung sind die **Frühwarnnetzwerke**, in denen die VZen besonders auffällige Fälle melden. Treten einzelne Verbraucherprobleme gehäuft auf, können die VZen dies durch gezielte Untersuchungen über die Marktwächter sichtbar machen und näher analysieren. Zeigt sich in der Summe aller Einzelfälle eine systematische Fehlentwicklung am Markt, können die Ergebnisse dabei helfen, Verbraucher besser zu schützen. Dazu informieren die Marktwächter früh die zuständigen Aufsichtsbehörden, wie beispielsweise die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht oder die Bundesnetzagentur, außerdem Politiker, Anbieter und die Öffentlichkeit über ihre Ergebnisse. Darüber hinaus können der vzbv und die VZen bei rechtswidrigem Anbieterverhalten auch im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung direkt für Verbraucher tätig werden und Unternehmen abmahnen.

In der VZ MV arbeiten alle Berater im Frühwarnnetzwerk. Besonders häufige, sich ständig wiederholende Fälle, solche mit besonders hohem Streitwert oder von großer rechtlicher Bedeutung werden über das Frühwarnnetzwerk an die jeweiligen Schwerpunktverbraucherzentralen der Marktwächter gemeldet. Ab dem 01.02.2016 wurde dazu das Statistikprogramm „BASIS“ genutzt. In diesen 11 Monaten wurden aus den Beratungsstellen 312 Fälle gemeldet. Wöchentlich meldet das Frühwarnsystem auffällige Marktbeobachtungen. Hier einige Beispiele für das Funktionieren des Frühwarnnetzwerkes:

*„Die Verbraucherzentralen warnen vor unseriösen Routenplanern im Internet. Die Betreiber der Seiten locken Verbraucher in Abo-Fallen und verlangen eine Bezahlung mit Amazon-Gutscheinen. Das zeigen Erkenntnisse aus dem **Frühwarnnetzwerk** des Marktwächters Digitale Welt.“*

*„Verbraucher beschwerten sich zunehmend über Probleme mit Drittanbieterforderungen. Der Anbieter mobilcom-debitel fällt dabei besonders negativ auf: Rund ein Viertel der Verbraucherbeschwerden betreffen diesen Mobilfunkprovider, auf dessen Rechnungen Verbraucher immer wieder ungewollt Beträge dritter Anbieter finden. Das zeigen Erkenntnisse aus dem **Frühwarnnetzwerk** des Marktwächters Digitale Welt.“*

„Statt eines beworbenen Kredits ohne SCHUFA erhalten Verbraucher kostenpflichtige Prepaid-Karten. Auf die versprochenen Kredite warten sie teils vergeblich. Das niederländische Unternehmen GlobalPayments BV wirbt auf mehreren Internetseiten mit ‚SofortKrediten‘ bis zu 6.499 Euro. Verbrauchern wird hier zugleich eine Prepaid-Karte vermittelt, die nur funktioniert, wenn Geld aufgeladen wird.“

*„Die Targobank AG & Co. KGaA zahlt Entgelte zurück, die sie von ihren Kunden bei der Vergabe von Konsumentenkrediten als sogenannte Individualbeiträge verlangt hatte. Mehrere Fälle aus dem **Frühwarnnetzwerk** des Marktwächters Finanzen zeigen, dass die Bank die umstrittenen Entgelte erst zurückerstattet, wenn Verbraucher sie dazu auffordern.“*

(Zitate aus www.marktwaechter.de)

2.3. Vielfältige Beratungen in Neubrandenburg

Über 600 Verbraucher nutzten eine persönliche, schriftliche oder telefonische Beratung, um Hilfe und Unterstützung bei der Lösung ihrer Probleme zu erhalten. Für ein persönliches Beratungsgespräch nahmen einige lange Wege in Kauf, denn das Einzugsgebiet der Beratungsstelle reicht von der Insel Usedom bis nach Penkun. Schwerpunkte der Beratungsnachfragen waren folgende Themen:

Telefon und Internet

Die zunehmende Digitalisierung des Alltags stellt Verbraucher vor große Probleme und viele sind sich der Risiken nicht bewusst. Eine Steigerung erfuhren Probleme mit mobilen Datendiensten und mobilen Zahlungsmöglichkeiten. In vielen Fällen wandten sich Verbraucher an die Beratungsstelle, weil sie Opfer einer Abzocke mit Mehrwert-SMS-, WEB- und WAP-Abos wurden.

Bei der Nutzung von Apps oder Webseiten wurde auf Werbung geklickt. Durch die Inanspruchnahme dieser „Dienste“ wurden ungewollte Abos abgeschlossen. Diese Mehrwertdienste werden über die Handyrechnung abgerechnet. Dem Verbraucher war es meist nicht möglich, das Problem mit dem Telefonanbieter selbst zu lösen. Dieser verwies an den Drittanbieter, der meist mit einer ausländischen Adresse auf der Rechnung angegeben war oder sogar erst ermittelt werden musste. Dennoch bestand der Telekommunikationsanbieter auf Zahlung und drohte vielfach mit Sperrung. Die Telekommunikationsbranche kann sich aufgrund der Vielzahl der Beschwerden bezüglich Rechnungslegung, Sperrung und Drittanbieter nicht gerade mit Servicefreundlichkeit rühmen. Anstatt auf die meist berechtigten Anliegen der Verbraucher einzugehen, wurde ohne Beachtung derselben weiter gemahnt und vielfach auch gesperrt. Erst nach Einschalten der Verbraucherzentrale konnten die Angelegenheiten zugunsten der Verbraucher mit den Telefonanbietern geklärt werden.

Unseriöse Geschäfte

Trotz Verschärfung der Gesetze 2013 zu Werbeanrufen versuchten gleich mehrere Firmen mit Werbeanrufen - sogenannten *cold calls* - Verbraucher zu Gewinnspielen, neuen Mobilfunkverträgen und Stromverträgen zu überreden.



Die Anbieter lockten mit günstigen Preisen. Die telefonisch untergeschobenen Verträge waren wieder ein großer Bestandteil der Beschwerden, insbesondere im Mobilfunkbereich und im Strombereich. Bei der telefonischen Vertragsanbahnung wurden die Verbraucher über die Preise und tatsächlichen Leistungen der Produkte der Unter-

nehmen nur unzureichend aufgeklärt. Es war daher oft ein ausführlicher Schriftverkehr mit den Unternehmen erforderlich, um die meist für den Verbraucher nachteiligen Verträge rückgängig zu machen oder den Schaden zu mindern.

Die Stromanbieter *voxenergie* und *primastrom* lockten durch günstige Tarife per Telefon. Die Verbraucher konnten sich Angebote zuschicken lassen. Tatsächlich wurden aber nach einer Woche die Vertragsunterlagen zugeschickt. Durch Einschalten der Verbraucherzentrale konnten Verträge rechtzeitig widerrufen werden.

Die Prüfung von Bauverträgen ist fester Bestandteil des Beratungsangebotes geworden. Viele Bauverträge weisen beachtliche Mängel auf. Sie enthalten Fallstricke oder unvorteilhafte Klauseln. Verbraucher gerieten in Situationen, wo ihnen ein Bauvertrag aufgedrängt werden sollte, aber das in Aussicht gestellte Grundstück nicht erworben werden konnte oder es nicht zu einer Finanzierung kam. Regelungen wie beispielsweise ein Rücktrittsrecht für derartige Konstellationen sollten im Vertrag festgeschrieben sein. Im besten Fall kommen Verbraucher vor der Vertragsunterzeichnung und können auf Probleme im Vertrag hinweisen werden. Im schlimmsten Fall ist der Vertrag bereits unterschrieben und es kommt zu Meinungsverschiedenheiten zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Dann geht es um die Klärung, welche Rechte Verbraucher in dieser Situation haben.

Die Beratung zur Thematik der **Rundfunkbeiträge** wird sehr geschätzt, da viele Verbraucher durch die nicht immer transparenten Schreiben vom Rundfunk Beitragsservice verunsichert waren. Komplizierter und langwieriger Schriftverkehr konnte durch Gespräche mit den Mitarbeitern des NDR vermieden und die Probleme relativ schnell geklärt werden.

Ebenfalls häufig nachgefragt wird zum **Gewährleistungs- und Garantierrecht**. Es wird jedoch deutlich, dass Unternehmen absichtlich die Gewährleistungsrechte von Verbrauchern übergehen. Erst nach Einschalten der Verbraucherzentrale konnten Ansprüche durchgesetzt werden.

Die Beratungsstelle Neubrandenburg pflegt eine enge Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen. In einer Informationsveranstaltung wurden interessierte Mitglieder von Vereinen und Verbänden mit dem Beratungsangebot bekannt gemacht. Im präventiven Bereich wurden im wirtschaftlichen Verbraucherschutz insgesamt fünf Vorträge gehalten.



Veranstaltung für Verbraucher in der BS Neubrandenburg

Bei Aktionen und Messen konnte eine große Zahl Besucher erreicht werden. Wichtigstes Instrument der Öffentlichkeitsarbeit ist der Kontakt zur Presse. Zahlreiche Interviews zu aktuellen Themen wurden gegeben und zehn Pressemitteilungen an die regionalen Medien ausgereicht.

2.4. Verbraucherfragen zwischen Grimmen und Kap Arkona

Auch im Jahr 2016 wurde die Beratungsstelle Stralsund von fast 600 Ratsuchenden in Anspruch genommen – und zwar sowohl in den Beratungszeiten vor Ort, die Gelegenheit für ein persönliches Gespräch bieten, als auch auf dem fernmündlichen Weg, per Fax oder Mail. Letztere Angebote wurden natürlich vorwiegend von Verbrauchern wahrgenommen, die in dem großen Einzugsgebiet der Beratungsstelle wohnen. Das sind Bürger aus dem Stralsunder Raum, von den Inseln Rügen, Hiddensee sowie Darß/Zingst und Usedom.

Erfreulich war, dass immer mehr junge Leute, Studenten, Auszubildende und Schüler den Weg zur Beratungsstelle gefunden haben. Dies war sicher auch ein positives Ergebnis der Veranstaltungen, die gemeinsam mit Lehr- und Bildungseinrichtungen durchgeführt worden sind, wie etwa dem Berufsbildungswerk in Greifswald. Neue Kontaktmöglichkeiten wurden unter ande-

rem zur Volkshochschule in Stralsund geknüpft, in deren Programm die Beratungsstelle künftig regelmäßig Veranstaltungen anbieten wird. Vergrößert hat sich auch der Anteil der Verbraucher, die die Beratungsstelle nicht nur für eine mündliche Beratung aufsuchten, sondern auch eine komplexere Leistung in Anspruch nahmen, wie etwa die Prüfung umfangreicher Verträge (z. B. Bauverträge oder Bauleistungsbeschreibungen) oder die Interessenvertretung des Verbrauchers gegenüber dem Anbieter.

Thematisch drehten sich die meisten Anfragen nach wie vor um die Gebiete der modernen Kommunikationsmedien und damit zusammenhängende vertragliche und Abrechnungsfragen. Nach wie vor der Dauerbrenner sind dabei Probleme mit Drittanbietern von so genannten Mehrwertdiensten, die auf den Kommunikationsrechnungen vieler Verbraucher auftauchten – sowohl im Bereich des Festnetzes, als auch im Mobilfunkbereich. Dabei handelte es sich zum einen um offensichtlich betrügerische Abbuchungen, denen keinerlei Bestellung oder Kauf des Verbrauchers zu Grunde lag, zum anderen um vermeintlich kostengünstige oder kostenlose Angebote. Gerade die letzteren stellten sich oft als problematisch heraus, da die abrechnenden Netzbetreiber hier in sehr vielen Fällen eine notwendige Kooperation vermissen ließen und auf der Begleichung von Forderungen bestanden, die offensichtlich unbegründet waren. Angebote, die gebucht wurden und in ein Abo führten, ohne dass dies hinreichend erkennbar war, und Angebote, die sich gezielt an Minderjährige richteten (etwa so genannte in-game-Käufe) waren nach wie vor die am meisten nachgefragten Probleme. Einzelverfügungen über Beträge von 0,99 Euro etwa summierten sich auf so mancher Monatsrechnung zu Beträgen sogar im vierstelligen Bereich.

Im Bereich des Internets fielen neben offensichtlich betrügerischen Angeboten (wie etwa dem *routenplaner-maps* und tausenden von Mails angeblich vertrauenswürdiger Anbieter oder fantasievoll ausgedachte Zahlungsforderungen per Mail) die Premium-Postfächer bzw. Club-Mitgliedschaften der Marken *web.de* und *gmx.de* unangenehm auf. Dutzende Verbraucher meldeten sich in der Beratungsstelle und beschwerten sich über Forderungen der *1 & 1 Mail und Media*

GmbH, die die bezeichneten Marken übernommen hatte und entsprechende vermeintliche Forderungen auch mit Hilfe von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten durchzusetzen versuchte. Die Verbraucher berichteten insoweit übereinstimmend, dass sie keinerlei Bestellungen bezüglich der abgerechneten Leistungen abgegeben hätten. Stichhaltige Belege konnte auch die Gläubigerin nicht vorlegen, ließ die Forderungen jedoch meist erst nach intensivem Einschreiten der Verbraucherzentrale und teils umfangreicher Korrespondenz fallen.



Einen immer größeren Teil der Anfragen konnte die Beratungsstelle auch auf dem Gebiet des Energierechts verbuchen. Fragen zu Abrechnungen der Energieanbieter, zu Vertragskündigungen, zum Anbieterwechsel und zum für Laien komplizierten Vertragsverhältnis zwischen Kunden, Energieanbieter und Netzbetreiber konnten regelmäßig – auch mit Hilfe der Energierechtsberater – geklärt werden.

Eine eher traurige Spitzenposition erlangte hier die *Care Energy Firmengruppe*. Verbraucher erhielten in Dutzenden Fällen, die allein in Stralsund bearbeitet wurden, Mahnungen für laufende, aber auch bereits abgelaufene und

abgerechnete Zeiträume, ohne dass diesen eine nachvollziehbare Rechnung vorausgegangen wäre. Früher ausgewiesene Guthaben wurden nicht ausgezahlt, mit vermeintlichen Forderungen verrechnet und Nachforderungen ohne plausible Begründung gestellt. Selbst nach Übernahme der Korrespondenz durch die Verbraucherzentrale wurden Verbraucher mit Mahnungen und Drohungen überschüttet, ein Inkassobüro engagiert und es wurde auf den Forderungen bestanden, auch wenn keinerlei nachvollziehbare Belege vorgelegt werden konnten.

Natürlich nahmen auch die „klassischen“ Gebiete des Verbraucherrechts einen großen Teil der Beratungspraxis ein. Die immer stark vertretenen Gebiete von Kauf und Gewährleistung, Dienstverträge und Werkverträge (vorwiegend Handwerkerrechnungen und -leistungen), aber auch Fragen aus dem Reiserecht beschäftigten die Beratungsstelle in unzähligen Fällen.

Bei dem letzteren ragte der Fall der *Unister-Gruppe* heraus. Die Betreiberin der Urlaubstours GmbH und der bekannten Internet-Portale *ab-in-den-urlaub.de* und anderer machte negative Schlagzeilen durch zahllose Beschwerden von Verbrauchern zu hohen Anzahlungen, überhöhten Stornokosten. Später kam hinzu, dass ausgegebene Gutscheine unter diversen Vorwänden nicht eingelöst wurden. In einer ganzen Reihe von solchen Fällen hat die Beratungsstelle die Interessenvertretung der Verbraucher übernommen und diese durch die Korrespondenz geführt und in dem später eröffneten Insolvenzverfahren über etliche Unternehmen der Gruppe beraten.

Schließlich wandten sich auch im Jahr 2016 zahlreiche Verbraucher an die Beratungsstelle, die im Vertrauen auf eine Partnervermittlung bei eher zweifelhaften Unternehmen aus der Reihe der so genannten Freizeitclubs unterschrieben und sich zu Honoraren von bis zu 4.500 Euro verpflichtet hatten. Auch hier übernahm die Beratungsstelle die Interessenvertretung und war erfreut zu erfahren, dass die von hier vertretene Rechtsauffassung (dass dem Kunden nämlich ein Widerrufsrecht zusteht und er über dieses auch belehrt werden muss) nun vom Landgericht Halle/Saale geteilt wurde. Das dortige Zivilverfahren wurde übrigens von den Kollegen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in Gang gesetzt.

2.5. Marktwächter – Vorgangserfassung und Rechtsdurchsetzung

Marktwächtertätigkeit der Verbraucherzentralen ist Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht. Sie erfolgt also mit den Mitteln des Verbraucherschutzes und nutzt als wesentliche Erkenntnisquelle Verbraucherbeschwerden, die vor allem in der Rechtsberatung vorgetragen werden. Schon vor vielen Jahren haben die Berater der VZ MV erkannt, dass eine systematische Erfassung von Informationen, sei es zu dubiosen Methoden von Anbietern, zu rechtswidrigen Geschäftsbedingungen und -praktiken oder auch über die Anbieter selbst, von erheblichen Nutzen für einen wirksamen und effizienten Verbraucherschutz ist. Mittlerweile ist dieses Instrument in allen 16 VZen etabliert und miteinander vernetzt. Jede Beschwerde, die sich in einem Beratungsgespräch oder bei anderer Gelegenheit ergibt, wird als Vorgang elektronisch erfasst. Diese Vorgangserfassung wurde eingeführt auf der Grundlage einer anpassungsfähigen Software, die nun schon fünf Jahre als „BASIS“ genutzt wird. Anfänglich hat sich eine spezielle Netzwerkgruppe beim vzbv unter Einbeziehung von Experten aus den VZen mit allen Fragen der Fortentwicklung gekümmert. Aus dieser Netzwerkgruppe entstand 2016 ein so genannter Qualitätszirkel, der die Einführung einer leistungsfähigeren Vorgangserfassung in „BASIS 2.0“ vorbereitet.

Auch 2016 konnte die VZ MV an der Fortentwicklung eines Systems mitwirken, das eine Erfassung von Vorgängen nach einheitlichen Regeln zum Ziel hat. Handelte es sich in den ersten Jahren der Entwicklung im wesentlichen nur um ein System, welches die Teilnahme an einer europaweit einheitlichen Erfassung von Beschwerden und Anfragen von Verbrauchern ermöglichen sollte, stand in den letzten Jahren eine erhebliche Erweiterung der Möglichkeiten der Erfassung im Mittelpunkt. Die 2016 zur Anwendungsreife gebrachte Version Vorgangserfassung 2.0 - ermöglicht nunmehr die Erfassung und Auswertung von Daten, die Grundlage für eine evidenzbasierte Argumentation gegenüber dem Gesetzgeber zur Durchsetzung von Verbraucherinteressen sein können. Die Umsetzung dieser Zielsetzung erforderte eine erhebliche Erweiterung der Möglichkeiten einer differenzierteren Erfassung. So ist es nunmehr möglich, nicht

nur solche Sachverhalte zu erfassen, die vom Verbraucher zum Gegenstand einer Beschwerde gemacht wurden, sondern auch solche, die den Verbraucher z. B. durch illegales Handeln des Anbieters massiv benachteiligen, jedoch mangels Rechts- oder Tatsachenkenntnis des Verbrauchers von diesem nicht erkannt und schon deshalb nicht zum Gegenstand einer Beschwerde gemacht werden. Ebenfalls möglich ist die Erfassung einer Feststellung zur fehlenden Begründetheit einer vorgetragenen Beschwerde, etwa, wenn der Beschwerde führende Verbraucher irrig von der Existenz einer nicht existierenden gesetzlichen Bestimmung oder einem nicht existierenden Sachverhalt ausgeht. Eine für die Leistungsfähigkeit der aktuellen Version der Vorgangserfassung, noch mehr jedoch für die Zukunftsfähigkeit des Systems der Vorgangserfassung insgesamt kaum zu überschätzende Bedeutung dürfte inzwischen eine erzielte Einigung der VZen haben. Sie stellt sicher, Möglichkeiten der Erfassung auch dann bereitzustellen, wenn diese nicht von allen VZen für zweckmäßig erachtet werden. So konnte etwa für den Bereich der Finanzdienstleistungen die Möglichkeit einer differenzierteren - und qualifizierteren - Erfassung durch Öffnung einer weiteren Ebene geschaffen werden. VZen, deren Fähigkeiten zu einer differenzierten Erfassung über das hinausgehen, was andere leisten können, werden in die Lage versetzt, diese Fähigkeiten im gemeinsamen Interesse des Verbraucherschutzes zu verwenden und anderen im Ergebnis verfügbar zu machen.

Eine weitere wesentliche Entwicklung betrifft die Erfassung von Daten zu Anbietern. Hier konnte durch die Einführung der durch Gesetzgeber und Rechtsprechung verwendeten Begriffe und Kriterien eine wesentliche Vereinfachung sowie Erhöhung der Aussagekraft erzielt werden. Die umfassend überarbeitete Anleitung für die Erfassung von Daten zu Anbietern eröffnet die Möglichkeit einen in der Praxis verwendbaren mit vertretbarem Aufwand zu pflegenden Datenbestand aufzubauen. Jedem Anbieter können die für Zwecke des Verbraucherschutzes relevanten Informationen zugeordnet werden. Das für eine Einflussnahme auf das Anbieterverhalten erforderliche Wissen ist im Bedarfsfalle in der für den Anbieter angelegten elektronischen Akte verfügbar. Ein erster Schritt in die Umgestaltung der Verbraucherrechtsberatung zu einem verbrau-

cherpolitisch wirksamen Instrument in den Händen der Verbraucherorganisationen ist getan. Als integraler Bestandteil der Marktwächterfunktion bildet die Vorgangserfassung das statistische Fundament für Aussagen zur Entwicklung der einzelnen Märkte.

Marktbeobachtung liefert nicht nur Erkenntnisse über Marktentwicklungen, sondern deckt immer wieder auch rechtswidrige Tatbestände bzw. Geschäftspraktiken von Anbietern auf. Die bundesweite Marktwächtertätigkeit nutzt diese Erkenntnisse und führt zu einem abgestimmten Vorgehen gegen unlautere Methoden. Werden also rechtswidrige Geschäftspraktiken aufgedeckt, können diese auch durch Maßnahmen der Rechtsdurchsetzung im Rahmen der den VZen zugeordneten Klagebefugnisse geahndet werden.



Auch 2016 überprüfte die VZ MV die Einhaltung der in den Vorjahren erwirkten Unterlassungserklärungen bzw. Änderungen der AGB. Es ergab sich, dass die geprüften Unternehmen, die durch Verfahren gemäß Unterlassungsklagegesetz zur Abgabe von strafbewehrten Unterlassungserklärungen gezwungen worden waren, an den Auflagen festgehalten hatten. Aber es gab auch Unternehmen die ohne Einleitung eines entsprechenden Verfahrens „freiwillig“ ihre AGB geändert hatten, da es sich in der betreffenden Branche herumgesprochen hatte, dass die VZ MV rechtswidriges Verhalten ahndet.

Da sich seit mehreren Jahren die Zahl der von Verbrauchern vorgebrachten Beschwerden über rechtswidriges Verhalten von Beherbergungsbetrieben in Mecklenburg-Vorpommern stetig

erhöht hat, wurden diese Beschwerden zum Anlass genommen, die im Internet einsehbaren AGB von Beherbergungsbetrieben zu untersuchen. Es bestätigte sich der vermittelte Eindruck, dass insbesondere unzulässige Klauseln zum Schadensersatz bei Stornierung von Beherbergungsverträgen und unvollständige Preisangaben berechnete Gründe für Beanstandungen darstellten. Die VZ MV hat daher im Jahre 2016 begonnen, die entsprechenden Beherbergungsbetriebe auf ihre unzulässigen Preisangaben und AGB-Klauseln hinzuweisen und zur Änderung aufzufordern. Ein Unternehmen (der DJH-Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.) verweigerte - trotz mehrfacher Aufforderung durch die vom Verbraucher um Unterstützung gebetene VZ MV - hartnäckig die Änderung seiner rechtswidrigen Praxis der unvollständigen Preisangabe. Erst das gemäß UKlaG durchgeführte Verfahren veranlasste das Unternehmen zur Abgabe der geforderten strafbewehrten Unterlassungserklärung sowie Zahlung der Verfahrenskosten an die VZ MV. Die Bemühungen zur Durchsetzung der gesetzlichen Regelungen im Bereich Beherbergungsbetriebe werden im Jahr 2017 fortgesetzt.

3. Projekte legen Schwerpunkt auf Verbraucherinformation

Seit 2004 trägt sich die Verbraucherzentrale MV zum großen Teil über Projekte. Bereits zuvor waren sowohl die Projekte Lebensmittel und Ernährung sowie zur Energieeinsparung wesentliche Bestandteile der Verbraucherarbeit. Während die Finanzierung des Projektes Lebensmittel und Ernährung je zur Hälfte vom Bundeslandwirtschaftsministerium und vom Landwirtschaftsministerium MV getragen wird, steht hinter dem bundesweiten Energieprojekt das Bundeswirtschaftsministerium. Im Rahmen des Ernährungsprojektes werden neben jährlich wechselnden Gemeinschaftsaufgaben aller Verbraucherzentralen auch kleinere, zeitlich befristete Projekte realisiert.

Mit dem Jahre 2006 startete die „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD“ in einem Verbund mit anderen Partnern und finanziert von den gesetzlichen Krankenkassen. Inzwischen wurde ein anderer Träger für dieses Projekt auserkoren, so dass die Patientenberatung seit 2016 nur noch in kleinem Umfang möglich ist. Eben-

falls 2004 wurde das Informationsprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ gestartet. Auch dieses Projekt, das noch heute läuft, wird je zur Hälfte mit Bundes- und mit Landesmitteln finanziert.

Mit Beginn des Jahres 2014 startete das Bundesjustizministerium die ersten beiden Marktwächter und zwar für Fragen des Finanzmarktes und für den Digitalen Markt. Obwohl die VZ MV nicht zu den ausgewählten Schwerpunktverbraucherzentralen gehört, ist sie im Rahmen der Vorgangserfassung und des Frühwarnnetzwerkes integraler Bestandteil der Marktwächter und hofft derzeit, sich am neuen Energiemarktwächter ab 2017 beteiligen zu können.

Seit einigen Jahren hat die VZ MV im Verbund mit den anderen vier norddeutschen VZen auch die Möglichkeit, explizit zu den Fragen rund um den Rundfunkbeitrag zu beraten und die gewonnenen Erfahrungen zurück an den NDR zu spiegeln. In dieser Weise wird nicht nur Verbrauchern geholfen, sondern gibt es eine sehr gute Möglichkeit, unmittelbar auf die entsprechenden Abläufe und Regelungen zum Rundfunkbeitrag einzuwirken. Im Folgenden haben die Projektverantwortlichen ihre Ergebnisse und Aktivitäten für das Jahr 2016 zusammengefasst.

3.1. Informationsbedarf zu Lebensmitteln und Ernährung

Die Informations- und Beratungstätigkeit des Projektes wird aus verschiedenen Fördertöpfen finanziert. Im Jahre 2016 waren dies:

BMEL-Bundesprojekt „Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“

MLUV-Landesprojekt „Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung“

*IN FORM – Projekt BMEL „Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel!“
(befristet – 30.11.2016)*

*IN FORM – Projekt BMEL „Kita Kids- IN FORM“
(befristet bis 31.7.2017)*

Insgesamt betrug der Stellenanteil aus der Bundes- und Landesprojektförderung 4,75 Stellen. Die Umsetzung der zeitlich befristeten Projekte erfolgte durch die Erhöhung der Stundenzahl der Mitarbeiterinnen.

3.1.1. Inhaltliche Schwerpunkte

Lebensmittel und Lebensmittelsicherheit stehen aus Sicht von Verbraucher ganz vorn, wenn es um Verbraucherschutz geht. Auch im Jahr 2016 machten die Verbraucher deutlich, dass sie über die Beschaffenheit ihrer Lebensmittel ehrlich informiert werden wollen. Dabei ging es zum Beispiel um Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen, Tierschutzlabel, Ersatzprodukte in der vegetarischen und veganen Ernährung oder um die Kennzeichnung von Produkten aus der Region.

Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen Nährwertprofile sind unverzichtbar

Wohl nur wenige Menschen können von sich behaupten, immer gesund und abwechslungsreich zu essen. Da kommen Lebensmittel wie gerufen, die mit einer „Extraportion“ Gesundheit werben und angeblich für einen Ausgleich sorgen. Seit Ende 2012 darf für Lebensmittel aber nur noch mit von der EU erlaubten Gesundheitslogans (Health Claims) geworben werden. Alle anderen Werbeaussagen zur Gesundheit sind verboten. Dennoch dürfen sehr zuckrige, fettige oder salzhaltige Lebensmittel trotz Health-Claims-Verordnung nach wie vor mit gesundheitsbezogenen Aussagen beworben werden. Nährwertprofile würden das verhindern, denn es braucht Obergrenzen, ab denen ein Hersteller sein Produkt nicht mehr vermeintlich als gesund verkaufen darf. Ansonsten sollte es auch ein grundsätzliches Verbot von gesundheitsbezogenen Aussagen auf Lebensmitteln geben. Denn die meisten der anerkannten Auslobungen beziehen sich auf Nährstoffe, mit denen die Bevölkerung in der Regel ausreichend versorgt ist. Wer ständig zu angereicherten Produkten greift, der riskiert damit unter Umständen eine Überversorgung mit bestimmten Stoffen.

Initiative Tierwohl - Wie transparent ist sie?

Die *Initiative Tierwohl* ist ein branchenübergreifendes Bündnis aus Landwirtschaft, Fleischwirtschaft und Lebensmitteleinzelhandel und hat sich zum Ziel gesetzt, die Standards in der Haltung von Schweinen, Masthühnern und Puten möglichst flächendeckend zu verbessern. Die VZ MV begrüßt grundsätzlich jede Verbesserung der Transparenz der Tierhaltungsbedingungen, kritisch sehen wir aber die Kommunikation und Werbung der *Initiative Tierwohl*. Oft vermittelt die pauschale Werbung in Kundenmagazinen und den Läden des Einzelhandels den Eindruck, dass alles Fleisch aus „tiergerechter Haltung“ stammt. Im Handel wird Fleisch, das von Tieren aus der *Initiative Tierwohl* stammt, nicht speziell gekennzeichnet. Zwar dürfen die teilnehmenden Einzelhändler seit April 2016 generell Packungen mit Schweine- und Geflügelfleisch sowie Wurst daraus mit Etiketten der *Initiative Tierwohl* labeln. Tatsächlich kann aber niemand sagen, ob die so gekennzeichnete Packung Fleisch aus einem an der Initiative teilnehmenden Betrieb enthält. Aber genau das interessiert die Kunden und sie wollen erkennen, ob das Fleisch aus verbesserter Haltung stammt oder nicht, wie eine Verbraucherbefragung im Auftrag des vzbv 2015 gezeigt hat. Diese Einkaufshilfe bleibt die *Initiative Tierwohl* jedoch schuldig.

3.1.2. Regelungsbedarf im Lebensmittelbereich

Regulierungslücken bei Nahrungsergänzungsmitteln schließen

Nahrungsergänzungsmittel (NEM) sind bislang unzureichend reguliert. Die Verwendung „sonstiger Stoffe“, wie beispielsweise von Pflanz Zubereitungen, ist in Deutschland im Gegensatz zu anderen EU-Ländern bisher gänzlich unregelt. Für die „sonstigen Stoffe“ müssen deshalb Qualitätsstandards und zulässige Mengen in einer Positivliste festgelegt werden. Auch für Vitamine und Mineralstoffe fehlen noch immer Höchstmengenregelungen. Bis es eine solche Regelung gibt, ist eine behördliche Prüfung/Zulassung aller in Deutschland (gemäß § 5 NEM-V) angemeldeten Nahrungsergänzungsmittel dringend erforderlich.

Verbraucherschutz im digitalen Lebensmittelmarkt sichern

Verbraucher nutzen zunehmend die Möglichkeit, Lebensmittel direkt beim Hersteller oder über online-Händler zu bestellen. Untersuchungen des Marktwächters Digitale Welt zeigen, dass sowohl bei der Kennzeichnung und Information über Pflichtangaben als auch im Bereich von Lebensmittelqualität und -sicherheit Mängel bestehen. Die Bundesregierung muss sich deshalb dafür einsetzen, dass der Rechtsrahmen auf nationaler - wie EU-Ebene - an die Herausforderungen der Lebensmittelüberwachung im online-Bereich angepasst wird.

Veröffentlichung von Kontrollergebnissen der Lebensmittelüberwachung

Seit Jahren fehlen die Voraussetzungen dafür, Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung rechtssicher transparent zu machen. Die Bundesregierung muss die Bundesländer dabei unterstützen – zum Beispiel auf der Basis einer Musterverordnung - eine Veröffentlichung der Kontrollergebnisse bundesweit einheitlich durchzuführen.



Kooperationspartner auf Augenhöhe: Das Landesamt für Landwirtschaft, Lebensmittelsicherheit und Fischerei MV

Verbindlichkeit bei Regionalkennzeichnung

Das wichtige Einkaufskriterium „Regionalität“ darf keine nichtssagende Werbehülse zu Marketingzwecken sein. Doch die bestehende Unschärfe des Regionsbegriffes erlaubt eine Bewerbung mit Schlagworten, ohne dass eine Region verbindlich genannt werden muss. Wer mit Regionalität wirbt, muss daher auch konkrete Angaben zur Region machen sowie verbindliche Mindestkriterien einhalten.

Verpflichtende Herkunftskennzeichnung bei Lebensmitteln und Zutaten

Die Herkunft wertgebender und tierischer Zutaten eines Lebensmittels steht laut Umfragen deutlich im Fokus des Verbraucherinteresses. Die Bundesregierung muss sich deshalb weiterhin für eine EU-weit verpflichtende einheitliche Herkunftskennzeichnung einsetzen. Eine solche Kennzeichnung muss dem Verbraucher alle für ihn wichtigen Stationen des Produkts aufzeigen.

3.1.3. Besondere Aktivitäten und Gemeinschaftsaktionen

Tiefkühlgarnelen oft mit Wasser „aufgepumpt“

Fisch und Garnelen als gefrorene Verkaufsware werden häufig schwerer gemacht – einfach durch die Zugabe von Wasser. Bei diesen preisintensiveren Produkten ist das besonders ärgerlich, denn einfaches Trinkwasser bekommt so einen stolzen Preis. In einem gemeinsamen Test haben die VZ MV und das Landesamt für Landwirtschaft, Lebensmittelsicherheit und Fischerei MV (LALFF) stichprobenartig zwölf tiefgekühlte rohe Kabeljau-Filets sowie Garnelen aus Supermärkten rund um Rostock auf Fremdwasser und wasserbindende Zusatzstoffe untersucht.



Gemeinsame Test- Ergebnisse von LALFF und VZ werden im Rahmen eines Pressegesprächs auf der MeLa vorgestellt.

Bei den sieben untersuchten Garnelenproben fielen niedrige Eiweißgehalte, viel Wasser und große Garverluste auf - alles Zeichen für größere Mengen Fremdwasser im Produkt. Wasserbindende Zusatzstoffe wurden kaum gefunden, aber hohe Salzgehalte. Nur bei zwei Proben war Wasser als Zutat der Garnelen aufgeführt. Drei Proben zeigten Garverluste von 20 bis sogar 44 Prozent.

Erfreulicher waren die Ergebnisse beim Kabeljau. Überhöhte Wasserzusätze wurden nicht ermittelt. Die Nährwertkennzeichnung war sowohl hier, als auch bei den Garnelen oft ungenau. Dass gesetzliche Regelungen zu Kennzeichnungen auf Lebensmittelverpackungen nicht immer verbraucherfreundlich sind, ist bei der Untersuchung deutlich geworden. Auf den Kabeljau-Verpackungen standen bei fünf Produkten fünf verschiedene Begriffe für die Füllmenge. Zwei Gewichtsangaben – mit und ohne Glasur – würden zeigen, wie gut die empfindlichen Produkte geschützt sind.



Garnelenpreis bei hohem Wasseranteil: 22 Euro/kg, davon 27 Prozent Wasser = 5,94 Euro allein für Wasser!

Klartext bei Nahrungsergänzungsmitteln

Mitte Januar 2016 starteten die Verbraucherzentralen ihr neues Internetangebot www.klartext-nahrungsergaenzung.de mit verlässlichen Orientierungen und Informationen über Risiken und Nutzen von Nahrungsergänzungsmitteln. Verbraucher erfahren beispielsweise, dass Nahrungsergänzungsmittel Lebensmittel sind und keiner Zulassungspflicht unterliegen. Vielen Verbrauchern ist das nicht bewusst. Das zeigt auch eine repräsentative forsa-Umfrage im Auftrag der VZen. Danach vertraut fast jeder zweite Befragte (47 Prozent) darauf, dass Nahrungsergänzungsmittel staatlich auf ihre Wirksamkeit und Sicherheit geprüft werden, was tatsächlich nicht zutrifft.

In Deutschland werden jährlich mehr als eine Milliarde Euro für Nahrungsergänzungsmittel ausgegeben. Verbraucher erfahren zu wenig über

diese Produkte und unterschätzen daher die Risiken. Mit dem neuen Internetangebot wird über Produkte, die für breite Anwendungsgebiete auf dem Markt sind, informiert - von Vitaminpillen über Fischölkapseln bis hin zu speziellen Nahrungsergänzungsmitteln für das Immunsystem, die Schönheit oder das Gehirn. Verbraucher können sich auf diesem Portal über Nahrungsergänzungsmittel beschweren oder kostenfrei Fragen zu gesundheitlichen Risiken oder zu Gesundheitsversprechen in der Werbung stellen.



Die Kolleginnen der VZ MV sind intensiv in die Teams dieser Gemeinschaftsaktion eingebunden, sowohl in der Phase der Erstellung der Internetseiten; bei Vorbereitung der forsa-Verbraucherbefragung, bei der Durchführung und Auswertung eines Marktchecks als auch bei der Beantwortung der Verbraucheranfragen.

Hohe Erwartungen an vegetarische und vegane Ersatzprodukte

Verbraucher haben hohe Ansprüche an die Inhaltsstoffe und Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Alternativen wie Seitan-Würstchen, Lupinen-Eis oder Tofu-Burger. Das ist das Ergebnis einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen, an der fast 6.000 Verbraucher teilnahmen. Die Mehrheit der Befragten lehnt Spuren tierischer Bestandteile in den sogenannten Ersatzprodukten ab. Zudem gaben 90 Prozent der Umfrageteilnehmer an, dass sie sich kaum an Siegeln orientieren. Die meisten Verbraucher schauen auf die Zutatenliste. In vegetarischen Lebensmitteln erwarten 99 Prozent der Befragten kein Fleisch, 93 Prozent keinen Fisch und 88 Prozent auch keine Zutaten vom geschlachteten Tier.

Auf der Basis der Umfrage zum Anlass wurde ein Marktcheck durchgeführt, um zu erkennen, in welchem Umfang bei den einzelnen Produkten

das spezielle Informationsbedürfnis bedient wird. Dabei sollten vegetarische und vegane Ersatzprodukte besonders im Hinblick auf die Spurenkennzeichnung, ihren Gesundheitswert sowie die Kennzeichnung der Haltungsform bei tierischen Zutaten, wie Eiklar, analysiert werden. Die Kolleginnen der VZ MV wirkten aktiv bei der Durchführung und Auswertung des Marktchecks mit. Des Weiteren wurden Workshop-Materialien für Schulklassen erarbeitet und eine Synopse zu Definitionen „vegetarisch“ und „vegan“ erstellt.

3.1.4. Vermittlung der Erkenntnisse aktuell und zielgruppenbezogen

Um aktuelle Ergebnisse aus den Maßnahmen der Vorjahre effizient zu nutzen, wurden zu speziellen Themen Vorträge und Projekte angeboten sowie Veranstaltungen und Aktionen durchgeführt. Dabei war die Lebensmittelkennzeichnung absoluter Schwerpunkt im Jahr 2016. Der direkte Kontakt mit den unterschiedlichsten Zielgruppen und die aktive thematische Verbraucherinformation wurden in zahlreichen Aktivitäten und unterschiedlichen Veranstaltungen realisiert.

Schwerpunkt: Verbraucherbildung

	Anzahl	Teilnehmer
„Einkaufstraining“	27	346
(häufig Veranstaltungsreihen in Bildungseinrichtungen)		
Vorträge	72	1.568
(Vereine, Kitas, VHS, Workshops, Elternversammlungen u. a.)		
Messen / Aktionen	47	11.375
(Gesundheitstage, Messen, MELA u. a.)		
Kita Kids in Form	22	977

Gesundheitstage

Seit vielen Jahren ist das Projekt Lebensmittel und Ernährung bei Gesundheitstagen im ganzen Land vertreten (2016 23 Termine). Über 2.000 Verbraucher konnten sich sowohl an Infoständen beraten lassen, als auch an Vorträgen teilnehmen. Besonders hervorzuheben waren die Gesundheitstage im Friedrich-Loeffler-Institut auf der Insel Riems, in der Staatskanzlei in Schwerin, im Ministerium für Landwirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz, in den Staatlichen Ämtern für Landwirtschaft und Umwelt in Rostock und Bützow, an der Hochschule in Neubrandenburg und im Jobcenter in Wismar, bei der Telekom in Burg Stargard und Biestow und bei der Deutschen Post in Neubrandenburg.

Einkaufstrainings für unterschiedliche Zielgruppen

Seit 2013 bietet das Projekt „Einkaufstrainings“ vorrangig für Bildungsträger an. Im Jahr 2016 besonders hervorzuheben war die Zusammenarbeit mit dem Bildungsträger AfW, dem AWO-Landesverband und der AWO-Rostock. Durch die Kurseinheiten war es möglich, mit Langzeitarbeitslosen, Teilnehmern des Bundesfreiwilligendienstes und Jugendlichen mit psychischer Behinderung über einen längeren Zeitraum, aufbauend auf den vermittelten Grundlagen, das Wissen zu festigen.

GeStiKuS (LVG)

Schon seit vielen Jahren ist die VZ MV ein fester Kooperationspartner der Landesvereinigung für Gesundheitsförderung MV. Seit 2016 sind wir auch aktiver Partner im Projekt GeStiKuS, ein Projekt zum Aufbau gesundheitsförderlicher Strukturen in Kindertageseinrichtungen und Schulen. Im Mittelpunkt steht die Aufrechterhaltung und Verbesserung der Gesundheit aller Beteiligten in Kitas und Schulen. Unter Einbeziehung aller Personengruppen sollen Strukturen in der Einrichtung geschaffen werden, die helfen, die Gesundheit aller nachhaltig zu stärken. Dazu werden die Einrichtungen über jeweils zwei Jahre begleitet. Im Rahmen des Maßnahmenkataloges hat die VZ MV 2016 mit vier Kitas und zwei Schulen intensiv zusammengearbeitet.

Sommertour / Messen

Die Sommertour des Projektes machte 2016 in Ribnitz-Damgarten, Waren, Graal-Müritz, Wismar, Greifswald und Wolgast Station. Themenschwerpunkt war die Regionalkennzeichnung. Jährlicher Höhepunkt war der Infostand auf der Landwirtschaftsmesse MeLa in Mühlengiez. Zahlreiche Besucher ließen sich beraten, einige Gruppen nutzten das Angebot von Kurzvorträgen und Projekt-Aktivitäten.



Mit dem Info-Mobil auf Sommertour

Projekt „Kita Kids IN FORM – Allergenmanagement und Allergenkennzeichnung“

Schon seit 2002 wurden im Rahmen des Projektes Fortbildungen für pädagogische Fachkräfte und hauswirtschaftliches Personal durchgeführt. Seit Dezember 2014 ist laut Lebensmittelinformationsverordnung eine schriftliche Allergendokumentation auch in Kitas erforderlich. Das gab Anlass zur Neuausrichtung des Projektes, das seit August 2015 den Namen „Kita Kids IN FORM - Allergenmanagement und Allergenkennzeichnung“ trägt. Im Jahr 2016 wurden 17 Fortbildungsveranstaltungen mit 227 Teilnehmern durchgeführt. An allen Veranstaltungen nahmen Kita-LeiterInnen, ErzieherInnen und Hauswirtschaftskräfte teil. Beim Thema Ernährungsbildung kam die Kita-Ideen-Box „Entdecke die Welt der Lebensmittel mit Krümel und Klecksi“, die im Rahmen des Projektes entwickelt wurde, bei den Kitas sehr gut an. Im Rahmen der Bundesinitiative „Macht Dampf - Extraportion Wissen“ hatten einige der teilnehmenden Kitas die Box bereits bestellt und waren nun gespannt auf praktische Anregungen und Einsatz Tipps.

Auf einer Fachtagung der Landesvereinigung für Gesundheit Sachsen-Anhalt e. V. stellte die VZ MV die Kita-Ideen-Box vor. Bei einem Presse-termin des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft zur Kampagne „Macht Dampf - Extraportion Wissen“ am 16.2.2016 in Berlin stand die VZ MV für Fragen rund um die Kita-Ideen-Box zur Verfügung.

Angebote zur Verbraucher- bildung an Schulen

Die Fülle der durchgeführten Veranstaltungen in 2016 zeugt vom hohen Bekanntheitsgrad des Projektes „Lebensmittel und Ernährung“ an den Schulen des Landes. Alle Angebote, sowohl für Schulen und Weiterbildungseinrichtungen als auch für Vereine sind im Internetauftritt der Verbraucherzentrale veröffentlicht.

Projekt	Anzahl	Schüler	Lehrer
Richtig essen- Werbung ver- gessen	48	953	59
Powerkauer auf Gemüsejagd	40	575	41
Schokoworkshop	8	141	8
Talking Food	12	184	14
Ess-Kult-Tour (einschl. Projekt)	50	892	62
Trendgetränke	28	444	36
Summe	186	3.189	220

3.1.5. Sonstige Aktivitäten

Individuelle Verbraucherberatung

In drei Beratungsstellen wurden die Verbraucher persönlich, auf schriftliche Nachfrage, per E-Mail und am Telefon individuell beraten und unterstützt. Die Fragepalette reichte vom Kauf von Nahrungsergänzungsmitteln im Internet, Über-

schreitung des Mindesthaltbarkeitsdatums, Farbstoffen in Süßigkeiten, Mogelpackungen, falsche Grundpreisauszeichnung bis zur mangelnden Herkunftskennzeichnung. Im August 2015 startete die VZ MV das Internet-Forum "Lebensmittel und Ernährung". Hier werden alle Fragen rund um das Thema Lebensmittel beantwortet, wie z. B.

*Wie kann ich möglichst schadstoffarm grillen?
Wie erkenne ich Süßmacher in Lebensmitteln?
Kann Joghurt mit abgelaufenem Mindesthaltbar-
keitsdatum noch verzehrt werden?*

Vertretung der Interessen der Verbraucher Mitarbeit in Gremien

Sandra Reppe und Gisela Anderson arbeiten in den Netzwerkgruppen „Lebensmittelkenn-zeichnung und -handel und Lebensmittel-sicherheit“ des vzbv mit. Ebenso waren Mitarbei-terinnen in Fachbeiräten der Stiftung Warentest, im Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung MV, im Fachbeirat der DGE MV, als Mitglied in der Landesvereinigung für Gesundheitsförderung MV und in Facharbeitskreisen der VZen auf Bundes-ebene aktiv. Auch im Arbeitskreis „Bildung für nachhaltige Entwicklung“ des Bildungsministe-riums MV ist das Projekt in verschiedenen Arbeitsgruppen vertreten, immer mit dem Ziel, Verbraucherbildung in den Schulalltag zu integrieren. Desweiteren gibt es Aktivitäten im „Aktionsbündnis für Gesundheit MV“.

Im Juni war die VZ MV Teilnehmer einer Gesprächsrunde zu „Regionalen Marke(n) in der Ernährungswirtschaft“. Ziel dieses Erfahrungs-austausches war es, ein gemeinsames Verständ-nis zum Thema „Regionalität“ und „Marke(n) für regionale Produkte“ zu entwickeln. Anfang Juni hielt Uta Nehls in Lübeck im Rahmen einer Veranstaltung des Europäischen Jugend-parlamentes einen Vortrag zum Thema „Wie funktioniert Verbraucherschutz im Lebens-mittelrechtsbereich vor Ort?“ Ebenfalls im Juni fand eine Veranstaltung der CDU/CSU-Fraktion des Deutschen Bundestages in Rostock mit dem Thema „Die Fraktion bittet zu Tisch – Heimat schmeckt“ statt. Auf einer Podiumsdiskussion mit den MdB Gitta Connemann und Eckhardt

Rehberg diskutierte die Projektleiterin zu Fragen der Regionalität von Lebensmitteln. Im Juli folgte eine Veranstaltung der Fraktion DIE LINKE im Deutschen Bundestag zum Thema „Mächtige Supermärkte“. Im August wurde das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ den Vertretern der Partei DIE LINKE vorgestellt. Im Oktober 2016 besuchte Jeannine Pflugradt, SPD-Abgeordnete des Deutschen Bundestages die VZ MV und führte mit dem Vorstand ein intensives Gespräch zu Inhalten und Problemen des Projektes.

3.2. Weltverbrauchertag 2016

Auch im Jahr 2016 wurde am 15. März, dem Weltverbrauchertag, an grundlegende Verbraucherrechte erinnert. Ursprung für diesen Tag ist die Erklärung des ehemaligen US-Präsidenten John F. Kennedy, der 1962 in einer Rede vor dem amerikanischen Kongress erstmalig vier grundlegende Verbraucherrechte formulierte. Dazu gehört neben dem Recht auf Sicherheit und sichere Produkte das Recht auf umfassende Information sowie das Recht auf freie Wahl und das Recht, gehört zu werden.

Unter dem Motto „Verbraucher informieren. Verbraucher stärken.“ gab es Aktionstage in den Beratungsstellen Rostock, Schwerin und Neubrandenburg. Es wurden Vorträge angeboten, Schwerpunkte waren: „Meine Rechte bei Kauf- und Reiseverträgen, Verträge mit Handwerkern oder Schlüsseldiensten“, „Gewährleistungsrechte“, „Klärung von Problemen mit Fitnessstudios“, „Partnervermittlungen“ sowie „Telefon- und Internetverträge“.

Im Schweriner Schleswig-Holstein-Haus fand die zentrale Veranstaltung zum Weltverbrauchertag statt. Ein verbraucherpolitisches Forum zum Thema „Was kann, was soll moderne Verbraucherpolitik leisten?“ lud ein zur Diskussionsrunde mit Dr. Till Backhaus, Minister für Landwirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz MV und verbraucherpolitischen Sprechern der Landtagsfraktionen von SPD, CDU, Bündnis 90/Die Grünen und DIE LINKE sowie Dr. Jürgen Fischer, Vorstand der VZ MV. Die Diskussion war lebhaft und informativ. Es wurden aktuelle und künftige Schwerpunkte der Verbraucherarbeit diskutiert.

Seitens der Vertreter der Verbraucherzentrale wurde verdeutlicht, dass nach wie vor die Beratung und Information von Verbrauchern die wichtigste Säule der Arbeit ist. Diese Beratung findet in verschiedenen Themenbereichen statt, und zwar immer dort, wo Anbieter und Verbraucher auf den Märkten miteinander agieren und es zu Problemen kommt. Das versetzt die Verbraucherschützer in die Lage, weitere Instrumente der Verbraucherarbeit zu entwickeln. Die Beratung hat zunehmend einen doppelten Nutzen, zum einen für die Ratsuchenden, zum anderen für die Verbraucherarbeit generell. Durch eine systematische Erfassung von Beratungsthemen und den beteiligten Unternehmen erhält man wertvolle Informationen über das Marktgeschehen. Nicht zuletzt wird in Zusammenarbeit mit anderen VZen eine bundesweite Marktbeobachtung aufgebaut. Damit wird nicht nur der Verbraucherpolitik und dem Gesetzgeber geholfen, sondern die Interessenvertretung von Verbrauchern kann über die vorhandenen Instrumente, wie Rechtsdurchsetzung, Unterlassungsklagen und Öffentlichkeitsarbeit in Zukunft wirksamer gestaltet werden.



Pressekonferenz in der Schweriner Beratungsstelle

Besonders erfolgreich konnten in den regionalen Tageszeitungen verschiedene Quizfragen rund um den Verbraucheralltag platziert werden. In mehreren Beiträgen konnten die Probleme erläutert werden, die richtigen Lösungen wurden umfangreich diskutiert und enthielten Tipps für den Alltag. Das Ministerium für Landwirtschaft, Umwelt und Verbraucherschutz MV sponserte Büchergutscheine für die Gewinner.

3.3. Fachbereich Bauen und Wohnen hat sich neu strukturiert

Energieeinsparen und Anbieterwechsel lohnen sich wieder

Nachdem das Jahr 2016 mit sehr niedrigen Heizölpreisen begann, die um 40 Euro/100 l lagen, unterlag die Preisentwicklung über das Jahr einigen Schwankungen, stieg im Mittel jedoch signifikant auf über 60 Euro/100 l im Dezember. Das entspricht einer Steigerung um etwa 50 Prozent und gibt ein stichhaltiges Argument für die Senkung des Heizenergieverbrauchs. Eine Möglichkeit ist die Senkung der Raumtemperaturen. Viele Verbraucher sehen dies so und haben ihr Heizverhalten an die gestiegenen Energiekosten angepasst. Umfrageergebnisse bestätigen den Trend: 50 Prozent der deutschen Verbraucher zögern die Heizperiode hinaus, um Kosten zu sparen. Rund 42 Prozent reduzieren zu diesem Zweck die Raumtemperatur. Dies ist das Ergebnis einer kürzlich durchgeführten Umfrage.

3.3.1 Energieberater bieten Beratung und Hilfe vor Ort

Insgesamt 17 Energieberater haben 2016 in den sechs Beratungsstellen und 21 Beratungsstützpunkten die Energieeinsparberatung durchgeführt. Während ein Berater zur Mitte des Jahres

2016 in den Ruhestand ging, konnte das Team um zwei Berater erweitert werden. So können die Regionen Rügen und Pasewalk/Löcknitz besser abgedeckt werden. Immerhin wollen auch Ratsuchende aus dem ländlichen Raum eine kompetente Energieberatung in Anspruch nehmen.

Prinzipiell wurden auch 2016 alle Beratungsthemen nachgefragt. Die Hauptthemen in der Beratung waren hierbei:

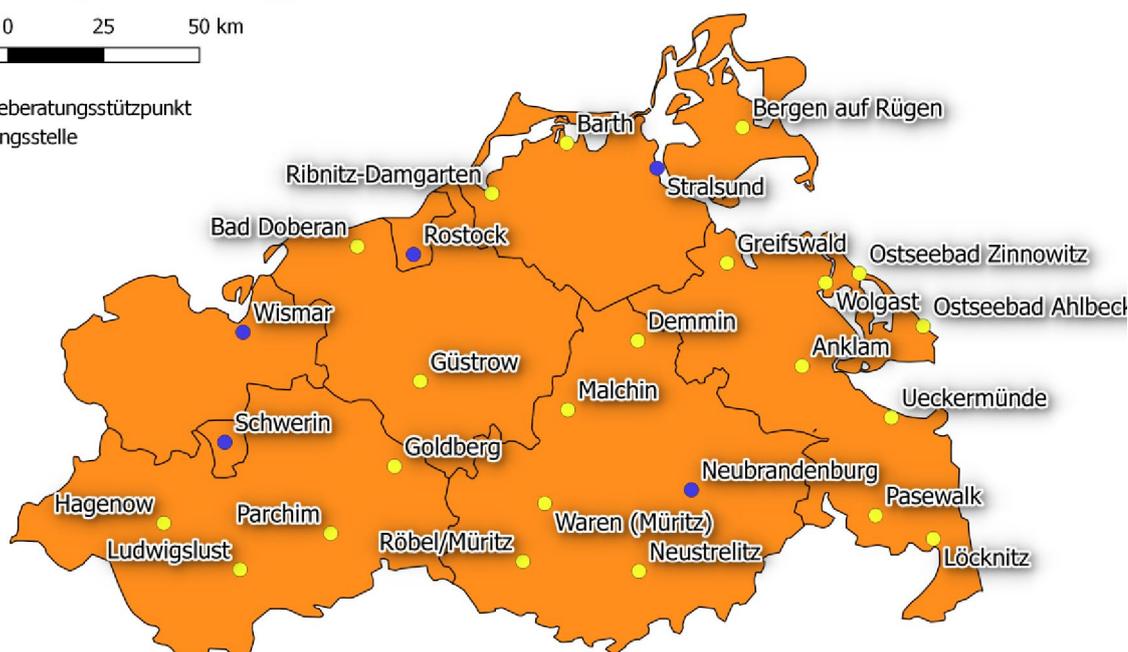
- Haustechnik (Kessel/Heizung, Warmwasserbereitung, Regelung, Lüftungsanlagen)
- Heizkostenabrechnung (HKA)
- Nutzerverhalten
- Baulicher Wärmeschutz (Dach bzw. oberste Geschossdecke, Außenwand, Kellerdecke, Fenster und Wärmebrücken)
- Stromverbrauch (effektive Haushaltsgeräte, Beleuchtung, Stand-By)
- Regenerative Energie (Holz/Pellets, Wärmepumpen, Blockheizkraftwerke, Solarheizung, Solare Warmwasserversorgung, Photovoltaik) sowie
- Versorgerwechsel, Förderung von Maßnahmen, sonstige Themen

Zusammengerechnet ergeben sich 6278 Beratungsthemen für das Jahr 2016, die in den 1811 stationären Beratungen abgedeckt wurden. Hierbei ist eine erhebliche Steigerung der Beratungs-

verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern

25 0 25 50 km

- Energieberatungsstützpunkt
- Beratungsstelle



effizienz gegenüber dem Vorjahr (5676 Beratungsthemen in 1756 Beratungen) festzuhalten. Die Erkenntnisse aus der Vergangenheit und hier besonders die Ergebnisse des Jahres 2016 zeigen, dass man mehr auf den Verbraucher zugehen muss und ihm den Zugang zur Beratung niederschwellig ermöglichen sollte. Die Entwicklung besonders der Messeaktivitäten belegt das eindeutig. Die Beratungen (ohne Kurzberatungen, Beratungen auf Messe/Aktionen und Vorträge) nahmen gegenüber dem Vorjahr lediglich um 3,5 Prozent zu.

Der Themenkomplex der erneuerbaren Energien, mit Fragen zu Holz/Pellets, Wärmepumpen, Blockheizkraftwerke, Solarheizung, Solare Warmwasserversorgung sowie Photovoltaik, erfuhr 2016 einen leichten Nachfragerückgang. Gegenüber dem bundesweiten Schnitt liegt die Nachfrage relativ weit abgeschlagen: Bundesweit war es dritthäufigster Themenkomplex mit 13 Prozent, in MV auf Platz 6 mit etwa 6 Prozent der nachgefragten Themen. Hauptursache der Nachfrage durch die Verbraucher war das Bestreben, durch die Nutzung alternativer Energieträger dem Preisniveau der Energieversorger entgegenwirken zu können. Die Themen Solare Warmwasserbereitung und Solare Heizungsunterstützung wurden entsprechend häufig angefragt.

Seit Anfang August 2014 ist das novellierte Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) in Kraft. Seit 16 Jahren zeichnet es die Richtung für die Erweiterung der grünen Energien in Deutschland. So werden Wind-, Solar-, Wasser- und Biomasseenergie nicht nur finanziell unterstützt, sondern genießen im Stromnetz auch weiterhin Vorrang vor Atom-, Kohle- und Gasstrom. Schließlich sollen bis 2025 40 bis 45 Prozent und bis 2035 sogar zwischen 55 und 60 Prozent der Stromerzeugung in Deutschland durch erneuerbare Energie abgedeckt werden. Seit der Einführung des EEG stieg der Anteil der erneuerbaren Energien an Stromerzeugung von sechs Prozent im Jahr 2000 auf rund 33,4 Prozent 2016.

Strompreisentwicklung

Der Strompreis für Privathaushalte hat sich seit 1998 zunächst verringert bis zu seinem niedrigsten Betrag im Jahr 2000. Danach stieg er

kontinuierlich an bis zum Jahr 2014, als der bisherige Höchststand gegenüber 1998 erreicht wurde. Im darauffolgenden Jahr war ein leichter Rückgang des Strompreises zu verzeichnen, dessen Niveau auch 2016 sehr hoch lag. Dies bedeutet, dass eine Familie mit durchschnittlichem Jahresverbrauch von 3500 kWh gegenüber 1998 ca. 1,68-mal mehr zahlt (Quelle: BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., 2017). Anders ausgedrückt ist der durchschnittliche Strompreis für Privathaushalte seit der Jahrtausendwende von 13,94 auf 28,69 Cent pro Kilowattstunde gestiegen. Auf Netzentgelte entfallen davon 25 Prozent und weitere 21 Prozent bekommt der Stromanbieter für die Stromerzeugung. In der ersten Jahreshälfte 2016 erhöhten 219 Stromanbieter die Strompreise um durchschnittlich 2,8 Prozent. Betroffen waren 17 Millionen Haushalte. Weitere Preisanpassungen um durchschnittlich 3,15 Prozent waren für die zweite Jahreshälfte erwartet worden. Der Strompreis-Trend nach oben wird sich 2017 fortsetzen. Als Hauptfaktoren für Preiserhöhungen sind zu nennen:

- Wachsende Netzentgeltanteile, insbesondere wegen des Stromnetzausbaus, um den Transport von Windstrom in den Süden zu gewährleisten
- das aufwändige Netzmanagement
- staatliche Umlagen, z. B. die EEG-Umlage
- Einflüsse des Strombörsenhandels
- Anstieg der Ökostrom-Umlage um 0,35 Cent pro Kilowattstunde

Allerdings sind die Verbraucher nicht wehrlos. Bei Preiserhöhungen durch den Versorger sollten sie einen Tarif- oder Anbieterwechsel prüfen. In diesem Fall besteht nämlich immer ein Sonderkündigungsrecht. Wer Hilfe beim Wechsel benötigt, kann sich an einen Energieberater der Verbraucherzentrale wenden.

3.3.2. Teilnahme an Messen/Aktionen

2016 nahmen die Energieberater an 47 Messen und Aktionen teil, das sind nochmals zwei mehr als im Vorjahr. Möglich war das durch die Unterstützung der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale, die sowohl bei der Organisation als auch bei der Standbetreuung viel Einsatz gezeigt haben.

Selbstverständlich steht hier die Teilnahme an den größten Baumessen in MV an erster Stelle. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass man hier besonders gut das Projekt mit seinen Angeboten präsentieren kann. Hier ergeben sich Möglichkeiten, in direkter Form die Verbraucherberatung vorzustellen. Messebesucher holen sich nicht nur zu fachlichen Problemen sondern auch zu Offerten der Ausstellerfirmen eine Meinung der Experten ein. Die *RoBau* als größte Baumesse in MV und die *Immobilienmesse der OSPA* boten ein sehr umfangreiches und interessiertes Publikum. Die *Bautage* in den Einkaufs-Centern ermöglichten eine intensive Werbung an den Standorten Rostock, Schwerin, Stralsund, Greifswald und Neubrandenburg. Hier waren die Gespräche sehr praxisnah, weil am Energiesparthema interessierte Verbraucher Beratung abfragten.

Mit der ständigen Ausstellung im Landeszentrum Erneuerbare Energien Mecklenburg-Vorpommern (leea) in Neustrelitz und der Durchführung von Energieberatungstagen in dieser Einrichtung, haben wir eine sehr gute Präsentationsmöglichkeit. Höhepunkt war auch 2016 die Hausmesse am 23. Oktober, zu der auch für das Projekt wichtige Kontaktpersonen aus ganz MV anwesend waren. Diesen konnten wir direkt unser Beratungsangebot nahe bringen.



Information über die Angebote der Energieberatung

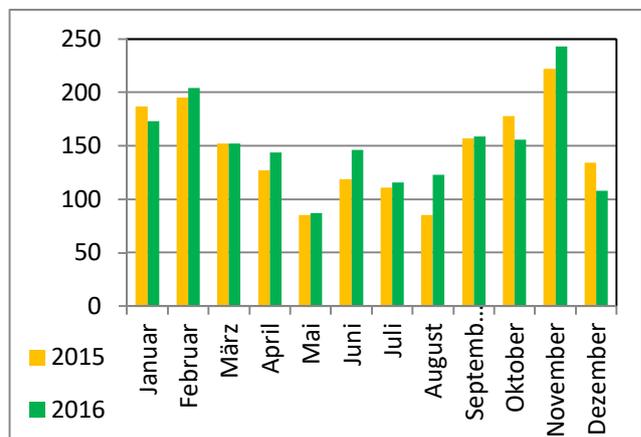
Zusätzlich waren Berater auf der 26. MeLa vertreten, die durch ihre Anziehungskraft mehr als 70.000 Besucher aufwies. Trotz eines differierenden Schwerpunktes konnten sehr viele Verbraucher beraten werden. Hauptanliegen des Messeauftrittes war die Bewerbung des Energieberatungsangebotes der VZ MV.

3.3.3. Statistik Energieberatung 2016

Gemessen an der **Stationären Beratung** wurde gegenüber 2015 eine Steigerung der Fallzahlen um 6,8 Prozent erreicht. Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die monatliche Entwicklung mit einem Maxima im Frühjahr und im Herbst und Minima zur Jahresmitte sowie gegen Jahresende den bundesweiten Verlauf relativ gut nachvollzieht.

Die Beratungsschwerpunkte haben sich auch 2016 nicht wesentlich verändert, wobei die Haustechnik als wichtigstes Thema 2016 gegenüber 2015 etwas mehr nachgefragt wurde (knapp 1 Prozent). Dagegen kam es beim Thema Heizkostenabrechnung zu einer starken Erhöhung um mehr als 13 Prozent. Außerdem zeigt die Themenstruktur 2016, dass sich ein Wandel von der „investiven Energieeinsparung“ zur „verhaltensorientierten Energieeinsparung“ nur zögerlich entwickelt. Den 2055 Beratungen zur Haustechnik stehen 1078 Fragen zur Heizkostenabrechnung, 1052 Beratungen zum Nutzerverhalten, sowie 549 Beratungen zu Fragen des baulichen Wärmeschutzes gegenüber. Hier wird deutlich, dass vordergründig die Notwendigkeit der Modernisierung der nach 1990 massiv erneuerten Erzeugeranlagen für Heizung und Warmwasser Ratsuchende zu diesen Themen in die Beratung führt.

Die Nachfrage zu den Beratungsthemen ist stark geprägt durch die Struktur der Wohnsituation der Ratsuchenden. Von den Ratsuchenden waren 2016 68 Prozent Mieter, 24 Prozent Eigentümer eines selbstgenutzten Eigenheims und nur 6 - 9 Prozent fallen in die verbleibenden vier Kategorien.



Bei konkreten Problemen erhalten Verbraucher eine individuelle und detaillierte Einzelfallberatung inklusive schriftlichem Bericht zu ihrem speziellen Problem mit konkreten Handlungsvorschlägen als **Detail-Check**.

In der täglichen Beratungspraxis ist wiederholt deutlich geworden, dass in bestimmten Fällen eine Besichtigung des Hauses oder der Heizungsanlage notwendig ist, um dem Ratsuchenden präzise Empfehlungen geben zu können. Typische Probleme sind zum Beispiel Schimmel in der Wohnung oder ein unerklärlich hoher Verbrauch an Heizenergie oder Strom. Ein Energieberater der Verbraucherzentrale empfiehlt nach eingehender Besichtigung des Objektes die für den Verbraucher geeigneten Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs. Zusätzlich erhält der Ratsuchende einen schriftlichen Bericht über die besprochenen Ergebnisse.



Selfie-Werbe-Kampagne des Energieprojektes

Zum Vorjahr konnte eine Steigerung um vier Checks verzeichnet werden, was etwa 11 Prozent entspricht. Gemessen an den Umsetzungsquoten „Detail-Checks /1.000.000 Einwohner“ (23 in MV, Durchschnitt Projekt 19) liegt MV damit recht gut. Die Entwicklung der Inanspruchnahme aller Check-Angebote zeigt, dass bezogen auf die hiesigen Einwohnerzahlen wohl auch die Grenzen erreicht sind, da die Kennzahlen je Einwohner immer über dem Durchschnitt des Projektes liegen.

Bei den **Energie-Checks** werden folgende Leistungen angeboten:

Der **Basis-Check** zielt vor allem auf typische Haushalte in Mehrfamilienhäusern, welche keinen unmittelbaren Einfluss auf die Haustechnik oder die Gebäudehülle haben. Der Ratsuchende soll durch diese Beratung eine fundierte Einschätzung der Energieverbrauchswerte für Strom, Wärme und Wasser erhalten. Es sollen Energieeinsparpotenziale ermittelt und daraus Handlungsempfehlungen für geringinvestive Maßnahmen und sparsames Nutzerverhalten abgeleitet werden.

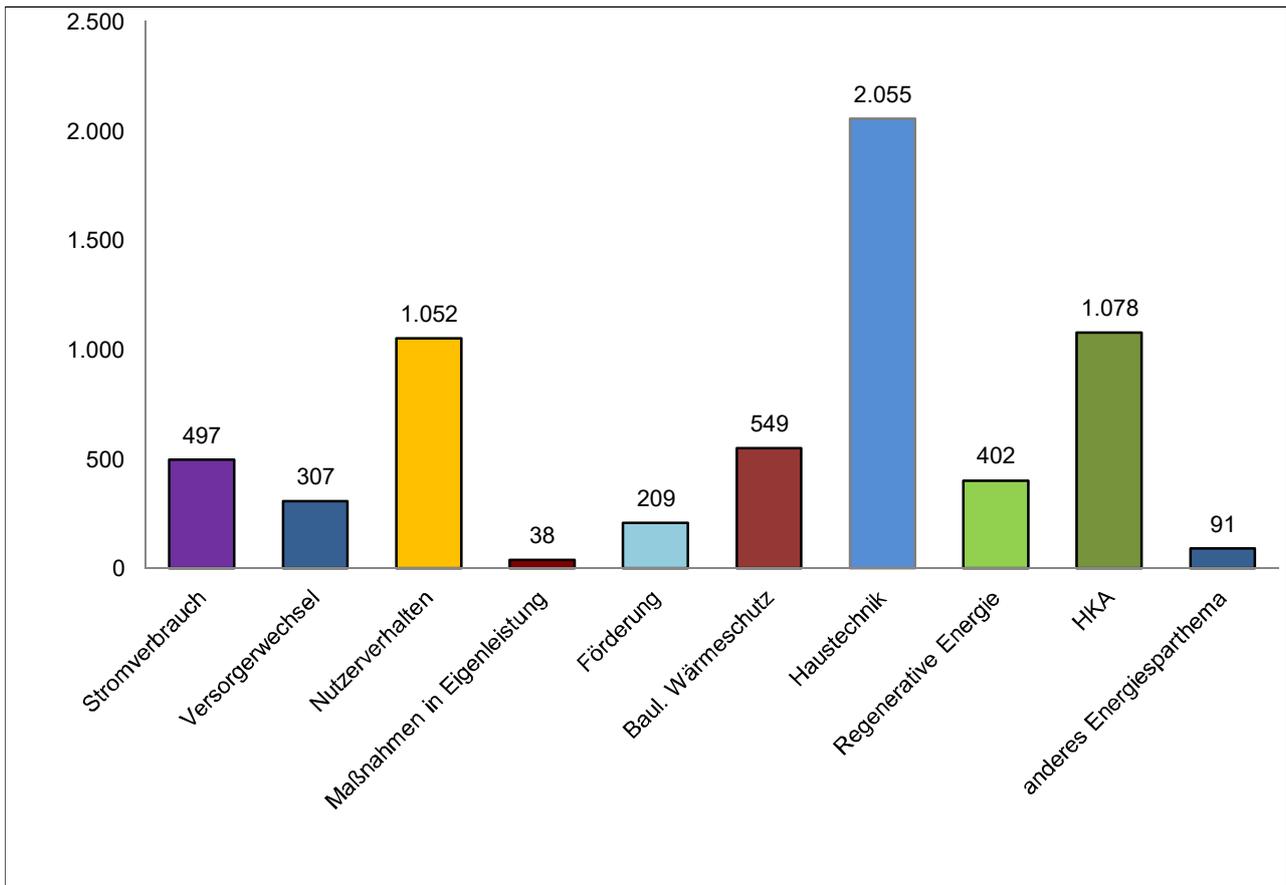
Der **Gebäudecheck** beinhaltet sämtliche Komponenten des Basis-Checks. Darüber hinaus werden die Haustechnik und die Gebäudehülle qualitativ beurteilt und ebenfalls vorhandene Energieeinsparpotenziale identifiziert und Handlungsempfehlungen abgeleitet. Gleichfalls wird die grundsätzliche Eignung des betrachteten Objekts für den Einsatz erneuerbarer Energien geprüft.

Der **Heiz-Check** richtet sich in erster Linie an Haus- oder Wohnungseigentümer. Bei diesem Check untersucht der Energieberater, ob die Heizungsanlage wirklich effektiv arbeitet. Untersucht werden: Brennwertanlagen, Niedertemperatur-Heizungen, Wärmepumpen und Fernwärme-Heizungen. Im Anschluss wird ein standardisierter Kurzbericht zugeschickt. Diese Form der Beratung kann aufgrund der für die Messungen notwendigen niedrigen Außentemperaturen nur in der Heizsaison angeboten werden.

Die Nachfrage nach Energie-Checks konnte 2016 insgesamt um ca. 34 Prozent gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden. Während aber die Nachfrage nach Basis- und Gebäude-Checks abnahm, verdreifachte sie sich bei den Heiz-Checks. Die Solarwärme-Checks kamen aus dem Stand seit Juni 2016 auf beachtliche 26. Damit erwies sich deren Einführung als absolut richtige und wichtige Maßnahme.

	Basis-Check	Gebäude-Check	Brennwert-Heiz-Check	Solarwärme-Check
2015	44	102	25	0
2016	30	75	81	26

Energie-Checks im Vergleich zum Vorjahr



Anteile der nachgefragten Themen bei der Energieberatung

3.3.4 Öffentlichkeitsarbeit zur Unterstützung der Energieberatung

Eine kontinuierliche Werbung zur Bekanntmachung der Energieberatung besonders durch Pressearbeit und Anzeigenwerbung animiert Verbraucher, sich zu Einsparmöglichkeiten beraten zu lassen. In der Zeitungswerbung wurde noch präziser und zielgerichteter Werbung zu den einschlägigen Kernthemen unter Berücksichtigung der Nachfrageerfahrungen aus den Vorjahren platziert. Die zum Projekt gehörende Projektmanagerin plant, organisiert und steuert lokale Marketingaktionen in ganz Mecklenburg-Vorpommern für den Bereich Energieberatung der Verbraucherzentrale MV. Diese Arbeit umfasste insgesamt acht eigene Presseinformationen, 46 Anzeigen und inhaltliche Texte sowie die Nutzung von 24 zentralen Presseinformationen.

Zusätzlich wurden acht Imageflyer-Verteilaktionen durchgeführt und wurde an der lokalen Gutscheinkarte „Wärmedämmung lohnt sich doch“ teilgenommen.



3.3.5. Regionalmanagement soll Energieberatung voranbringen

Im Laufe des Jahres 2016 nahm die Idee, das Energieeinsparprojekt stärker in lokale Netzwerke einzubinden und damit mehr Beratungsbedarf auszulösen, konkrete Formen an. Zunächst wurden verschiedenen Modelle diskutiert, wobei letztlich die Zuordnung je eines Regionalmanagers für alle Verbraucherzentralen umgesetzt werden sollte. Mit dem im August bei der VZ MV eingestellten Regionalmanager konnte sich erstmals ein Mitarbeiter speziell um den Ausbau und die Pflege des Akteursnetzwerks im Bereich Energieberatung intensiv kümmern. In den fünf Monaten bis Jahresende wurden zunächst zahlreiche neue Kontakte geknüpft, woraus sich mehrere Kooperationen ergaben. Hervorzuheben sind hier vor allem die gute Zusammenarbeit mit dem BUND hinsichtlich gemeinsamer Standaktionen auf Messen, Flyeraustausch, sowie gemeinsam erstelltem und mit vzbv abgesprochenem Internetauftritt.



Messestand auf der Stralsunder Messe Bau(en)ergie

Weiterhin konnte eine Kooperation mit dem Jobcenter in Greifswald aufgebaut werden, wo es in Zukunft möglich sein wird, sowohl Flyer persönlich an die Kunden zu übergeben, als auch die Anschreiben der Center mit einem Hinweis auf das (für die Kunden des Jobcenters kostenlosen) Energieberatungsangebot der VZ zu versehen. Weitere Aktionen, sowohl mit dem Jobcenter Greifswald als auch mit den weiteren Centern im Land sind bereits in Planung.

Schließlich konnte ein enger Kontakt mit den Klimaschutzmanagern des Planungsverbandes

Westmecklenburg hergestellt werden, wo die VZ MV im Rahmen der im Frühjahr anlaufenden Kampagne der „Energiekarawane“ die Beratungsexperten einbinden wird. Die weiteren Aktionen und Planungen des Regionalmanagements zielen 2017 vor allem in die Richtung eines Ausbaus des Vortragsangebotes der VZ über verschiedene Träger (z. B. Volkshochschulen, Haus & Grund etc.). Positiv erwies sich für das neue Instrument des Regionalmanagers die seit Mitte 2016 vorgenommene Konzentration des Fachbereiches Energie in der Geschäftsstelle Rostock. Neben dem Projektkoordinator, der Mitarbeiterin für das lokale Projektmanagement und dem Regionalmanager konnte im weiteren Verlauf des Jahres auch eine Energierechtsberatung angeboten werden.

3.3.6. Energierechtsberatung schließt Lücke im Energiebereich

Mitte Oktober 2016 wurde zum Thema Energierecht durch die Besetzung einer Volljuristin und gestützt auf zusätzliche Projektmittel des Landes eine offensichtliche Lücke im Beratungsangebot der VZ MV geschlossen. Dadurch haben die Verbraucher eine alleinige Ansprechpartnerin rund um das Thema Energierecht, die zugleich sehr eng mit den anderen Mitarbeitern des Fachbereiches Energie zusammenarbeitet.

Die häufigsten Anfragen drehten sich überwiegend um Strom- und Gasabrechnungen. Meist waren die Abrechnungen fehlerhaft erstellt worden, Abschlagszahlungen wurden nicht berücksichtigt oder die Verbrauchswerte wurden fälschlicherweise geschätzt. Dadurch entstanden hohe Nachzahlungen gegenüber den Verbrauchern. Nicht selten stellten Anbieter für einen Abrechnungszeitraum mehrfach geänderte Abrechnungen, so dass der Verbraucher den Überblick über etwaige Forderungen verlor. Aber auch das Ausbleiben einer Auszahlung eines bestehenden Guthabens war Beratungsgegenstand sowie die Überprüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Anbietern. Dabei ging es vorrangig um Vertragslaufzeiten, Kündigungsfristen bzw. Sonderkündigungsgründe.

Durch die Reorganisation des Fachbereiches Energierecht können Beschwerden oder Fragen von Verbrauchern effektiver ausgewertet und zur Marktanalyse genutzt werden. Gerade im Hinblick

auf die Vorbereitung der Marktwächter Energie können dadurch Problemfelder rechtzeitig erkannt werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Verbraucher von der Erfahrung aus der Vergangenheit profitieren. Gerade bei ähnlich oder gleich gelagerten Fällen, war eine schnelle Beratung bzw. ein schnelles Handeln möglich.

3.4. Aufklärung und Information zum wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Das Projekt wurde gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Themen im Jahr 2016 betrafen die Bereiche Verbraucherinformation und -orientierung im Bereich Unlauterer Wettbewerb und Informationen für besondere Verbrauchergruppen, wie junge Verbraucher, Senioren und Migranten.

3.4.1. Verbraucherinformation im Bereich Unlauterer Wettbewerb

Regelmäßig wenden sich Verbraucher an die Verbraucherzentralen auf Grund von Problemen mit Handwerkern aus allen Bereichen. Verbraucher benötigen vor allem Unterstützung bei der Auswahl von Handwerkern, bei Abrechnungen, die als zu hoch empfunden werden, und bei der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen. Handwerkerleistungen unterliegen zumeist dem Werk- oder Dienstvertragsrecht. Die dortigen Regelungen sind eigenständig verfasst und weichen von denen des Kaufrechts ab, mit dem Verbraucher besser vertraut sind. Wer seine Rechte aber gar nicht kennt, ist bei Streitfällen dem Gutdünken derjenigen ausgeliefert, die zum Beispiel überraschend hohe Rechnungen stellen oder die Gewährleistung rechtswidrig verweigern. Unklarheiten bestehen auf Seiten der Verbraucher insbesondere bei der Verbindlichkeit von Kostenvoranschlägen, bei der Bedeutung der Abnahme von Werken, bei der Anwesenheit von offensichtlich nicht benötigten zusätzlichen Mitarbeitern, bei der Abrechnung von An- und Abfahrtszeiten, bei Kosten für die bloße Feststellung von Fehlern, bei der Durchführung von Reparaturarbeiten im Rahmen einer Herstellergarantie, bei der Abrechnung von Material und Maschineneinsatz oder bei den Zahlungsbedingungen.

Gegenstand der Informationen und Befragungen durch die Verbraucherzentralen sind zum Beispiel das Bauhauptgewerbe, soweit Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten betroffen sind, das Ausbaugewerbe (z. B. Installateure, Maler), das Gesundheitsgewerbe (z. B. Optiker, Hörgeräteakustiker), das Kraftfahrzeuggewerbe, das personenbezogene Dienstleistungsgewerbe (z. B. Friseure, Textilreinigung) und selbständige Kundendienste oder solche, die von Herstellern oder dem Handel betrieben werden.

Die Verbraucherzentralen führten daher eine bundesweite Umfrage durch. Die Auswertungen wurden veröffentlicht. Des Weiteren wurde über Presseinformationen Aufklärung zu den Rechten und Pflichten betrieben. Von den Handwerkskammern wurden Stellungnahmen zu den angebotenen Schlichtungsverfahren eingeholt und veröffentlicht. Diese waren weitestgehend ernüchternd für Verbraucher. Die im Rahmen des vom Bundesjustizministeriums (BMJV) geförderten Projektes erstellten Checklisten und Flyer trafen auf erheblichen Zuspruch.

Die Erfahrungen der letzten Jahre setzen sich dahingehend fort, dass weiterhin ein Zusammenhang zwischen unseriöser Vertragsanbahnung, z. B. durch Cold Calling, und einer späteren **Inkassoaktivität** besteht. Ein nicht kleineres Problem für Verbraucher ist das überzogene Inkasso bei einer an sich berechtigten Hauptforderung. Nach wie vor werden Verbraucher massenhaft mit überzogenen Inkassokosten konfrontiert. Vor allem im Bereich der Klein(st)forderungen kommt es vor, dass zunächst ein Inkassounternehmen und schon kurz danach ein Inkassorechtsanwalt mit der Forderungsbeitreibung beauftragt werden. Wegen dieser sukzessiven Doppelbeauftragung können Verbraucher regelmäßig auch doppelt zur Kasse gebeten werden. Ohne sachlichen Grund dient dies nur der Kostentreiberei (so genannte "zweite Ernte" der Inkassokosten).

Verbraucher können regelmäßig nicht erkennen, ob die von ihnen verlangten Inkassokosten angemessen oder überhöht sind. Das Anknüpfen an die Sätze des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes (RVG) kann in der Praxis zu einem erheblichen Anschwellen der Kosten gerade bei Bagatellforderungen führen. So wird aus einer Forderung von 10 Euro in kurzer Zeit eine Forderung von

150 Euro oder mehr. Inkassosanwälte und Inkassounternehmen sind vielfach uni sono der Auffassung, sie könnten beide - jeweilig - mindestens den Betrag einer 1,3 Gebühr nach 2300 VV RVG abrechnen. Bei einer Hauptforderung von 10 Euro führt dies dann zu Kosten in Höhe von 140,40 Euro netto. Diese Vervielfachung des ursprünglich geforderten Betrags bei niedrigen Forderungen ist nach Auffassung der Verbraucherzentralen mit Blick auf den geringen Aufwand von Inkassounternehmen gerade bei der Beitreibung von Bagatellforderungen und in den Fällen des Masseninkassos in keiner Weise gerechtfertigt.

Weiterhin ist festzustellen, dass einige Inkassodienstleister erhöhten Druck auf Verbraucher ausüben, um die überzogenen Forderungen dann auch zu realisieren. So gibt es immer wieder Fälle, in denen Verbrauchern mehr oder weniger offen mit einem negativen SCHUFA-Eintrag gedroht wird, wenn sie die Forderungen nicht vollständig in kurzer Frist begleichen. Den Verbrauchern ist dabei oft nicht bekannt, dass sie dies durch ein einfaches Bestreiten der Forderung verhindern können, solange kein Titel vorliegt. Da ein negativer SCHUFA-Eintrag regelmäßig auch negative Folgen für betroffene Verbraucher bis hin zur Existenzgefährdung haben kann, werden die Forderungen nebst überhöhten Inkassokosten dann häufig aus diesem Grund ungeprüft bezahlt.

Aber auch andere Arten des psychischen Drucks gerade auch auf ältere Verbraucher (wie ständige Anrufe, unangekündigte Besuche) kommen immer noch vor. Es wird unabhängig von einer noch durchzuführenden Evaluierung der entsprechenden (neuen) gesetzlichen Regelungen durch die Bundesregierung davon ausgegangen, dass nicht alle Inkassodienstleister ihren Informationspflichten nachkommen. Verbraucher können in aller Regel die geforderten und dargestellten Kosten nicht bzw. kaum nachvollziehen.

Durch unlautere Geschäftspraktiken und untergeschobene Verträge sowie unseriöses Inkasso verausgabte Beträge können Verbraucher nicht für den eigenen Konsum ausgeben. Unter Umständen werden außerdem Ratenzahlungs- und Tilgungsbestimmungen vereinbart, die unberechtigterweise zu Verschuldung und Überschuldung führen können.

In diesem Bereich wurde eine bundesweite Markterhebung der VZen durchgeführt. Im Rahmen einer umfangreichen Auswertung konnten teils erheblich überhöhte Entgelte der Inkassounternehmen dargestellt werden. Die Auswertungen wurden dem Ministerium und der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Immer mehr Verbraucher nutzen die Möglichkeit des Online-Einkaufs. Viele Kunden schätzen die Unabhängigkeit von Ladenöffnungszeiten und sparen Zeit und lange Wege. Ein Manko des Online-Einkaufs ist jedoch, dass man sich von den Angaben des Verkäufers leicht blenden lassen kann. Man hat nicht viele Möglichkeiten, die Verkäuferangaben zu überprüfen. Dieser Umstand wird leider zu kriminellen Zwecken ausgenutzt. Bei einem Großteil der bekannt gewordenen Straftaten im Internet handelt es sich um Betrugsdelikte. Besonders hervorzuheben ist hierbei der Warenbetrug. Betrüger erstellen dazu eine Website, die einen Online-Shop darstellen soll – einen sogenannten **Fake-Shop**. Hierzu werden Produktbilder und Informationen von anderen Internetseiten kopiert. Dadurch kann der Internetauftritt eines Fake-Shops äußerst professionell erscheinen. Das Impressum und die AGBs werden ebenfalls von anderen Seiten kopiert oder frei erfunden. Als Bezahlung ist ausschließlich Vorkasse zugelassen. Gelockt werden Kunden, indem Designerware zu erschwinglichen Preisen angeboten wird oder seltene Produkte oder Ersatzteile im Sortiment enthalten sind. Die Betreiber der Fake-Shops schicken entweder minderwertige Ware oder liefern gar nicht. Versucht der Betroffene, Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen, wird er entweder vertrieben oder der Versuch der Kontaktaufnahme scheitert. Einige Fake-Shops verschwinden nach gewisser Zeit einfach aus dem Internet. Die Täter agieren oft aus dem Ausland, weshalb das Löschen solcher Fake-Shops oft langwierig ist. Die Betreiber der Fake-Shops können oft mehrere Wochen agieren und eine große Anzahl von Verbrauchern schädigen.

In Interviews, Presseinformationen und Flyern wurde Verbrauchern - insbesondere in der Vorweihnachtszeit - das regelmäßig wieder auftretende Problem der Fake-Shops näher gebracht, um die Schäden für Verbraucher zu minimieren.

Rechtsirrtümer sind bei Verbrauchern weit verbreitet und entstehen teils durch alltägliche, populäre Legenden über Vorschriften und Gesetze. Fehlvorstellungen entstehen auch, weil viele Unternehmen zum Beispiel aus Kulanzgründen „Reklamationen“ anerkennen oder Waren innerhalb eines bestimmten Zeitraums zurücknehmen oder umtauschen. Auch die vielfältigen Informationen, die man im Netz „konsumieren“ kann, führen oft nicht zum rechtlich korrekten Weg, so dass Verbraucher oft meinen, im Recht zu sein. Viele Rechtsvorschriften sind ihnen unbekannt und sie beharren auf ihre gelebten „Rechte“. Das Thema betrifft alle Verbrauchergruppen unabhängig von ihrem Alter.



Verbraucher wurden durch Veröffentlichungen über die verschiedenen Kanäle, in Vorträgen und Workshops, durch Übergabe von Infomaterialien und in Einzelgesprächen über diese Problematik informiert. Besonders gut kam das dafür im Rahmen des Projektes entwickelte Kartenspiel an.

3.4.2. Informationen für junge Verbraucher, Senioren und Migranten

Nicht selten sind es hohe Verbindlichkeiten, die **junge Menschen** in die Schuldenfalle rutschen lassen. Deren Verbindlichkeiten unterscheiden sich von denen Älterer. Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes übersteigen die Telekommunikationsschulden der unter 25jährigen bei weitem die der übrigen Schuldner (18 Prozent im Vergleich zu 3 Prozent). Als Auslöser von Überschuldung ist in dieser Altersgruppe die unwirtschaftliche Haushaltsführung überdurchschnittlich vertreten. Hinzu kommt, dass der Umgang mit Geld um ein Vielfaches komplexer ist als früher. Wer zum Beispiel die modernen Bezahlmöglichkeiten nutzt, sollte wissen, wie er mit seinem Budget umgeht. Daneben sollten der Um-

gang mit Krediten (Dispo- und Überziehungskredite) und Verträgen (vom Miet- über Kauf- bis Ratenzahlvertrag), aber auch Kenntnisse zur Vorsorge und Absicherung im Alter zum Grundwissen gehören. Hier kam vor allem das neu entwickelte Lernspiel „Fit for Finance“ zur Anwendung, welches bei den Schülern auf erheblichen Zuspruch traf. In Kombination mit Vorträgen zu Vertragsgrundlagen, Rechtsirrtümern und geeigneten Flyern konnte zur Vorbereitung auf einen guten Start ins Berufsleben beigetragen werden. Gerade bei Schülern besteht jedoch ein steigender Bedarf an Aufklärung.

Die Absicherung der Arbeitskraft, gerade für junge Leute und **Berufstarter** ist eine wesentliche Grundlage zur Sicherung des Lebensunterhaltes. Treten Umstände ein, die dazu führen, dass die Arbeitskraft nicht mehr oder nur noch eingeschränkt zur Erzielung von Einkommen zur Verfügung steht, entstehen in den meisten Fällen erhebliche finanzielle Probleme. In aller Regel wird das Risiko die eigene Arbeitskraft zu verlieren, gerade auch von jüngeren Menschen unterschätzt. Laut Statistik der Deutschen Rentenversicherung „Indikatoren zu Erwerbsminderungsrenten im Zeitablauf 2015“¹ haben per 31.12.2014 mehr als 1,75 Millionen Menschen eine Rente wegen verminderter Erwerbsfähigkeit bezogen.

Die Erwerbsminderungsrente nach Abzug der entsprechenden Sozialversicherungsbeiträge betrug laut dieser Statistik durchschnittlich nur 719 Euro im Monat¹. Ein Anspruch auf Erwerbsminderungsrente im Rahmen der gesetzlichen Rentenversicherung entsteht erst, wenn in den letzten fünf Jahren mindestens 36 Monate Pflichtbeiträge gezahlt worden und insgesamt 60 Beitragsmonate belegt sind. Berufstarter haben somit in der Regel keinerlei Anspruch auf eine gesetzliche Erwerbsminderungsrente. Wie die Erfahrungen der Verbraucherzentralen zeigen, beschäftigen sich nur wenige junge Leute mit dieser Thematik. Vielen ist nicht bewusst, dass eine private Vorsorge notwendig ist, um den möglichen Verlust der Arbeitskraft finanziell abzusichern. Nur ein frühzeitiger Vertragsabschluss bietet günstigere Beiträge für den entsprechenden Versicherungs-

¹ siehe: www.deutsche-rentenversicherung.de

schutz, zumal es mit zunehmendem Alter immer schwieriger wird, eine passende Absicherung zu erhalten.



Um den Informationsbedarf abzudecken, wurde in diesem Bereich im Jahr 2016 auf bereits vorhandene Flyer zurückgegriffen und in Einzelgesprächen die Probleme und Lösungen vermittelt.

Das Surfen im Internet, die Nutzung von Streaming-Diensten, der Chat in sozialen Netzwerken und virtuelle elektronische Spiele am PC, mit dem Smartphone oder dem Tablet sind aus der heutigen Medienwelt von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen nicht mehr wegzudenken. Verbraucherzentralen haben Aktivitäten entwickelt, um diese Zielgruppen nachhaltiger und praxisbezogen zu erreichen. Verbraucherschützer informieren auf Veranstaltungen über das sichere Surfen im Internet und geben praktische Tipps sowie Hilfestellungen. Schwerpunktthemen waren dabei die **Datensicherheit**, der **Schutz der Privatsphäre** und der **Schutz vor Betrug im Internet**. Dabei wird auf bestehende spezielle Angebote für Kinder und Jugendliche, die es hierzu bereits im Netz gibt, wie z. B. Klicksafe.de; Kinderserver.de oder Youngdata.de hingewiesen.

Verbraucher (einschließlich Migranten) lieben sie: Die Jagd nach Rabatten und Schnäppchen. Rabatt- oder Bonuskarten werden von Unternehmen in nahezu jedem Konsumbereich ausgegeben, um für sich zu werben und Kunden an sich zu binden. In deutschen Portemonnaies stecken durchschnittlich 4,5 Karten, so eine Studie der TNS Emnid Medien- und Sozialforschung GmbH zu Bonusprogrammen in Deutschland im Jahr 2014. Die Gründe der Nutzung einer Bonus- oder Kundenkarte sind vielfältig. Laut einer Umfrage von TNS Emnid aus dem Jahr 2012 über die Nutzung von Bonusprogrammen in Deutschland verwenden allerdings 52 Prozent der Befragten die Karten um beim Einkauf Geld zu sparen. Doch entgegen der Vorstellung der Konsumenten bringen die Rabatt- oder Bonuskarten oft nur magere Preisnachlässe. Sie halten Kunden vom Aushandeln höherer Rabatte oder der Suche nach günstigeren Anbietern ab und machen Preisvergleiche immer schwieriger. Auch dem gut informierten und aufgeklärten Verbraucher fällt es immer schwerer, die Vielzahl von Rabatt- und Kundenkarten (bspw. Bonuskarten, wie Payback oder Deutschlandcard; Zugangskarten; Kundenkarten mit Zahlfunktion; Rabattkarten) zu deuten. Den eigentlichen Nutzen ziehen die Unternehmen, die sich vor allem Kundendaten versprechen. Bereits bei der Beantragung verleiten manche Formulare dazu, unnötige persönliche Informationen preis zu geben. Anhand der gespeicherten Daten können zusammen mit den Umsatzdaten Nutzungs- oder sogar Konsumprofile erstellt werden. Verbraucher wissen oft nicht, dass Name, Adresse und Geburtsjahr auch ohne Einverständnis zu Werbezwecken weitergegeben werden dürfen, jedenfalls solange sie nicht widersprechen. Verbraucher sollten diese Anforderungen kennen, um gegebenenfalls aus der nicht rechtmäßigen Weitergabe von Daten ihre Rechte geltend machen zu können.

Ähnlich verhält es sich mit Coupons, die Verbraucher dazu verleiten, bestimmte Produkte eines Anbieters zu erwerben, die sie sonst möglicherweise nicht gekauft hätten. Dabei werden Coupons den Verbrauchern in unterschiedlichen Varianten zugänglich gemacht. Welche Bedingungen aber mit Coupons verbunden sind, ist mehr oder weniger intransparent. Sie können beispielsweise durch Zeitschriften, über Ver-

packungen oder ganze Hefte verteilt werden oder in Form von Online-Coupons bzw. Mobile-Coupons auftreten. Auf Onlineportalen ist meist eine Registrierung unter Angabe persönlicher Daten notwendig, wodurch unter anderem Werbeanzeigen und auf die Person und ihr Profil angepasste Angebote gezielt platziert werden können. Das Mobile-Coupons ermöglicht das einfache Abrufen von Coupons über das Handy per SMS/ MMS oder mittels App, birgt aber dadurch die Gefahr, dass sich die Datenverarbeitung nicht hierauf beschränkt, sondern Nutzer über weitere - teils verborgene Datenverarbeitungen - für kommerzielle Zwecke ausgeforscht werden.



verbraucherzentrale

PASSWORT VERGESSEN?

Mit diesem Kryptonizer generieren und merken Sie sich sichere Passwörter garantiert!

Um die Zielgruppe zu erreichen, wurde hier vor allem auf neu entwickelte Tools, wie den Kryptonizer zur Erstellung und zum Merken sicherer Passwörter und den Camblocker zum Schutz vor Missbrauch von Webcams gesetzt. Des Weiteren wurde ein umfangreiches Quiz zum Datenschutz entwickelt, welches im Jahr 2017 zum Einsatz kommt. Daneben kamen die bereits bestehenden Vorträge und Flyer zu diesem Thema zum Einsatz.

Verbraucherschutz muss die Besonderheiten jeder Altersgruppe berücksichtigen. Deshalb ist es wichtig, dass die Verbraucherzentralen spezifische Verbraucherthemen für **Senioren** bearbeiten.

In einem Experteninterview beim 11. Deutschen Seniorentag 2015 in Frankfurt/M. betonte Ulrich Kelber, Parlamentarischer Staatssekretär im BMJV, dass es wichtig sei, ältere Menschen nicht nur als passive Verbraucher wahrzunehmen, sondern sie als Akteure anzusprechen. Sie sollen in die Lage versetzt werden, sich kritisch mit Verbraucherthemen auseinanderzusetzen: Schutz, Information und Beteiligung greifen so ineinander. Es geht also nicht darum, bevormundend zu regulieren, sondern darum, gemeinsam Problemfelder zu identifizieren und Lösungen zu erarbeiten.²

Problemfelder gibt es nicht nur bei „klassischen“ Abzockemethoden, sondern in vielen Bereichen, so auch im wachsenden Pflegebereich. Die Verbraucherzentralen müssen immer wieder feststellen, dass zahlreiche Maschen unseriöser Anbieter unmittelbar auf Senioren abzielen. Ob am Telefon, an der Haustür, in der Fußgängerzone oder im Internet, überall lauern unseriöse Geschäftsmethoden oder schwer erkennbare Fallstricke. Dabei werden den älteren Menschen Verträge, zum Beispiel für überbewertete Waren, Abonnements oder ungewollte neue Energielieferverträge untergeschoben. Mit Postwurfsendungen und diversen raffinierten Gewinnversprechen werden sie in Verkaufsveranstaltungen und auf Kaffeefahrten gelockt, wo die Verletzlichkeit der Teilnehmer mit irreführenden Verkaufsmethoden zu ihrem finanziellen Nachteil ausgenutzt wird. Selbst bei an sich „normalen“ Anbietern kann es geschehen, dass man sich wegen der gegebenen Umstände (z. B. plötzlicher Pflegefall) auf nachteilige Verträge einlässt.

Diese Problemfelder bedeuten, dass Verbraucher über gute und unabhängige Informationen verfügen müssen, um den Markt für sich selbst bewerten zu können. Senioren waren stets eine maßgebliche Zielgruppe der Verbraucherarbeit. Diese wurde 2016 insbesondere im Bereich Vorsorge nochmals ausgebaut.

² siehe: www.deutscher-seniorentag.de

Für die Zielgruppe **Migranten** ist der Zugang zum Verbraucherrecht durch kulturelle Unterschiede, sprachliche Barrieren und Unkenntnis des deutschen Rechtssystems gekennzeichnet. Migranten informieren sich meist anders als deutsche Verbraucher. Erfahrungen zeigen, dass Menschen mit Migrationshintergrund häufig in ihren Wohnvierteln bleiben und eher selten Information und Beratung außerhalb ihres sozialen Umfeldes aufsuchen. Sie sind generell besser über persönliche Beziehungen und soziale Netzwerke zu erreichen. Mund-zu-Mund-Propaganda und Empfehlungen im persönlichen (familiären) Umfeld werden oft eher als verlässlich und aussagekräftig gewertet als objektive Informationen von unabhängigen Organisationen. Hinzu kommt, dass Migranten solche aus ihren Herkunftsländern oft nicht kennen und sie u. U. als behördliche Institution wahrgenommen werden, denen mit Zurückhaltung begegnet wird. Gerade in der ersten Zeit ihres Aufenthaltes in Deutschland ist diese Zielgruppe daher besonders gefährdet, für sie nachteilige Verträge abzuschließen. Auch geringe Sprachkenntnisse führen dazu, dass schriftliche Vereinbarungen nicht oder nicht vollständig verstanden werden.



Gespräch mit Flüchtlingen in der Schweriner Beratungsstelle

Der Abschluss von Verträgen, die am Bedarf vorbeigehen, mit der Folge hoher finanzieller Belastungen ist keine Seltenheit. Die Folgen betreffen nahezu alle verbraucherrelevanten Bereiche; das Projekt kann allerdings nur eine Auswahl davon adressieren. Mit dem Projekt werden die Verbraucherzentralen zunächst mit den Themenfeldern Energielieferverträge und -tarife beginnen. Zudem wird im Projektzeitraum geprüft, ob und ggf. welche weiteren Maßnahmen vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen erforderlich werden und sachgerecht

sind. Erreicht werden sollen aber auch Migranten, die für die Dauer ihrer Ausbildung oder ihres Studiums bzw. Promotion nach Deutschland kommen und ebenso ein anderes Rechtsverständnis oder andere Rechtsauffassung besitzen. Auch diese Gruppe Verbraucher tappt immer wieder in Vertragsfallen, die unter Umständen kostspielig sind und deren Konsequenzen keiner der Betroffenen überblicken kann.

Der Aufwand für eine gute Aufklärungsarbeit ist aufgrund der Sprachbarrieren zwar relativ hoch, aber auch dringend notwendig, wie besonders die letzten Monate des Jahres 2016 aufgezeigt haben. Wie stets haben es Abzocker auf die Schwächsten abgesehen. So auch hier. Um dem entgegenzuwirken wurden Informationsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit Multiplikatoren durchgeführt. Der zusätzliche Aufwand lohnt sich jedoch, da die Informationen auf diese Weise gut angenommen werden.

3.4.3. Aspekte der Pflegeverträge

Bei der Information zu **Pflege**aspekten geht es vorrangig um die zivilrechtlichen Fragen, wie sie z. B. im Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) geregelt sind. Nicht zum Informationsumfang gehören die Aufklärung über Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch oder auch die Auswahl und Inanspruchnahme der bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen und sonstigen Hilfsangebote. Nicht behandelt werden Fragen der ambulanten Pflege, da hier ein gesondertes Projekt geplant ist. Meist geschieht es im Zusammenhang mit Streitfragen, mit denen die Angehörigen der Bewohner von Pflegeeinrichtungen zu tun haben. Da geht es um Aspekte der Unterbringung, der Abrechnung von Kosten, der Erhöhung von Beiträgen und um diverse Dienstleistungen, die im Rahmen einer stationären Pflege anfallen oder angeboten werden. Meist überschauen die zu Pflegenden bzw. deren Angehörigen nicht die vielfältigen Rechte und Pflichten, die oft in mehreren Verträgen und Dokumenten verankert sind. Für viele Betroffene ist noch nicht klar, dass das alte Heimrecht nur noch bedingt gilt und man heutzutage durchaus eine bessere Rechtsstellung gegenüber dem Betreiber einer Einrichtung hat als in der Vergangenheit. Auch hier hat die Liberalisierung des Gesundheitsmarktes mit dem WBVG eine typi-

sche Verbraucher-Anbieter-Beziehung etabliert. Das ist mit einer erhöhten Verantwortung aller Beteiligten verbunden. Im Jahre 2016 wurde begonnen, alle uns vorliegenden Verträge auf ihre Rechtskonformität mit dem WBGV zu prüfen. In Gesprächen mit Betroffenen wurde über die Bedeutung besonders wichtiger Vertragsregelungen informiert und wurden Hinweise gegeben, was bei deren Umsetzung zu beachten ist. Unzweifelhaft hat die Analyse der Verträge ergeben, dass zum einen ein großer Informationsbedarf besteht, und zwar bereits in der Phase vor Abschluss der Pflegeverträge, und zum anderen haben noch nicht alle Einrichtungen ihre meist älteren Vertragsbeziehungen konsequent auf das neue WBGV umgestellt. Für die nächsten Jahre ergibt sich daraus ein großer Handlungsbedarf.

3.5. Kompetente Beratung bei Finanzprodukten

Die Beratungsthemen im Bereich der Finanzdienstleistungen sind ständigen Veränderungen unterworfen. Die großen Themen Versicherung, Geldanlage, Altersvorsorge, Kredit und Zahlungsverkehr bleiben zwar konstant, jedoch ergeben sich immer neue Schwerpunkte in der Beratung. Nicht selten ändert sich die Rechtslage durch höchstrichterliche Entscheidungen. Nur eins ist konstant: Die Anforderungen an die Handlungskompetenz der Verbraucher werden ständig höher.

Öffentlichkeitsarbeit

Viele Fragen der Verbraucher sind nur in Form von Einzelberatungen optimal zu lösen. Im Rahmen unserer Öffentlichkeitsarbeit sollen Grundlagen für ein marktgerechtes Verhalten vermittelt und auf die Hilfestellung durch die Verbraucherzentrale hingewiesen werden. Neben den umfangreichen Informationen im Rahmen des Internetauftritts wurden durch Vorträge, Podiumsdiskussionen, Telefonforen und Einzelinterviews verbraucherrelevante Probleme erläutert. Die Themen spannten sich von der Altersvorsorge über Versicherungen bis zum Zahlungsverkehr. Das NDR-Fernsehen berichtete über Probleme bei der Baufinanzierung und die Gefährlichkeit von Phishing Mails, die Bild der Frau wollte eine Reihe von Versicherungsbegriffen

verständlich erläutert haben, dpa nahm sich der Funktion von Bereitstellungszinsen an, die Ostsee-Zeitung widmete erhebliche Aufmerksamkeit dem Bausparen, den Dispo-Krediten und den Kosten für Bankschließfächer. Der Nordkurier widmete dem Basiskonto, dem niedrigen Zinsniveau oder modernen Zahlungsverfahren entsprechende Beiträge. Eine erfreuliche Resonanz erfuhr auch eine Vortragsveranstaltung bei den Landfrauen in Bad Doberan. In der sich an den Vortrag anschließenden Frage- und Diskussionsrunde traten ein hohes Problembewusstsein und neue Erkenntnisse zum Versicherungsbedarf von Haushalten zu Tage.

Versicherungsberatung

Etwa ein Drittel der vorgenommenen Versicherungsberatungen beziehen sich auf die Inventur des Versicherungsbestandes beim Verbraucher. Dazu werden dem Versicherungsbedarf die vorhandenen Verträge gegenüber gestellt und gegebenenfalls Tipps zur Schließung bestehender Lücken bzw. zur Kündigung nicht erforderlicher Verträge gegeben. Die Aufgabe der Verbraucherzentrale besteht in diesem Zusammenhang nicht darin, dem Verbraucher die Entscheidung über wichtige oder unwichtige Versicherungen abzunehmen. Wir wollen dem Verbraucher seine tatsächlichen Risiken aufzeigen und die wirklich relevanten Entscheidungskriterien näher bringen, um eine rationale Entscheidung über den notwendigen Versicherungsschutz zu ermöglichen. Das Ergebnis dieser Beratung ist eine Liste von Versicherungsverträgen, die auf Grund der individuellen Risikolage sinnvoller Weise abgeschlossen werden könnten und bildet die Basis für die weitere Beratung.

Zweiter Schritt einer umfassenden Versicherungsberatung ist die Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Versicherer und Tarife. Dazu werden auch Tests der Stiftung Warentest herangezogen. Zielgenauer und besser auf die Risikosituation der Verbraucher zugeschnitten, sind jedoch softwaregestützten Vergleiche, die individuelle Lebenssituationen besser abbilden können.

Eine schwerwiegende und für Verbraucher sehr nachteilige Entwicklung sehen wir in dem Annahmeverhalten der Anbieter bei Berufsunfähig-

keitsversicherungen. Es erfolgt eine immer differenziertere Beurteilung des Risikos mit der Folge, dass Verbraucher mit hohem Berufsunfähigkeitsrisiko keinen bezahlbaren Versicherungsschutz mehr erlangen können. Nur junge Verbraucher mit vergleichsweise niedrigem BU-Risiko erhalten einen akzeptablen Versicherungsschutz. In geringem Maß kann durch anonyme Risikovorfragen eine Optimierung der Vertragsgestaltung für den Verbraucher erreicht werden. Jedoch sehen wir keine Aussichten diese nachteilige Entwicklung im Rahmen privater Versicherungen grundsätzlich abzuwenden. Das Übel liegt im Rückzug der Sozialversicherung aus dem Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung.

Geldanlage / Altersvorsorge

Altersvorsorge und Geldanlage sind Beratungsthemen mit einem engen Bezug zueinander. Jede Geldanlage kann auch ein Baustein im Gesamtkonzept der Altersvorsorge sein. Allerdings eignen sich nicht alle Geldanlageprodukte in gleicher Weise für die Altersvorsorge. Basis für eine gute Altersvorsorge ist ein Konzept, in welchem sowohl die Absicherung existenzieller Risiken als auch die Rücklage von Kapital in geeigneten Geldanlageprodukten unter Berücksichtigung des persönlichen Budgets realisiert wird. Dieses Konzept vermissen wir bei den meisten Verbrauchern, gerade wenn sie nach Verkaufsgesprächen bei Anbietern zu uns kommen.

Beim ganz überwiegenden Teil der Verbraucher ist die Sicherheit der Geldanlage das entscheidende Kriterium. Deshalb sind ältere Bausparverträge mit vergleichsweise hohen Guthabenzinsen bei Verbrauchern äußerst beliebt. In der Vergangenheit boten vermutlich alle Bausparkassen sogenannte „Renditeverträge“ an. Dabei handelte es sich um Bausparverträge mit relativ hoher Guthabenverzinsung und einer weiteren Erhöhung der Verzinsung durch einen Zinsaufschlag oder einen Bonus. Bedingung für die erhöhten Zinsen ist der Verzicht auf das Bauspardarlehen.

Die Ausgestaltung der Verträge beweist das Interesse der Bausparkassen, dass Verbraucher auch Bausparverträge als reine Geldanlage nutzen – jedenfalls in der Vergangenheit. Durch die Entwicklung des Zinsniveaus auf dem Kapitalmarkt, sind diese Renditeverträge mit Guthabenzinsen von bis zu 4,5 Prozent wahre „Schätzchen“ in den Händen der Verbraucher. Jedoch versuchen Bausparkassen diese Verträge loszuwerden. Verbraucher sind dagegen am Fortbestehen der Verträge interessiert. In den Allgemeinen Bausparbedingungen (ABB) der betroffenen Verträge ist ein Kündigungsrecht der Bausparkassen für diese Fälle nicht vorgesehen. Die Anbieter versuchen deshalb ihre Kunden durch vermeintlich lukrative Neuverträge zur Kündigung der Altverträge zu bewegen oder wenn dies nicht klappt, durch konstruierte eigene Kündigungsrechte loszuwerden. Die rechtliche Situation ist durch eine große Zahl gegenteiliger Urteile gekennzeichnet.

The advertisement features a yellow piggy bank floating on a red and white lifebuoy in blue water. Bubbles are visible underwater. The logo for 'MARKTWÄCHTER FINANZEN' is at the top, and the 'verbraucherzentrale' logo is in a red box at the bottom right of the image area.

**VORSICHT:
GRAUER
KAPITALMARKT**

Helfen Sie mit, verlockende Angebote zu entlarven.

Erst ein für den 21.02.2017 angekündigtes BGH-Urteil wird hier Rechtssicherheit bringen.

Allgemein-Verbraucher-Darlehen

Einige Dinge brauchen Zeit – sehr viel Zeit! Im Mai 2014 befand der BGH abschließend, dass **Bearbeitungsentgelte** für Verbraucherdarlehensverträge im Rahmen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht vereinbart werden können und erklärte damit ein riesiges Volumen an die Banken gezahlter Entgelte für rechtswidrig. Im Oktober 2014 entschied das höchste Zivilgericht über die Verjährung der Rückforderungsansprüche. Demnach endete die Verjährungsfrist für einen Großteil der Ansprüche Ende 2014. Das Jahr 2014 war deshalb durch eine enorm hohe Rückforderungswelle gekennzeichnet. Wir gehen davon aus, dass ein Großteil der rechtzeitig geltend gemachten Ansprüche erfüllt wurde. An manchen Stellen musste aber auch „nachgearbeitet“ werden. Ein Verbraucher wandte sich deshalb im Jahr 2015 an uns. Er hatte seine Rückforderung bereits 2014 gegenüber der kreditgebenden Bank geltend gemacht, den Brief jedoch als unzustellbar zurückerhalten. Entsprechende Recherchen ergaben, dass die betreffende Bank nicht mehr existierte. Jedoch konnte ein Rechtsnachfolger, die S-Kreditpartner GmbH, ermittelt werden. Diese lehnte jedoch die Erstattung des Bearbeitungsentgeltes ab und erhob die Einrede der Verjährung. Wir halten die Auffassung der S-Kreditpartner GmbH für falsch. Die regelmäßige Verjährungsfrist gem. §§195, 199 BGB ist erst durch die Kenntnis des Verbrauchers von der Person des Schuldners im Jahre 2015 in Gang gesetzt worden. Auch die kenntnisunabhängige Verjährungsfrist gem. §199 (3) Nr. 1 ist noch nicht verstrichen. Von dieser Rechtsauffassung ließ sich die S-Kreditpartner GmbH jedoch nicht überzeugen. In Abstimmung mit dem Verbraucher haben wir am 11.01.2016 die zuständige Kundenbeschwerdestelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband eingeschaltet und um Entscheidung gebeten. Erst als unsere Beschwerde der S-Kreditpartner GmbH zur Stellungnahme vorgelegt wurde, war die Firma bereit, die Forderung des Verbrauchers anzuerkennen. Erst am 16.05.2016 erreichte uns die Nachricht, dass die S-Kreditpartner GmbH 122,55 Euro (das Bearbeitungsentgelt) und 53,93 Euro (Zinsen) an den Verbraucher zurückzahlen wird.

Verantwortliche Kreditvergabe ist ein Schlagwort, für dessen praktische Ausfüllung die Verbraucherverbände schon seit Jahren kämpfen. Seit 2016 ist dies nun Gesetz geworden. In den §§ 505a - 505d BGB wird eine Kreditwürdigkeitsprüfung vor der Vergabe von Krediten angeordnet. Ende 2016 wandte sich ein Verbraucher an die Verbraucherzentrale. Bei einem Nettoeinkommen von ca. 1.900 Euro war er bereits durch Kreditraten in Höhe von 950,20 Euro belastet. Das hinderte die VW-Bank nicht einen weiteren Kredit mit einer monatlichen Rate von 499,00 Euro auszureichen. Wir sind der Auffassung, dass diese finanzielle Belastung auf Dauer nicht tragbar ist. Bisher ist die Bank nicht bereit einzulassen. Der Fall gestaltet sich auch deshalb so schwierig, weil weder Rechtsprechung noch Erfahrungen für diese Problemstellung existiert.

Immobilienfinanzierung

Dieses Beratungsthema wird geprägt durch die Versuche der Bausparkassen, ihr Geschäftsmodell über die Niedrigzinsphase zu retten, die Tendenz angesichts der niedrigen Zinsen immer umfangreichere Darlehen aufzunehmen und die Überprüfung von Widerrufsbelehrungen. Im Jahr 2016 wurden 215 Widerrufsbelehrungen begutachtet. Davon war circa die Hälfte unwirksam. Es handelte sich dabei meist um ältere Verträge. Die Widerrufsbelehrungen in Verträgen jüngerer Datums sind ganz überwiegend rechtskonform. Auf Grund der sehr unübersichtlichen Rechtslage nehmen die Kreditinstitute keine Eingriffe in den vom Gesetzgeber vorgegebenen Text der Widerrufsbelehrung vor. Deshalb gelten die gesetzlichen Anforderungen an die Widerrufsinformation als erfüllt (sogenannte Gesetzlichkeitsfiktion).

In der Baufinanzierungsberatung beobachten wir eine erhebliche Erhöhung der Darlehenssummen. Diese Entwicklung wird gefördert durch die geringen Marktzinsen, die Tendenz größere Häuser zu bauen und die steigenden Immobilienpreise. Diese Entwicklung erhöht die Risiken für ein Scheitern der Finanzierung, denn durch entsprechende Manipulationen lassen sich die gegenwärtigen Belastungen kleinrechnen und die Belastungen in die Zukunft verschieben. Deshalb ist es auch in Zeiten niedrigster Zinsen von größter Bedeutung die Gesamtfinanzierung zu

beleuchten, gegenwärtige Erfordernisse zu berücksichtigen, aber auch realistische Annahmen für die Zukunft zu treffen. Unsere Beurteilung des Bauvorhabens als zu risikoreich wurde selten mit Freude aufgenommen. Manchmal führte es sofort zu dem Schluss: „Das können wir uns nicht leisten!“, manchmal sollten weitere Überlegungen in den Plan einfließen. Sowohl bei den Erstfinanzierungen, als auch bei den Anschlussfinanzierungen empfanden die Verbraucher den Vergleich unterschiedlicher Finanzierungsstrukturen als zielführend.

Zahlungsverkehr

Wichtiges Ereignis im Bereich des Zahlungsverkehrs war die Inkraftsetzung des „Gesetzes über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen“, kurz Zahlungskontengesetz oder auch nur ZKG. Ein Girokonto zu haben ist in der Bundesrepublik Voraussetzung, um am Wirtschaftsleben teilzunehmen. Viele Jahre versuchten die Kreditinstitute eine gesetzliche Regelung durch eine Selbstverpflichtung zu verhindern. Die Selbstverpflichtung war hilfreich, konnte aber nicht alle Probleme lösen. Nunmehr gibt es eine gesetzliche Verpflichtung, jeder natürlichen Person mit Aufenthaltsrecht in der Bundesrepublik ein Girokonto anzubieten. Auslöser für diese gesetzliche Regelung war eine EU-Richtlinie. Seit dem 19.06.2016 besteht das Recht auf ein Basiskonto und seit dem 18.09.2016 sind die Kreditinstitute verpflichtet, den wechselwilligen Verbrauchern Hilfe beim Kontowechsel anzubieten. Erstaunlicher Weise gab es im Jahr 2016 kaum Beschwerden zu diesem Thema.

Gremienarbeit / Projekte

Die Redaktionsgruppe beim vzbv verantwortet die redaktionelle und strukturelle Gestaltung des Themenbereiches im Intranet der Verbraucherzentralen. Ein Vertreter der VZ MV ist zuständig für die Themen Altersvorsorge, Geldanlage, Grauer Kapitalmarkt, Immobilienfinanzierung, Verbraucherdarlehen und Zahlungsverkehr. Die Einführung des neuen Systems VINTRA erforderte auch von der Redaktionsgruppe erhebliche Anstrengungen, um die Inhalte in der gewohnten Qualität anbieten zu können. Das Projekt „Wirt-

schaftlicher Verbraucherschutz“ hat das Ziel, Verbraucher zu ausgewählten Themen zu informieren und zu einem marktgerechten Verhalten zu befähigen. In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Niedersachsen erarbeiteten wir eine Broschüre mit dem Titel „Gut versichert auch im Alter?“ Hier werden die besondere Versicherungssituation der älteren Generation dargestellt und Tipps für den Abschluss von Versicherungsverträgen gegeben.

3.6. Rundfunkbeitragsprojekt

Grundlage der Beratungstätigkeit ist die seit acht Jahren bestehende Kooperationsvereinbarung zwischen dem NDR und den fünf norddeutschen Verbraucherzentralen Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen und Schleswig-Holstein. Der öffentlich-rechtliche Rundfunk mit seinen angeschlossenen Sendern finanziert sich in Deutschland seit Kriegsende über Beiträge (früher Gebühren). Am Beitragsaufkommen sind alle Rundfunkteilnehmer zu beteiligen, was in den jeweiligen Rundfunkstaatsverträgen geregelt ist. Seit kurzer Zeit wird bundesweit ein haushaltsbezogener Beitrag erhoben. Dies ist mit vielen Fragen der An- und Abmeldung, der Freistellung und auch der Härtefälle verbunden. Auch Beitragsrückstände lösen Aktivitäten aus. Die betroffenen Verbraucher hatten in der Vergangenheit entweder nur den Beitragsservice mit Sitz in Köln oder die jeweiligen Beitragsfachabteilungen der einzelnen Rundfunksender als Ansprechpartner. Der NDR hat sich bereits frühzeitig dafür entschieden, eine unabhängige Beratungsmöglichkeit für die Rundfunkteilnehmer zu organisieren und hat deshalb als erste deutsche Rundfunkanstalt eine Kooperation mit den norddeutschen Verbraucherzentralen zum gegenseitigen Nutzen initiiert. Die Deckung des Beratungsbedarfs erfolgt insbesondere durch persönliche und telefonische Beratung sowie durch entsprechende Medienarbeit. Des Weiteren werden die Verbraucher umfangreich über die hauseigenen Flyer, die z. B. im Rahmen von Messeveranstaltungen verteilt werden, informiert. Darüber hinaus werden Verbraucher über den Internetauftritt der Verbraucherzentrale zum Rundfunkbeitrag informiert.

Statistische Werte

Im Jahr 2016 wurden 691 Beratungen bzw. Rechtsbesorgungen durch die VZ MV durchgeführt. Hiervon erfolgte der Kontakt in 225 Fällen telefonisch, in 441 Fällen persönlich, in 20 Fällen per E-Mail und in fünf Fällen postalisch. Bei den Kontakten handelte es sich in 655 Fällen um Verbraucher, in 17 Fällen um Betreiber eines Gastgewerbes und in 16 Fällen um Betreiber eines sonstigen Gewerbes. Die Anfragen im Bereich des Gastgewerbes betrafen primär die private Vermietung von Ferienwohnungen. Die Anfragen im Bereich des sonstigen Gewerbes betrafen meist das Kleingewerbe. Im Rahmen der 691 Beratungskontakte wurde zu 958 Problemstellungen beraten. Diese verteilten sich auf die verschiedenen Kategorien wie folgt:

zur Befreiung von der RB-Pflicht	317
zum Vollstreckungsverfahren	160
zur Zahlungsweise	152
zum Eingreifen der Härtefallregelung	93
zu fehlgeschlagenen Abmeldungen	103
zu sonstigen Themen	133

Im Vergleich zum Jahr 2015 ergibt für das Jahr 2016 ein Rückgang der Beratungszahlen um ca. 20 Prozent. Der Trend deckt sich mit dem Rückgang der Anfragen beim Beitragsservice, beim NDR und bei anderen Verbraucherzentralen.

Problemfelder

Die Anzahl der Anfragen von **Migranten / Flüchtlingen** steigt an. Auch aus diesem Grunde wurde der Vortrag für Multiplikatoren entwickelt. Die Beratungspraxis stellt sich regelmäßig schwierig dar, da sowohl Sprach- als auch Verständnisbarrieren bestehen und das System des Rundfunkbeitrags unbekannt ist.

Die Anfragen zur **Vollstreckung** von Rundfunkbeiträgen nehmen weiterhin einen großen Raum ein. Der Aufwand ist relativ groß, da sowohl die Klärung der Forderung an sich und daneben die Abzahlung der häufig berechtigten Forderungen mit dem NDR und der Vollstreckungsbehörde abgewickelt werden müssen. Dies gestaltet sich mitunter schwierig, da es sich meist um Verbrau-

cher mit einem geringen Einkommen handelt. Ebenfalls ansteigend ist die Zahl der Anfragen zur **Zahlungsweise**. Auch wenn noch keine Vollstreckung ansteht, bedarf es regelmäßig der Vereinbarung einer Ratenzahlung, der Aufklärung über die gesetzlichen Zahlungsmodalitäten, der Unwirksamkeit einer Vorbehaltszahlung etc.

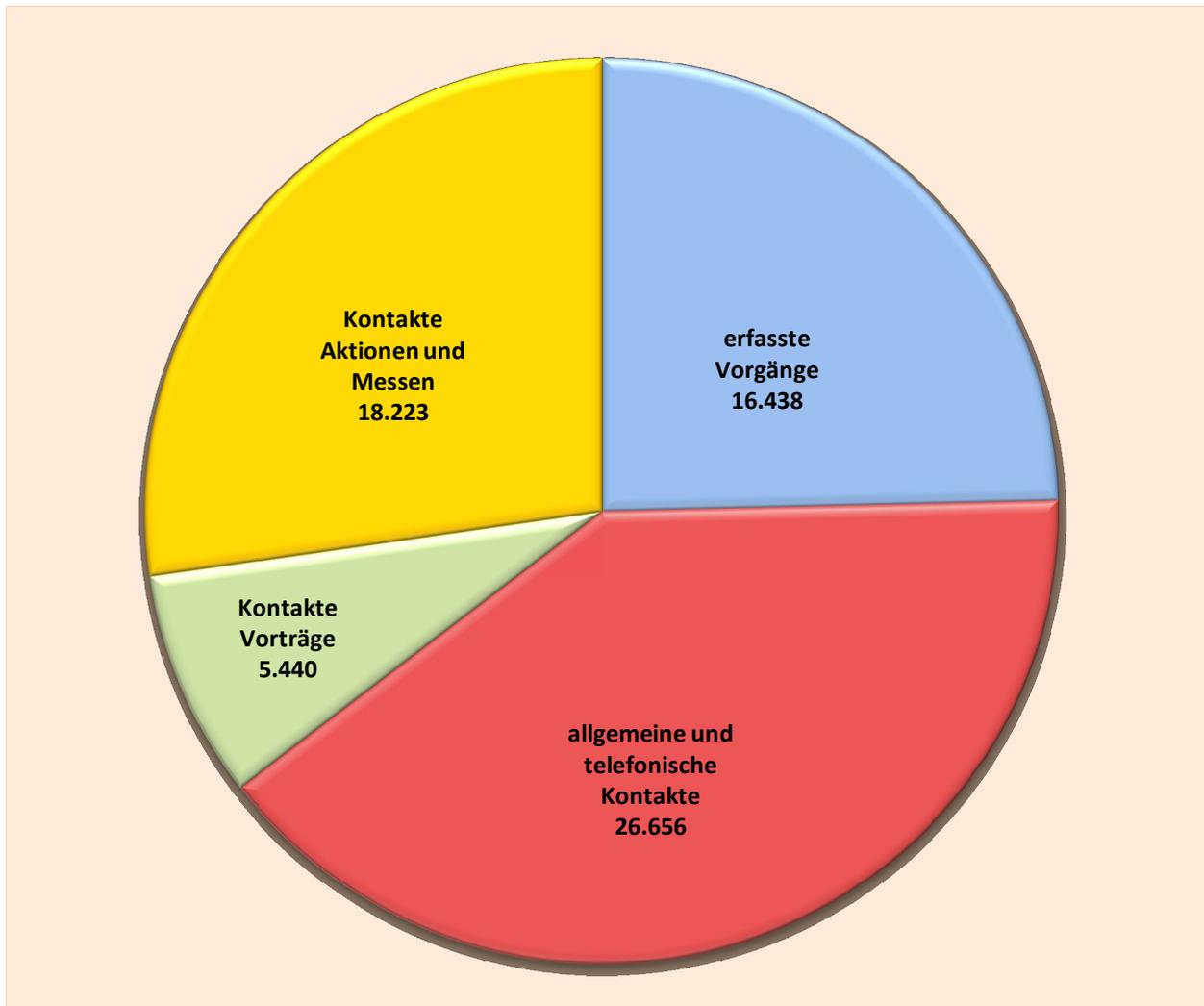
Fehlgeschlagene Abmeldungen sind regelmäßig Gegenstand der Beratung, da entweder überhaupt nicht an die Abmeldung gedacht wird oder davon ausgegangen wird, dass eine Ab- oder Ummeldung beim Meldeamt ausreichend ist. Da es oft um relativ weit zurückliegende Zeiträume geht, gestaltet sich die Klärung von Konten recht aufwendig. Unterlagen liegen für diese Jahre häufig nicht mehr vor.

Ebenfalls komplex sind Anfragen zur Abmeldung von Wohnungen im Zusammenhang mit Aus- und Umzügen, wenn mehrere Personen beteiligt sind. Beispielhaft sei hier nur der Fall genannt, dass zwei Personen auseinanderziehen und die Anmeldung auf die eine Person bestand, die Abbuchungen jedoch vom Konto der anderen Person erfolgten. Auch in solchen Fällen können erhebliche Nachforderungen entstehen. Die Klärung von Beitragskonten ist zudem besonders aufwendig, wenn ein Umzug eines Verbrauchers über die Grenzen der Landesrundfunkanstalt hinweg erfolgte.

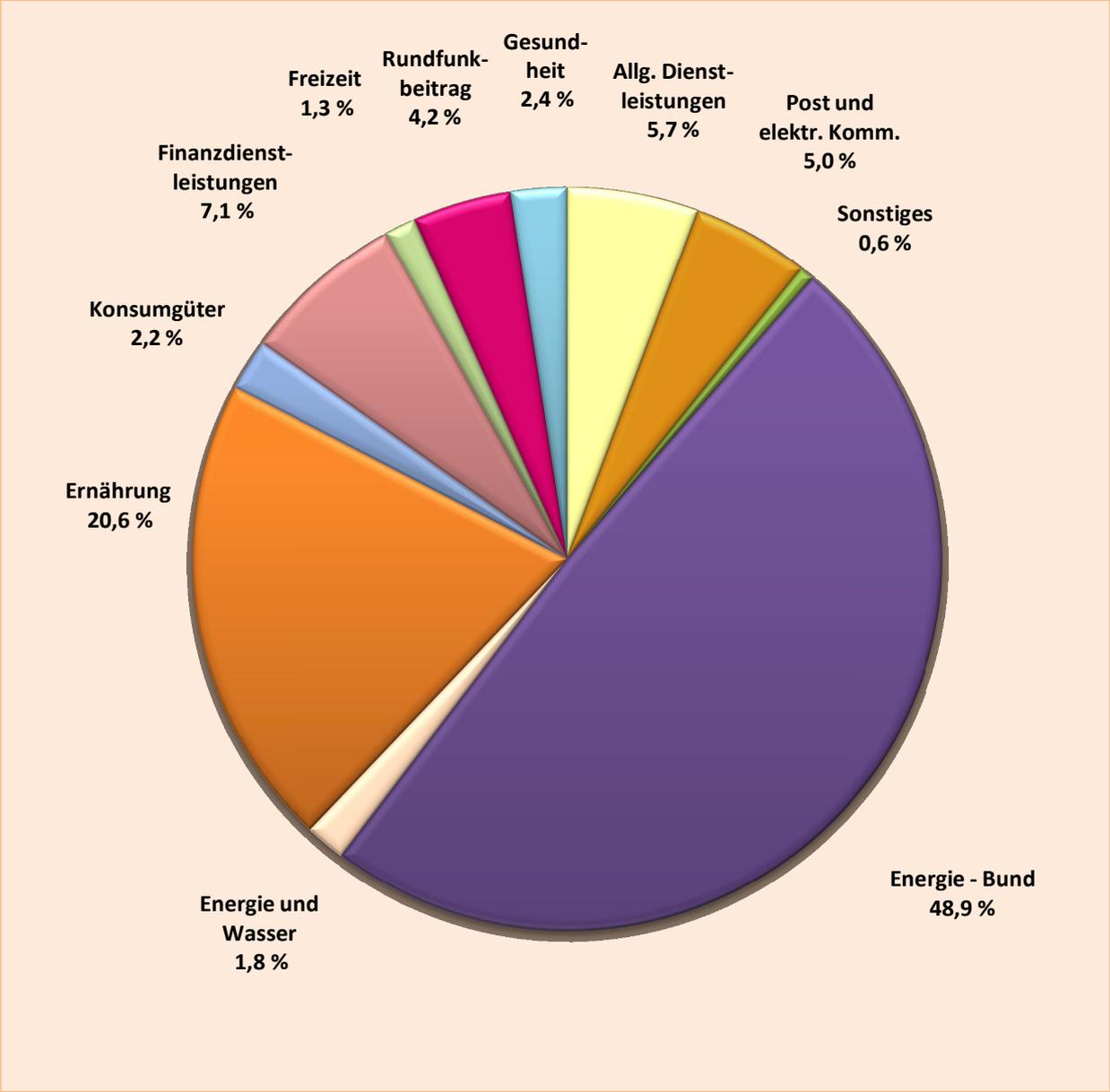
Der Umgang mit **Härtefällen** stellt sich in der Praxis immer wieder als schwierig heraus. Betroffen sind insbesondere Rentner mit einer relativ niedrigen Rente ohne Bezug von Grundversicherungsleistungen, Studenten ohne BAföG-Bezug bzw. Empfänger von Wohngeld. In allen Fällen, in denen zwar aufgrund des geringen Einkommens rechnerisch eigentlich ein Anspruch auf die entsprechende Sozialleistung besteht, die Behörden den Antrag aber aus anderen Gründen ablehnen können, bekommen die Betroffenen keine Berechnungsbogen in die Hand. Ohne Berechnungsbogen wird die Anwendung der Härtefallregelung verweigert. Somit läuft die Anwendung dieser Regelung in vielen Fällen leer.

4. Ergebnisse in Zahlen

Beratungen und Informationen 2016



Vorgänge nach Themengebieten 2016



5. Finanzierung (Angaben in Euro)

EINNAHMEN 2016 - IST

Verwaltungseinnahmen	141.100,48
-----------------------------	-------------------

Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	84.194,89
--	-----------

Vermischte Einnahmen	56.905,59
----------------------	-----------

Zuschüsse und übrige Einnahmen	1.272.846,07
---------------------------------------	---------------------

Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern - institutionelle Förderung	377.459,79
---	------------

Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	129.291,64
--	------------

Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Ernährungsaufklärung	182.772,42
--	------------

Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Energierecht	10.991,89
--	-----------

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft - Projekt Ernährungsaufklärung	154.953,45
--	------------

Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	117.827,98
--	------------

Kommunen (Rostock, Neubrandenburg, Schwerin, Güstrow, Landkreis Vorpommern-Rügen, Landkreis Rostock)	20.300,00
---	-----------

Norddeutscher Rundfunk - Projekt Rundfunkbeitrag	68.482,03
---	-----------

Sonstige Projekte (LPM, EKT, KitaKids, DMW, FMW, GK Energie, PKB Energie, RM)	206.525,35
--	------------

Mitgliedsbeiträge	1.500,00
-------------------	----------

Spenden	2.741,52
---------	----------

SUMME DER EINNAHMEN	1.413.946,55
----------------------------	---------------------

AUSGABEN 2016 – IST	1.378.467,18
----------------------------	---------------------

Personalkosten	1.122.045,04
----------------	--------------

Sachkosten	256.422,14
------------	------------

Projektgebundener Übertrag ins Folgejahr 2017	35.479,37
---	-----------

SUMME DER AUSGABEN	1.413.946,55
---------------------------	---------------------

6. Standorte

Stand März 2017



7. Mitglieder

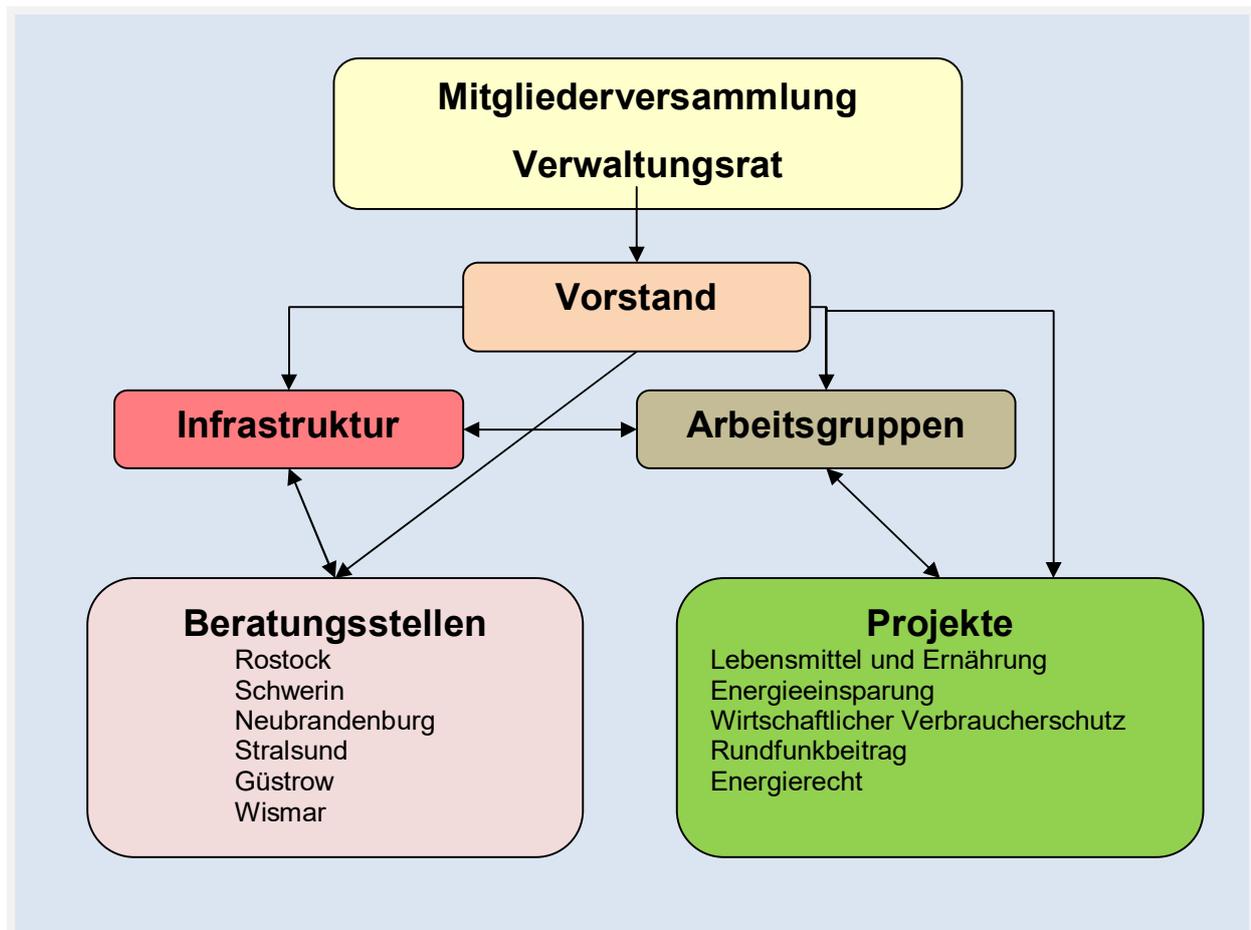
Stand März 2017

- ⇄ Arbeitslosenverband M-V
- ⇄ dbb beamtenbund und tarifunion m-v
- ⇄ Diakoniewerk Neues Ufer gGmbH
- ⇄ DMB, Mieterverein Schwerin und Umgebung e. V.
- ⇄ DMB, Mieterverein Vorpommern-Greifswald e. V.
- ⇄ DMB, Mieterverein Stralsund e. V.
- ⇄ Landesarbeitsgemeinschaft der kommunalen Gleichstellungsbeauftragten
- ⇄ Land-Frauenverband MV
- ⇄ Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- ⇄ Verband Wohneigentum, Siedlerbund M-V
- ⇄ 21 Einzelmitglieder

8. Verwaltungsrat

Stand März 2017

Vorsitzende: Petra Willert
Mitglieder: Ortfried Bentzien, Ursula Henniker, Frank Höhne, Karin Pätzmann
Reservekandidatin: Claudia Schulz



Kostenbeteiligung der Verbraucher an den Beratungsleistungen*

ab 01. Januar 2012

1. Kostenfreie Beratungsangebote

Beratung zum Rundfunkbeitrag
Beratung zu Lebensmitteln und Ernährung

2. Verbraucherrechtsberatung **

bei einfachem bzw. eindeutigem Sachverhalt	6,00 bis 15,00 €
bei komplexem bzw. umfangreichem Sachverhalt mit Einsicht und Auswertung von Unterlagen	20,00 bis 45,00 €

3. Spezialberatungen

Versicherungsberatung, einfache bis umfangreiche Sachverhalte	6,00 bis 45,00 €
Energiesparberatung	5,00 €
Erstberatung Wohnung, Miete, Heizung	10,00 €
Beratung geschädigter Kapitalanleger ***	30,00 €
Beratung zur privaten Altersvorsorge und Geldanlageberatung ***	50,00 €
Baufinanzierungsberatung	60,00 €
Bauvertragsprüfung	70,00 €
Beratung zur Bau- und Leistungsbeschreibung	70,00 €
Beratung/Überprüfung Zinsanpassung ***	70,00 €
Beratung zur Umschuldung/Ablösung von Krediten ***	70,00 €

4. Übernahme der Rechtsvertretung gegenüber Anbietern

in Abhängigkeit vom Aufwand und Umfang jeglicher Rechtsvertretung	20,00 bis 50,00 €
---	-------------------

5. Vorträge / Gruppenberatungen

pro Zeiteinheit von 45 Minuten	15,00 bis 30,00 €
--------------------------------	-------------------

6. Kopierarbeiten

A4, einseitige bzw. doppelseitige Kopie	0,30 bzw. 0,50 €
---	------------------

* Im Durchschnitt wird der Verbraucher mit diesen Entgelten mit rund 13% am Gesamtaufwand der Verbraucherzentrale für eine Beratung beteiligt.

** Die konkrete Höhe des Beratungsentgeltes legt die/der Berater/in entsprechend des Beratungs- und Rechercheaufwandes fest.

*** Die persönliche Beratung kann nur in Rostock und Schwerin angeboten werden.

Stand: Januar 2016

Herausgeber

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.
Strandstraße 98 | 18055 Rostock

Fon 0381 208 70 0
Fax 0381 208 70 30

E-Mail info@verbraucherzentrale-mv.eu
Internet www.verbraucherzentrale-mv.eu

Redaktion: Dr. Jürgen Fischer | Vorstand

KOMPETENT · UNABHÄNGIG · AKTUELL

- ... Information
- ... Aufklärung
- ... Beratung
- ... Interessenvertretung



verbraucherzentrale

Mecklenburg-Vorpommern

**Verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern e.V.**

Landesgeschäftsstelle

Strandstraße 98

18055 Rostock

Telefon: (0381) 208 70 0

Telefax: (0381) 208 70 30

www.nvzmv.de · info@nvzmv.de