



verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern

GESCHÄFTSBERICHT 2018

Liebe Mitglieder,

liebe Mitstreitende und Fördernde der Verbraucherzentrale Mecklenburg Vorpommern,

Stadt, Land, abgehängt? Viele Menschen in unserem Land fühlen sich nicht mehr mit ihren Problemen verstanden, sind mit ihren Rechten und Ansprüchen allein gelassen und ziehen sich zurück. Abgehängt im ländlichen Raum von Infrastruktur, Versorgung und Beratungsangeboten. Das zeigt sich zunehmend.

Diesbezügliche Defizite sehe ich, wenn ich auf unsere Verbraucherzentrale schaue, die sich seit vielen Jahren umfassend bemüht, mit sachkundiger Information den Menschen im Lande zu helfen, sich auf den immer unübersichtlicheren Märkten zurechtzufinden. Wie wichtig ist der Politik hierzulande tatsächlich der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher? Die Wirksamkeit einer Verbraucherzentrale entwickelt sich nicht im Selbstlauf weiter und auch nicht mit den Mitteln der 90er Jahre. Positive Nachrichten kommen aus Sachsen, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein und Bayern. Hier ist die Politik sensibler aufgestellt und erhöht die Zuwendungen für die jeweiligen Verbraucherzentralen gezielt und überdurchschnittlich.

In der Bundespolitik, die sich seit den vorletzten Wahlen 2013 verstärkt dem Verbraucherschutz zugewendet hatte, waren 2018 gegensätzliche Töne zu vernehmen. Zum einen wurde es möglich, dass Verbraucherverbände das Instrument einer Musterfeststellungsklage nutzen können, was erstmals gegen VW Anwendung fand. Zum anderen wird die an sich föderale Struktur der Marktwächtertätigkeit stark in Frage gestellt. Auch wenn die Verbraucherzentrale hierzulande nicht mit der Bearbeitung von Schwerpunktthemen der Marktwächter befasst war, wurde die Arbeit der letzten Jahre sehr durch das Frühwarnnetzwerk geprägt. Deshalb muss es gelingen, unter dem Titel „Marktbeobachtung“ die erfolgreiche und qualitativ hochwertige Arbeit des Teams unserer Verbraucherzentrale fortzusetzen. Verbraucherschutz muss weiterhin Hilfe für Einzelne sein, insbesondere auch im ländlichen Raum, soll letztlich aber für alle Verbraucherinnen und Verbraucher generell zur Stärkung und Durchsetzung ihrer Rechte beitragen. Diesen Anspruch zeigt der vorliegende Bericht auf.

Wiederum danke ich an dieser Stelle allen Partnerinnen und Partnern, auch unseren Vereinsmitgliedern für jede Form der Unterstützung sehr herzlich. Und schließlich bedankt sich der Verwaltungsrat beim Vorstand und bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale für ihre zuverlässige und 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.	Digitalisierung und Verbraucherschutz in Mecklenburg-Vorpommern	5
1.1.	Entwicklung der VZ MV 2018 – Ereignisse und Maßnahmen.....	8
1.2.	Marktbeobachtung, Medienarbeit, Vernetzung und Maßnahmen.....	13
2.	Von Fall zu Fall – Aktivitäten in den Beratungsstellen.....	16
2.1.	Breites Angebot der Beratungsstelle Rostock.....	16
2.2.	Schweriner Berater an drei Standorten.....	21
2.3.	Beratungsstelle Stralsund – Verlust und Neustart	22
2.4.	BS Neubrandenburg nun auch mit Finanzberatung	24
2.5.	Frühwarnnetzwerk: Jede Beratung liefert Informationen	26
2.6.	Vorgangserfassung und Rechtsdurchsetzung.....	27
3.	Aufklärung und Information für alle Zielgruppen	29
3.1.	25 Jahre erfolgreiche Arbeit des Fachbereiches „Lebensmittel und Ernährung“	29
3.2.	Fachbereich Bauen Wohnen Energie.....	37
3.3.	Aufklärung und Information zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz	42
3.4.	Beratungstätigkeit im Rahmen des Projektes Rundfunkbeitrag	48
4.	Ergebnisse in Zahlen.....	51
5.	Finanzierung	53
6.	Standorte.....	54
7.	Mitglieder	54
8.	Verwaltungsrat.....	55
9.	Beratungsentgelte	56

1. Digitalisierung und Verbraucherschutz in Mecklenburg-Vorpommern

Genauso vielschichtig wie die Problemlagen bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern angesiedelt sind, sind es auch die Aktivitäten und Maßnahmen der Verbraucherschützer hierzulande. Oft wird man gefragt, ob es denn landesspezifische Entwicklungen gibt. Ja und nein möchte man antworten. Selbstverständlich ist die Digitalisierung ein Hauptkennzeichen der aktuellen Entwicklungen in den Beziehungen Anbieter – Kunde. Viele der althergebrachten analogen Lösungen, insbesondere die Gesetz gewordenen Regelungen, passen nicht für alle in der digitalen Welt auftretenden Probleme. Anders als bei beim Kauf im Ladengeschäft, bei der Bestellung im Versandhaus oder bei der Kommunikation mit Fax und Telefon spielen immer auch Aspekte des Schutzes bzw. der potenziellen Verletzung von Persönlichkeitsrechten eine Rolle. Wer heute kauft, bestellt, reserviert oder bei digitalen Offerten mitbieten will, muss wichtige Daten preisgeben. Darauf hat der europäische Datenschutz reagiert. Mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) wurden nicht nur alle anbietenden Unternehmen gezwungen, sich auf einen sorgsameren Schutz persönlicher Daten einzustellen, sondern die Verbraucherarbeit selbst hatte sich besonders im Jahre 2018 diesen Anforderungen zu stellen. Wer befugt ist, in Datenschutzfragen andere abzumahnern oder zu verklagen, muss seine Datenschutzmaßnahmen in jedem Fall rechtskonform ausrichten. Hier fanden sich die Experten und Geschäftsführer aller 16 Verbrauchszentralen zusammen, um gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) einheitliche Lösungen bei der Verarbeitung, Speicherung und Löschung von relevanten Daten zu finden. Dabei gab es Vieles zu beachten. Insbesondere im Rahmen der Marktbeobachtung sind persönliche Daten von Verbrauchern zur Rechtsverfolgung und bei Meldungen an Behörden gefragt. Die Datenschutz- und die Einwilligungserklärungen sind nun alle aktualisiert und das Prinzip der Datensparsamkeit wird in allen Belangen gesichert.

In Mecklenburg-Vorpommern hat die Regierung schon vor geraumer Zeit Diskussionen um eine landesweite Digitalisierungsstrategie geführt und wichtige Punkte zusammengetragen. Dabei erscheint der Ausbau der digitalen Netze auf den neuesten Stand der Schwerpunkt der Bemühungen zu sein. Auch die Versorgung von Bildungseinrichtungen mit digitalen Endgeräten und Software kennzeichnet eine Hauptlinie in die digitale Zukunft. Gleichwohl ist Digitalisierung und die Bereitstellung hierfür geeigneter Instrumente nur eine Seite der Medaille. Es braucht Lehrer und Lernhilfen ebenso wie eine Einordnung in Lebenssachverhalte. Wo das nicht oder nicht ausreichend geschieht – und das scheint in einigen Bereichen des Verbraucheralltages zu sein – erkennt man sehr schnell, dass ein Arbeiten und Leben ohne digitalen Führerschein nicht nur zu Verlust von Lebensqualität führen kann, sondern auch zu finanziellen Einbußen und groben Fehlentscheidungen beim eigenen Konsum. Vielfach wird auf die große Breite an Informationen und auf die digitalen Zugriffsmöglichkeiten verwiesen. Das scheint einfach zu sein, denn fast jeder nutzt heute digitale Möglichkeiten, um sich nicht nur zu informieren, sondern auch um auftretende Probleme selbst zu lösen. Gerade jüngere Verbraucherinnen und Verbraucher haben damit offenbar keine Probleme und finden sich schnell zurecht. Da stellt sich uns, die wir ja noch zu großen Teilen aus der analogen Welt kommen und über viele Jahre Beratungserfahrung verfügen, die Frage, ob die persönliche Verbraucherberatung gerade hier in Mecklenburg-Vorpommern heute noch zeitgemäß ist. Die digitalen Möglichkeiten der Information und Selbsthilfe werden von vielen Politikern und Protagonisten einer allumfassenden Digitalisierung quasi als die Alternativen zu tradierten Kommunikationsformen gehuldigt. War es vor Jahren unser Ziel, möglichst flächendeckend mit Beratungsstellen im Land präsent zu sein, also die persönliche Beratung auszubauen, so scheint heute die Einbindung digitaler Instrumente naheliegend zu sein. Ein kompletter Ersatz für die persönliche Beratung kann die Digitalisierung nicht sein. Wohl aber hat auch der Beratungsalltag in der Verbraucherzentrale MV digitale Züge angenommen und ist eng mit der digitalen Welt verbunden. Einige Beispiele mögen dies verdeutlichen.

Die Erfindung des World-Wide-Web liegt schon ein paar Jahre zurück und der heute noch lebende Erfinder dieser Technologie Tim Berners-Lee hätte nie gedacht, wie grundsätzlich und rasant das Internet die Welt und die Menschen verändert. In seinem Interview zum 30. „Geburtstag“ des WWW warnte er recht deutlich auch vor den Gefahren seiner Erfindung. Ungeachtet dessen sind alle Unternehmen und Organisationen, so auch die Verbraucherzentralen, auf das Internet, auf socialmedia, Email & Co. angewiesen. Neben den Globalplayern, wie Windows, Apple, facebook, Google oder Amazon geht es bei fast allen Anbietern kaum ohne digitale Kommunikationswege extern mit den potenziellen Kunden oder intern bis in die Details aller Produktions- und Verteilungsprozesse. Wer digital am besten aufgestellt ist, hat beste Chancen auf Umsatz und Gewinn. Für Non-profit-Organisationen – so könnte man meinen – ist die Digitalisierung eher Nebensache. Seit Jahren spüren Verbraucherschützer in den 16 Verbraucherzentralen und den ca. 25 Verbraucherverbänden, die sich im Verbraucherzentrale Bundesverband organisiert haben, einen sehr großen Digitalisierungsdruck im Hinblick auf die wesentlichen Kommunikationsinstrumente. Waren es anfangs kleinere Lösungen für die Internetauftritte der 90er Jahre, die sich noch stark an analoge Anwendungsmuster orientierten, wurde die Digitalisierung Zug um Zug technisch und organisatorisch ausgebaut. Heute arbeiten Verbraucherzentralen über eine Gemeinschaftsredaktion unter der Marke „Verbraucherzentrale.de“ und betreiben jeweils vernetzte Internetauftritte. Die Nutzerfreundlichkeit hat sich verändert, die Sichtbarkeit im Netz ist verbessert und die Suchmaschinen finden unsere Beiträge viel schneller. Allein in 2018 entfielen 8,9 Millionen Zugriffe auf die Seiten der Verbraucherzentralen bundesweit. Direkt auf die Seiten der Verbraucherzentrale MV griffen 92.000 User zu. Das ist eine deutliche Steigerung gegenüber 2017 und Ergebnis eines nachhaltigen Relaunch des Gemeinschaftsauftrittes.

Ergänzt wird der Gemeinschaftsauftritt durch weitere Plattformen, wie z. B. „Klarheit und Wahrheit“, selbständige Projektseiten und mit der Einführung der Marktwächtertätigkeit 2014 auch die Seite „Marktwächter“. Seit einigen Jahren verfügen die Verbraucherzentralen über ein gemeinsames Intranet. Erst als „ELVIS“ bezeichnet und mehr eine riesige Datenbank, jetzt als „VINTRA“ in Form einer webbasierten Arbeitsplattform, in der weitere Tools eingebaut sind, wie zum Beispiel die Vorgangserfassung über „Basis“, die Plattform „AIDA“, die Abmahn- und Klagetätigkeiten dokumentiert, und projektbezogene Bereiche. Dieses ständige Aufrüsten hat zwei Konsequenzen: Zum einen sind die Kosten für die Schaffung neuer Lösungen und den laufenden Betrieb nicht unwesentlich und zum anderen ändert es die Abläufe in der Beratungstätigkeit und schafft neue Möglichkeiten zur Kommunikation mit Verbrauchern. Aber auch neue Arbeitsfelder sind entstanden, die ohne massive elektronische Unterstützung nicht bewältigt werden könnten. Die bundesweite Marktbeobachtung unter dem Begriff „Marktwächter“ ist so ein Arbeitsfeld. Bereits in den 90er Jahren hatten wir in unserer Verbraucherzentrale eine Erfassung aller Beratungsvorgänge verbunden mit einer Anbieterdatei mit elektronischer Unterstützung eingerichtet. Damit waren alle Berater auf gleichem Erkenntnisstand und konnten relativ schnell erkennen, mit welchen Anbietern es Probleme gibt. Die Qualität der Beratung und ihre Effizienz konnten damals sichtbar erhöht werden. Einige Zeit genügte diese Lösung unseren hauseigenen Bedürfnissen. Bald jedoch war das technische und softwaremäßige Potenzial erschöpft und es gelang damals auch nicht, andere Verbraucherzentralen zu einer Zusammenarbeit zu bewegen. Heute erlauben die digitalen Instrumente nicht nur eine bundeseinheitliche Erfassung von Beratungsvorgängen oder den Austausch von Informationen über Abmahnungen und Klageverfahren, sondern sie gebieten dies, um negative Entwicklungen und Rechtsverletzungen, die das Marktgeschehen mit sich bringt, schnell und zuverlässig zu eruieren. So arbeitet seit vier Jahren ein Frühwarnnetzwerk, an dem alle Verbraucherzentralen mitwirken.

Auch die Ratsuchenden haben digital aufgerüstet, nutzen neben PC, vor allem Smartphones, Tablets, hochmoderne Fernseher, interessieren sich für das smarthome und erhoffen sich Bequemlichkeit von „Alexa“. Man ist vernetzt, googelt sich Informationen in Sekundenschnelle, bestellt bei tausenden

Anbietern, selbst Produkte aus Nepal oder El Hierro am Ende der Welt. Und das Internet denkt mit. Alles, was gesucht wird, wird mit persönlichen Daten des Users abgeglichen. Die Suche wird noch schneller und der PC „füttert“ die angeklickten Seiten gezielt mit Werbung über Traumreisen, weil es gemerkt hat, dass jemand am Bildschirm sitzt, der seinen Urlaub plant. Was aber dahinter steht, stellt sich auf den ersten Blick noch nicht als Gefahr dar. Aber die Tendenz ist unerbittlich: Der vom

damaligen US-Präsidenten J. F. Kennedy 1961 formulierte Grundsatz der Verbraucherrechte, aus einer Vielfalt von Produkten mit marktgerechten Preisen auswählen zu können, wird heute sukzessive beschnitten. Umso mehr das Netz weiß, bis hin zur familiären Situation und zur Kaufkraft des Kunden, desto kleiner wird das Schaufenster, aus dem der Verbraucher seine Produkte auswählen kann. Sehr schnell haben die digital agierenden Anbieter erkannt, dass es oft viel leichter ist, per Mausklick Verbraucher zum Kauf sogar überteuerten und kaum bedarfsgerechter Produkt zu animieren. Die Welt ist im Internet kein gemütlicher Kaufmannsladen, sondern harter Wettbewerb auch zu Lasten mancher Kunden. Fehlkäufe bis hin zu Bestellungen preiswerter Dinge im Land Nirgendwo - also über einen nicht als solchen

erkannten Fakeshop. Was auf der

einen Seite preiswert erscheint, muss im Regelfall mit der Preisgabe sensibler persönlicher Daten erkaufte werden. Kaum jemand kann sicher sein, dass seine Daten nicht weitergegeben, ja vermarktet werden. Wenn dann noch zusätzlich Passwörter gehackt werden, sind die dem Einzelnen zugedachten Schutzmechanismen schnell wehrlos. Dass in dieser digitalen Welt die Probleme nicht kleiner werden, ist ebenso klar wie die Tatsache dass trotz Digitalisierung der Arbeitsmarkt nicht zusammenbricht. Auch für Verbraucherzentralen entwickeln sich sehr dynamisch neue Beratungsfelder, zu deren Lösung nicht mehr nur ein Beratungsgespräch von 10 bis 15 Minuten reicht. Firmen, die diese Woche bewusst Verbraucher abzocken, sind nächste Woche nicht mehr auffindbar, ändern ihren Namen, ihre Masche und verlegen sogar den Firmensitz.



Präsentation der VZ MV beim Tag des offenen Landtages

Ja, auch Verbraucherschützer fordern den Ausbau digitaler Netze in Mecklenburg-Vorpommern, aber auch die Befähigung der Verbraucherinnen und Verbraucher aller Altersgruppen im Umgang mit den digitalen Angeboten. Das schließt den Schutz vor unseriösen Produkten und vor der Verletzung von Persönlichkeitsrechten ebenso ein wie eine weitreichende Aufklärung vor den Risiken der digitalen Welt.

1.1. Entwicklung der VZ MV

Zunächst soll an dieser Stelle über die Entwicklung der Struktur, der Arbeitsweise, der typischen Instrumente, der Tätigkeit der VZ MV sowie über das Beratungsgeschehen und weitere Aktivitäten im Jahre 2018 berichtet werden. Eingebunden hierin und von enormer Bedeutung ist die Frage der finanziellen Ausstattung des Vereins.

Der Verein

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern ist ein eingetragener gemeinnütziger Verein, wird von einem Vorstand geleitet, der wiederum von einem Verwaltungsrat bestimmt wird. Die Landesgeschäftsstelle befindet sich in Rostock. Dort ist ebenso der Sitz aller Fachbereiche. In Rostock, Schwerin, Neubrandenburg und Stralsund werden die Ratsuchenden in den jeweiligen Beratungsstellen betreut. In Wismar und Güstrow gibt es Beratungsstützpunkte, die nur tageweise besetzt sind. Von Rostock aus werden auch bis zu 20 Stützpunkte für die Energieeinsparberatung koordiniert und fachlich angeleitet. In 2018 waren zeitweise bis zu 28 Mitarbeiterinnen landesweit als fest Angestellte beschäftigt. Hinzu kommen bis zu 15 Fachingenieure als Honorarberater für die Energieberatung. Eine überschaubar große Verwaltung einschließlich eines Administrators ist mit der Sicherung der personellen und sachlichen Infrastruktur beschäftigt. Weiterhin organisieren Servicekräfte die Arbeit vor Ort in den Beratungsstellen, vermitteln Termine, verweisen an andere Einrichtungen und sie leiten Anfragen weiter. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben nicht nur Zugriff auf das Internet, sondern sind in das gemeinsame Intranet der Verbraucherzentralen eingebunden. Über „Vintra“ können nicht nur Informationen abgerufen werden, sondern hier befindet sich auch die bundesweite Plattform für die so genannte Vorgangserfassung „Basis“.



MV-Tag in Rostock: v.l.nr. Leiterin FB LuE Uta Nehls, Energieberater Fred Dieberitz, Justizministerin Katy Hoffmeister, Leiter FB Recht Matthias Wins, Vorstand Dr. Jürgen Fischer, Minister für Landwirtschaft und Umwelt Dr. Till Backhaus

Der Verein hat neun Mitgliedsverbände und 18 Einzelmitglieder. Sowohl Vertreter von Verbänden als auch Einzelmitglieder können in den Verwaltungsrat gewählt werden. Dieses Gremium tagte 2018 unter Leitung seiner Vorsitzenden Petra Willert sechs Mal. Im Kern werden auf den Sitzungen wichtige Fragen der Verbraucherpolitik, der Finanzierung und der aktuellen Entwicklung des Vereins diskutiert. Der geschäftsführende Vorstand legt auf den Sitzungen Rechenschaft ab und informiert über aktuelle Vorhaben und Maßnahmen. 2018 standen zwei wichtige Aufgaben im Mittelpunkt. Zunächst musste eine Satzungsänderung für die Mitgliederversammlung vorbereitet werden und damit auch eine Anpassung der Geschäftsordnung des Verwaltungsrates. Des Weiteren sollte eine weitere Rahmenvereinbarung mit dem Justizministerium erarbeitet werden. Anliegen war es hier vor allem, die institutionelle Förderung zu verbessern, das Projekt Energierechtsberatung für die Zukunft zu sichern und eine Absicherung für eventuelle Prozesskostenrisiken bei Unterlassungsklagen durch die VZ MV zu statuieren. Erreicht wurde bisher lediglich, dass für die institutionelle Förderung und das Landesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ so genannte Verpflichtungsermächtigen in die Haushaltsplanung des Landes aufgenommen wurden. Die Satzung wurde mit ihren Änderungen - auch unter Einbeziehung von Hinweisen des Amtsgerichtes - auf der Mitgliederversammlung am 25.5.2018 bestätigt und letztlich ins Vereinsregister eingetragen. Nicht unerwähnt soll die Abstimmung wichtiger Fragen der Entwicklung der VZ MV oder bei personellen Neubesetzungen mit dem Betriebsrat sein. Er besteht schon seit Jahren aus drei Beschäftigten und wurde 2018 neu gewählt. Vorsitzende ist Sylke Sielaff.

Beratungsgeschehen

Das „Kerngeschäft“ aller Verbraucherzentralen ist die Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Die meisten Fragen rund um den Verbraucheralltag, sei es zu Gewährleistungsfragen, Reisereklamationen, zu dubiosen Angeboten, Internetfallen oder Inkassoforderungen können ohne Terminanmeldung besprochen werden. Bei Fragen zu Finanzdienstleistungen, zu Krediten, zur Altersvorsorge oder zu Fragen der Pflege, Betreuung und Vorsorge sowie zur Energieeinsparberatung werden Termine angeboten. Neben der persönlichen Beratung werden telefonische Anfragen entweder gleich selbst beantwortet oder es wird auf eine kostenpflichtige Telefonhotline verwiesen. Anfragen per Email werden, wenn sie in die sachliche Zuständigkeit fallen, gegen ein angemessenes Entgelt kurzfristig bearbeitet. 2018 wurden im Umfeld der Beratungstätigkeit mehr als 20.635 allgemeine und telefonische Anfragen in Form von Terminvereinbarungen, Verweise an andere Institutionen, zur Zuständigkeit der VZ MV u. a. m. bearbeitet. Deshalb ist es außerordentlich wichtig, dass die VZ fünf Tage in der Woche telefonisch erreichbar ist. Eine telefonische Fachberatung wird in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hamburg angeboten und ist entgeltpflichtig. Entgelte sind für fast alle Beratungsthemen zu entrichten. Trotzdem wird jede Beratung ebenso wie alle weiteren Arbeitsschritte durch die Zuwendungen des Landes stark subventioniert. Im Zusammenhang mit einer Beratung macht sich häufig eine Rechtsvertretung gegenüber einem Anbieter bzw. Unternehmen erforderlich. Das schließt das Verfassen von Schreiben, Recherchen, Nachfragen und die Bearbeitung von Dokumenten und Verträgen ein. Diese Aktivitäten werden im Einzelnen nicht erfasst. Die Berater tragen mit dem Beginn der Bearbeitung eines „Falles“ die inhaltlichen Schwerpunkte in der Vorgangserfassung ein. Diese Eintragungen dienen nicht nur der Statistik oder gar einem Leistungsnachweis, sondern sie bilden in der Summe eine wichtige Erkenntnisquelle für eine Reihe von Maßnahmen und Aktivitäten des Verbraucherschutzes. Wenn also in diesem Bericht 9.079 erfasste Vorgänge aufgeführt werden, dann verbergen sich hinter jedem dieser Vorgänge auch gleich mehrere Arbeitsschritte. Auf jeden Vorgang kommen im Durchschnitt 2,4 Aktivitäten. Die Zahl der Beratungsgespräche und Vertretungen liegt also deutlich höher als die Zahl der erfassten Vorgänge. Bei der Vorgangserfassung wird auch die juristisch exakte Firmenbezeichnung eines Anbieters erfasst, damit auftretende Probleme nicht nur nach Branche eingeordnet werden können, sondern der Verursacher eines Problems bzw. einer Beschwerde auch identifiziert werden kann. Eine

solche Erfassung ist eine der wirksamsten Hilfen für jeden Berater, denn man erkennt mit wenigen Klicks, welches Unternehmen analog oder digital versucht, Verbraucher zu schädigen oder sie zu benachteiligen oder gar gegen Verbraucherrechte verstößt. Die Vorgangserfassung wird seit mehreren Jahren bundesweit durch alle 16 Verbraucherzentralen realisiert, so dass mittlerweile ein großer gemeinsamer Datenbestand genutzt werden kann. Damit sind die Zweifel an der Vorgangserfassung und dem damit verbundenen Aufwand kleiner geworden. Verbraucherberatung heißt, sich fast täglich mit neuen Sachverhalten oder veränderter Rechtslage zu befassen. Zunächst tauschen sich hierzu die Berater auch über Landesgrenzen hinaus ständig aus. Im Intranet sind hunderte Beratungsstandpunkte hinterlegt und zugleich erfährt man über dieses Portal Einiges über die Maschen und Vorgehensweisen von Unternehmen aller Art. Regelmäßig bietet der Bundesverband Beraterschulungen an. Des Weiteren gibt es überregionale Kooperationen und Arbeitsgruppen, die meist auch für einen Erfahrungsaustausch der Fachkollegen genutzt werden. Nicht zu vergessen sind die jährlichen stattfindenden Workshops, an dem alle Mitarbeiter teilnehmen. Ganz besonders hervorzuheben ist die Arbeit der so genannten Netzwerkgruppen bzw. der Gremien, die wie eine Netzwerkgruppe (NWG) finanziert werden. In eine NWG werden Experten aus den Verbraucherzentralen für ein oder mehrere Jahre berufen, um fachspezifische Arbeit zu leisten. Hier werden Beratungsstandpunkte überarbeitet oder erstmals entwickelt oder es wird die bereits erwähnte Vorgangserfassung qualitativ verbessert. Die VZ MV war 2018 mit vier Experten in fünf NWG eingebunden.



Dr. Jürgen Fischer referiert auf dem verbraucherpolitischen Forum „Energiewende ohne Verbraucher?“

Projektarbeit

Neben dem „Kerngeschäft“ leiten sich die Tätigkeitsmerkmale vieler Mitarbeiter aus den Aufgaben von Projekten ab. Die Rolle der Projekte in der Verbraucherzentrale hat seit 2004 erheblich zugenommen. Über Projekte werden erhebliche Mittel, vor allem aus dem Bundes- und dem Landeshaushalt akquiriert. 2018 flossen in den Haushalt des Vereins fast 918.000 Euro aus

Projektzuwendungen. Dazu gehören bundesweite Projekte, wie Ernährungsaufklärung, wirtschaftlicher Verbraucherschutz, Regionalmanagement für die Energieberatung sowie viele kleinere Projekte. Vom Land wurde bis Mitte 2018 eine Energierechtsberatung als Projekt finanziert. Ein vom NDR finanziertes Projekt unterstützt die VZ MV bei der Beratung zu Fragen des Rundfunkbeitrages. Die meisten Projekte widmen sich einer zielgerichteten und thematisch breit ausgelegten Aufklärung und Information der Verbraucherinnen. Das gibt uns die Möglichkeit, Erkenntnisse aus der Rechtsberatung und der damit verbundenen Marktbeobachtung direkt an Verbraucher, gestaffelt nach Zielgruppen, weiterzugeben. So können nicht nur Informationslücken geschlossen, sondern Irrtümer und Fehleinschätzungen korrigiert und ein nachhaltiges Verbraucherwissen vermittelt werden. Typische Instrumente der Projektarbeit sind Vorträge, Seminare, Marktchecks, Projekttage an Schulen, Befragungen, Videos auf youtube, Infostände, Verbraucherforen und immer wieder die Arbeit mit und über die verschiedenen Medien. So gab es auf Messen und Veranstaltungen mehr als 11.000 Gespräche mit Besuchern und es nahmen 4.320 Personen an den 236 Vorträgen teil.



Marktwächter-Roadshow auf dem Schweriner Markt

Finanzierung

Die über die Beratung vereinnahmten Entgelte sowie sonstige Einnahmen, zum Beispiel aus der Tätigkeit in den Netzwerkgruppen beim Bundesverband, aus den Gemeinkostenanteilen der Projekte, aus Aufwandsentschädigungen für die Vorgangserfassung und das Frühwarnnetzwerk decken die mit dem Geschäftsbetrieb der VZ MV verbundenen Sach- und Personalkosten nur zu einem geringen Teil. Und so müssen die Mitarbeiter in den Beratungsstellen auch anteilig Aufgaben zur Erfüllung der Projektziele in ihrer Arbeitszeit erfüllen. Das trifft zum Beispiel zu für die Mitwirkung an Aktionen und Maßnahmen im Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz. Damit dies gesichert wird,

fließen diese Aufgaben auch in die Gestaltung der Arbeitsverträge der jeweiligen Mitarbeiter ein. Generell ist die Gewährung von Fördermitteln für die Projektarbeit befristet und wird jedes Jahr neu beantragt und in einem jährlichen Zuwendungsbescheid verankert.

Eine leider zu geringe Rolle spielen die kommunalen Zuwendungen. Nur wenige Kommunen bzw. Landkreise beteiligen sich mit überschaubaren Zuwendungen an der Verbraucherarbeit vor Ort. Ob die erkennbare Entlastung der kommunalen Haushalte durch den Finanzausgleich mit dem Land zu mehr Zuwendungen für die Verbraucherzentrale führt, bleibt abzuwarten bzw. muss pro aktiv thematisiert werden. Kaum eine Rolle spielen die Mitgliedsbeiträge und die Spenden.

Personalia und neues

Seit Jahren stagniert der Ausbau des Beratungsstellennetzes der Verbraucherzentrale. Von einem flächendeckenden Angebot kann keine Rede sein. Ziel war es jedoch, im Zuge des anstehenden Generationswechsels, der im Wesentlichen 2019 abgeschlossen sein soll, die vier Beratungsstellen in Rostock, Schwerin, Neubrandenburg und Stralsund in gleicher Weise personell auszustatten. Neben einem Juristen, soll zumindest in Teilzeit ein Fachberater für Finanzdienstleistungen Beratungen durchführen. Auch der Einsatz einer Servicekraft am Empfang soll beibehalten werden. Eine Ausdehnung des Beratungsstellennetzes dürfte unter den gegenwärtigen Bedingungen schwer fallen. Dagegen wird im Energieprojekt daran gearbeitet, in einigen Kommunen neue Stützpunkte für die Beratung zu schaffen. Nimmt man Kontinuität und Stabilität in der Verbraucherarbeit als Maßstab, dann war das Jahr 2018 eher turbulent. Drei Mitarbeiter beendeten ihre Tätigkeit in der VZ MV und leider verunglückte der Leiter der Beratungsstelle Stralsund tödlich. Auch das langjährige Verwaltungsratsmitglied Karl-Heinz Landmesser, den alle wegen seiner Sachlichkeit und seines Engagements sehr schätzten, verstarb plötzlich. Wir werden ihn in guter Erinnerung behalten. Zwei Stellen - der Fachbereichsleiter Bauen/Wohnen/Energie und die Beratungsstelle Stralsund - konnten neu besetzt werden. Wegen der noch nicht abgeklärten Neuregelung im Energieprojekt und dem noch nicht vollzogenen Abschluss einer neuen Rahmenvereinbarung mit dem Land, blieben zwei weitere Stellen vakant. 2019 werden vier langjährig Beschäftigte in den Ruhestand gehen, so dass eine weitere personelle Erneuerung zu vollziehen ist.

Mit Beginn des Jahres 2018 startete in der VZ Brandenburg ein neuartiges und vom Bundeslandwirtschaftsministerium gefördertes dreijähriges Pilotprojekt zur Verbesserung der Beratungstätigkeit im ländlichen Raum. In diesem Projekt sollten Kommunen im südlichen Teil unseres Bundeslandes mit einbezogen werden. Im Frühjahr 2018 startete ein Interessenbekundungsverfahren. Fünf kleinere Städte wurden angeschrieben und konnten sich als Standort für das so genannte „Digimobil“ bewerben. Grundsätzlich bestand bei allen fünf Stadtverwaltungen großes Interesse, an diesem Projekt mitzuwirken. Da bestimmte technische und logistische Voraussetzungen zu erfüllen waren und die Zahl der Bewerber im nördlichen Teil Brandenburgs sehr groß waren, konnten in der geplanten ersten Phase des Projektes nur zwei Kommunen aus dem Landkreis Ludwigslust-Parchim - nämlich Ludwigslust und Lütz - berücksichtigt werden. Das Digimobil wird auf seinen Touren jeweils einmal innerhalb von 4 Wochen Station machen. Ratsuchende haben die Möglichkeit, ihre Fragen und Probleme per Videochat mit einem Berater direkt zu klären. Dabei können Dokumente gescannt und zwischen Digimobil und Berater per Mail verschickt werden. Der Projektverlauf soll zeigen, ob diese Form der Beratung im ländlichen Raum hilft, Lücken im Beratungsnetz zu schließen und den Verbrauchern hilft, Wege und Zeit zu ersparen.

1.2. Marktbeobachtung, Medienarbeit, Vernetzung und Maßnahmen

Beratungsarbeit und Projektaktivitäten setzen weitere Tätigkeiten voraus bzw. erfordern weitere Schritte. Eine Rechtsberatung ist heutzutage nicht damit abgeschlossen, dass man dem Ratsuchenden die Rechtslage oder bestimmte Produkteigenschaften erklärt. Es ist nicht so, dass der Berater nur der „Gebende“ ist und dabei auch Unterstützung im Rahmen einer Interessenvertretung gewährt, sondern aus jeder Beratung werden Erkenntnisse gewonnen über das Vorgehen bestimmter Anbieter, über ihre Geschäftsbedingungen und ihr Geschäftsgebaren, über die Art und Weise, wie sie mit Verbrauchern kommunizieren und ihnen sogar Rechte beschneiden. In den meisten Fällen sind Beschwerden der Verbraucher „eingepackt“. Letztlich kann ein Berater dazu beitragen zu erkennen, ob neue gesetzliche Regelungen greifen oder nicht bzw. bei Anbietern wie auch bei Verbrauchern nicht bekannt sind. Fasst man die einzelnen Puzzleteile, die in der täglichen Beratungstätigkeit auflaufen, systematisch und bundesweit zusammen, entsteht ein sehr vielschichtiges Bild über das Marktgeschehen.

Marktbeobachtung ist demnach nicht irgendein Nebenprodukt der Verbraucherarbeit. Sie hat nach ihrer Aufnahme in den Förderkatalog des Bundesjustizministeriums (BMJV) im Jahre 2014 den Verbraucherzentralen ein ausgezeichnetes Alleinstellungsmerkmal verliehen. „Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht“, kurz als „Marktwächter“ bezeichnet, hat sich mit weiteren zusätzlichen Instrumenten in der Verbraucherorganisation seitdem gut etabliert. Auf die Beratungstätigkeit wurde eine so genannte Vorgangserfassung aufgesetzt. Jeder Berater muss im Zuge einer Beratung den bearbeiteten Vorgang themenspezifisch in „Basis“, der gemeinsamen Erfassungsplattform aller 16 Verbraucherzentralen eintragen. Werden bei der Marktbeobachtung auffällige Informationen über Produkte oder Aktivitäten von Unternehmen erfasst, ergeben sich verschiedene Möglichkeiten als Verbraucherzentrale selbst oder im Verbund mit anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband. Am häufigsten werden aus den gewonnenen Erkenntnissen Informationen für die Medien, für die eigene Homepage oder als Zuarbeit für die Gemeinschaftsredaktion des gemeinsamen Internetauftrittes der Verbraucherzentralen zusammengestellt. Dabei hat die typische Presseinformation immer noch Bedeutung. Häufig wenden sich Redaktionen an die VZ MV und möchten Hintergrundinformationen, Fallbeispiele oder Tipps für eine Ratgeberseite. Sobald sich Skandale, Insolvenzen oder Unglücke ereignen, kommen die Anfragen der Medien mit dem hohen Anspruch, schnell und aussagekräftig zu reagieren. Die jeweiligen Ansprechpartner der VZ MV sind bemüht, trotz der Dinglichkeit der Anfragen sachgerecht und nicht skandalisierend zu argumentieren.

Mit einigen Redaktionen hat sich in den vergangenen Jahren eine gute Zusammenarbeit entwickelt. So wurden in den Jahren 2013 bis 2018 insgesamt mehr als 300 Beiträge für den Rostocker *Warnowkurier* mit Verbrauchertipps erstellt. *TV Rostock* erstellt zusammen mit den Experten der VZ MV Beiträge für das Fernsehprogramm dieses Senders. Diese können gleichzeitig für die eigene Arbeit und für den Abruf im Internet genutzt werden. Regelmäßig werden Beiträge für die *SVZ*, die *NNN*, die *Ostseezeitung* und den *Nordkurier* exklusiv vorbereitet. Auch bei Telefonforen der Zeitungen ist unsere Expertenmeinung regelmäßig gefragt. Social media wird von der VZ MV - bis auf youtube - wenig eingesetzt. Das hat zum einen den Grund, dass es in der VZ keine Pressestelle gibt und – zum Beispiel im Hinblick auf facebook – auch Bedenken wegen des Schutzes der Persönlichkeitsrechte gibt. Die VZ MV hat die Möglichkeit, direkt auf die Medien einzuwirken. Das geschieht zum Beispiel über die Medienanstalt, in der die Verwaltungsratsvorsitzende der VZ MV vertreten ist. Auch bei *Antenne MV* sind wir im Beirat durch den geschäftsführenden Vorstand präsent. Beim *NDR* besprechen wir gemeinsam mit den Nord-Verbraucherzentralen in regelmäßigen Abständen Probleme bei der Erhebung der Rundfunkgebühren. Dieser Austausch hilft uns vor allem, Verbrauchern besser zu helfen und Streitigkeiten zu vermeiden.



Selbstverständlich werden die vorliegenden Informationen zu Verbraucherthemen auch im Rahmen von Vorträgen, Seminaren und Workshop bzw. bei Infoaktionen und Messen „unter die Leute gebracht“. Präsentationsmöglichkeiten gab es auf Messen zum Thema Bauen und Wohnen, der Ostseemesse, der MeLa, beim Tag der offenen Tür im Landtag, dem MV-Tag in Rostock, auf Verbraucherforen 8.3. und 12.11.2018. Die Marktwächter machten am 23.8.2018 mit ihrer bundesweiten Infotour einen Tag Station in Schwerin. Sie konnten demonstrieren, wie die Marktwächtertätigkeit strukturiert ist, mit welchen Mitteln und Methoden gearbeitet wird und welche Ergebnisse seit Beginn dieses Projektes erzielt worden sind.

Ein großes Thema war 2018 die Einführung einer so genannten Musterfeststellungsklage als weiteres Instrument der kollektiven Rechtsdurchsetzung durch Verbraucherorganisationen. Die Bundesregierung hatte den Skandal um Abgasmanipulationen bei VW und anderen Herstellern zum Anlass genommen, um eine Forderung aus dem Koalitionsvertrag zwischen SPD und CDU/CSU, nämlich die Schaffung einer Möglichkeit für viele betroffene Verbraucher, Ansprüche mit vermindertem Risiko gegen Unternehmen durchzusetzen, zu etablieren. Nach Inkrafttreten des Gesetzes zum 1.11.2018, also kurz vor der befürchteten Verjährung der vermeintlichen Schadenersatzansprüche, reichte der vzbv die erste Musterfeststellungsklage gegen den VW-Konzern ein. Die Klage wurde wenig später durch das OLG Braunschweig für zulässig erklärt. Seit dem Spätsommer häuften sich im Hinblick auf die bevorstehende Klage die Anfragen von Verbrauchern. Überwiegend nutzten diese das umfängliche Informationsangebot im Internet. Man konnte sich informieren, welche Voraussetzungen für eine Mitwirkung am Verfahren erfüllt sein müssen, wie man sich beim Bundesamt der Justiz für die Klage registrieren lassen kann und wie der weitere Verlauf des Verfahrens sich gestaltet. Natürlich gab es auch mündliche und schriftliche Anfragen in den Beratungsstellen der VZ MV. Inzwischen bereitet das OLG den ersten Termin für eine mündliche Verhandlung vor. Der Termin wird voraussichtlich im Frühsommer 2019 stattfinden.

Bislang konnten Verbraucherzentralen bereits Abmahnungen erteilen, Klage auf Unterlassung rechtswidrigen Handelns erheben oder Wettbewerbs- und Datenschutzverstöße ahnden. In 2018 wurden drei Verfahren mit Abmahnungen durch die VZ MV vorbereitet bzw. eingeleitet. In einer Sache erfolgte eine Unterlassungserklärung, in einer weiteren eine Teilerklärung und in der dritten Sache musste eine Klage eingereicht werden. Die Verknüpfung der Instrumente der Rechtsdurchsetzung mit den Mitteln und Ergebnissen der Marktbeobachtung, verbunden mit einer informellen Vernetzung aller Verbraucherzentralen, verändert die Verbraucherarbeit nachhaltig, zumal eine Arbeitsteilung inhaltlich und funktional mit allen Beteiligten entwickelt worden ist. Zum einen werden alle Vorgänge bzw. Beschwerden aus der Beratung durch die Berater erfasst. Des Weiteren werden bestimmte

neuartige oder auffällige Sachverhalte und Rechtsverstöße von jeder Verbraucherzentrale in ein Frühwarnnetzwerk eingegeben. Vorgänge und gemeldete Fälle werden thematisch sortiert und von den zehn fachlich zuständigen Verbraucherzentralen bearbeitet. Dieses föderale Modell wird durch eine Projektleitung beim vzbv koordiniert und die gewonnenen Erkenntnisse werden für die verbraucherpolitische Arbeit und andere geeignete Maßnahmen genutzt. Im Ergebnis können Informationen an Behörden, z. B. die Bundesnetzagentur, weitergeleitet werden, oder es wird entschieden, einen Unterlassungsanspruch gegen den Anbieter durchzusetzen, oder es erfolgen Aktionen und Hinweise im Rahmen einer bundesweiten Öffentlichkeitsarbeit.

Im Rahmen der Vernetzung spielt der Arbeitskreis der Verbraucherzentralen (AKVZ) eine bedeutende Rolle. Aus einem Gremium für einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch aller 16 Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer hat sich eine wichtige Entscheidungsplattform für die gemeinsame Verbraucherarbeit unter Einbeziehung des Vorstandes des vzbv entwickelt. So wurden hier Ideen für einen gemeinsamen Internetauftritt, für das Intranet, für die Vorgangserfassung „Basis“, für neue Projekte und deren Finanzierung diskutiert und beschlossen. 2018 stand die Beantragung der Fortsetzung des Projektes Marktwächter für die kommenden Jahre auf der Tagesordnung. Dabei wurden auf Grund der guten Erfahrungen und auch der positiven Resonanz in der Politik sowohl eine Erweiterung der Marktwächtertätigkeit auf einen dritten Marktbereich, nämlich den Energiemarkt, konzipiert und zum anderen Begründungen für einen finanziellen Aufwuchs der dann drei Marktwächterprojekte formuliert. In den vielen Diskussionen ab dem Frühjahr 2018 wurde zunehmend deutlich, dass sich die Rolle der Verbraucherzentralen untereinander und gegenüber dem vzbv sowie den anderen Verbraucherverbänden nicht zuletzt durch die Erfahrungen der bisherigen Marktbeobachtung geändert hat. Zudem ist nach wie vor jede Verbraucherzentrale anders strukturiert und sind deutliche Gefälle bei der Finanzierung von Land zu Land festzustellen. Unterschiedliche Ressourcen, aber auch andere Herangehensweisen bestimmen das Profil der VZ-Gemeinschaft und der Marke „Verbraucherzentrale“. Das erfordert eine grundlegende Rollendiskussion und führt zu einer Neubewertung des bisherigen Selbstverständnisses. Trotzdem gelang über den Sommer bis zur AKVZ-Sitzung im September in Bremen ein Antragspapier für die künftige Marktwächter/Marktbeobachtung zu verabschieden und beim BMJV einzureichen. Berücksichtigt wurde dabei die Vorgabe des BMJV, dass ab 2020 das bisherige Marktwächterprojekt in eine institutionelle Förderung übergeleitet werden sollte. Der Antrag von Bremen wurde durch das BMJV unerwartet zurückgewiesen, offensichtlich auch deshalb, weil eine institutionelle Förderung innerhalb der föderalen Struktur der Verbraucherzentralen schwer durchsetzbar erschien. Nach Telefonkonferenzen und einer Sondersitzung im Herbst 2018 wurde ein überarbeiteter Antrag an das BMJV weitergeleitet. Zugleich wurde gespannt auf die Ergebnisse einer begonnenen Evaluation durch das Unternehmen *Partnerschaft Deutschland (PD)* gewartet. Positiv im Zusammenhang mit der Marktwächtertätigkeit ist der angesagte Übergang des Energiemarktwächters in den Regelbetrieb bei gleichzeitiger Aufstockung der Mittel ab 2019. Die VZ MV hatte seit 2016 aktiv an der Aufbauphase des Energiemarktwächters mitgewirkt und in zwei Arbeitsgruppen Fragen des Strommarktes und der Heizkostenabrechnung bearbeitet. Möglich war die Mitwirkung in beiden Arbeitsgruppen, da die bis Ende 2018 geltende Rahmenvereinbarung mit dem Land eine Projekt Energierechtsberatung beinhaltete. Das Projekt endete jedoch Ende August 2018 fast zur gleichen Zeit als über die Überleitung dieses Marktwächters in den Regelbetrieb entschieden und deshalb die Aufbauphase auf den 31.12.2018 ausgedehnt wurde. Die VZ MV konnte deshalb im Herbst 2018 nur Ergebnisse im Rahmen des Frühwarnnetzwerkes erbringen.

Weitere Diskussionen im AKVZ entfachten sich als die Frage der Verstärkung der Arbeit bei der Lösung der so genannten Gemeinschaftsaufgaben im Bundesprojekt Lebensmittel und Ernährung aufkam. Grundlage war eine kritische Analyse, die das Zusammenwirken der verschiedenen Akteure, wie AK Lebensmittel (AKLE), deren Sprecher und die Verbindungs-Verbraucherzentralen und das Fehlen von

Ansprechpartnern beim vzbv beleuchtete. Gestützt auf die sehr positiven Erfahrungen bei der Koordinierung der Maßnahmen im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) kam der Vorschlag, auch für den Bereich des AKLE ein Koordinator einzusetzen. Trotz einiger Bedenken zu den Aufgaben einer solchen neu zu schaffenden Stelle und auch zur Höhe der damit verbundenen Kosten wurde ein Mehrheitsbeschluss gefasst, wonach ab 2020 ein Koordinator zu den Bedingungen analog des WVS eingesetzt werden soll. Die Mittel dafür sollen beim BMEL mit beantragt werden, ansonsten müssen die Verbraucherzentralen die erforderlichen Mittel aufbringen.

Zu den weiteren wichtigen Ereignissen des Jahres 2018 zählte ein Verbraucherforum zum Weltverbrauchertag. Die für die Förderung der VZ MV zuständige Justizministerin des Landes besuchte im Dezember die Beratungs- und Geschäftsstelle in Rostock, nahm an Beratungen teil und diskutierte mit uns aktuelle Fragen des Verbraucherschutzes.

Im November 2018 wurde der geschäftsführende Vorstand der VZ MV in die neu eingesetzte Expertenkommission „Bestattungskultur“ berufen. Hier sollen innerhalb von zwei Jahren Vorschläge für ein neues Bestattungsgesetz MV erarbeitet und begründet werden. Eine nicht ganz alltägliche Aufgabe, aber aus der Beratungstätigkeit wissen wir, dass dieses Thema sehr wichtig ist.

Die Berliner Koalition hatte sich auch zu Fragen der Verbesserung der Infrastruktur im ländlichen Raum verständigt. Das BMJV hat dieses Ansinnen aufgegriffen und bereits 2017 um die Übermittlung von Projektideen seitens der Verbraucherzentralen gebeten. Bald kristallisierte sich heraus, dass die Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum vor allem mit Hilfe von ehrenamtlichen Helfern der dort aktiven Vereine und Verbände realisiert werden soll. Als ein solcher starker Verband mit großer Mitgliederzahl und langjähriger Verwurzelung erwies sich der Deutsche Landfrauenverband (DLV). Deshalb organisierte das BMJV im Herbst in Berlin ein erstes Treffen von Vertretern des DLV und der an einem Projekt interessierten Verbraucherzentralen. Dort wurden Möglichkeiten einer gemeinsam geführten Pilotprojektes ab Mitte 2019 eruiert. Im Nachgang wurden einzelne Bausteine als Vorstufe für einen Projektantrag zusammengefasst.

2. Von Fall zu Fall – Aktivitäten in den Beratungsstellen

2.1. Breites Angebot der Beratungsstelle Rostock

Persönlich, telefonisch oder via Email standen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle Rostock den Bürgerinnen und Bürgern im Großraum Rostock auch 2018 zur Seite. Ein offenes Ohr für die Belange der Menschen, kompetente Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Rechte und ein zielgerichtetes Engagement, Missstände aufzudecken, charakterisierte den Arbeitsalltag der Beratungsstelle Rostock. Aufgrund der beruflichen Veränderung unserer Energierechtsexpertin Katrin Schiller konnte die Spezialberatung Wohnung, Miete, Strom und Gas zeitlich eingeschränkt, durch den Vorstand Dr. Jürgen Fischer fortgeführt werden.

Beschwerden und Beratungen in Zahlen

Im Berichtsjahr 2018 wurden von der Beratungsstelle Rostock insgesamt 1.524 Beratungen, 4.900 Auskünfte und 1.388 Verweise dokumentiert. Gerade die hohe Anzahl an Auskünften belegt, dass die Verbraucherzentrale immer wieder die erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen ist und hier ihrer Lotsenfunktion nachkommt.



Ihr Rat ist in Rostock gefragt: Wiebke Cornelius, Karl-Michael Peters und Jindra Martinez (v.l.n.r.)

Die Mitarbeiter der Rostocker Beratungsstelle haben insgesamt 32 Pressemeldungen herausgegeben. Thematisch orientierten sich diese immer am aktuellen Anfrage- und Beschwerdeaufkommen in der Beratungsstelle. Ziel ist es hierbei, bei auffälligem dubiosen Geschäftsgebaren verschiedener Firmen, nicht nur die Verbraucher vor Ort zu beraten, sondern die Menschen im ganzen Bundesland zu erreichen und diese vor den zumeist finanziellen Fallen zu warnen. Des Weiteren wurden 62 Interviews mit Presse- und Medienvertretern zu den verschiedensten Verbraucherthemen geführt. An fünf Telefonforen der *Ostseezeitung* und der *Schweriner Volkszeitung* war die

Beratungsstelle Rostock zu den Themen Kranken- und Pflegeversicherung beteiligt. Die Mitarbeiter der Beratungsstelle Rostock präsentierten sich mit ihrem Beratungsangebot auf sechs Messen. Und schließlich hielten die Kollegen 11 Vorträge zu den Themen:

- ...❖ Rechtsirrtümer im Alltag
- ...❖ Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Betreuungsverfügung
- ...❖ Richtig versichert – viel Geld gespart

Expertenarbeit

Seit 2005 ist Wiebke Cornelius Mitglied der Netzwerkgruppe „Pflege“ - eine Experten-gruppe beim Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv), die beratungsrelevante Informationen fachlich aufarbeitet und in VINTRA den Beratern aller Verbraucher-zentralen evidenzbasiert zur Verfügung stellt. 2018 wurde Wiebke Cornelius darüber hinaus Mitglied der „Redaktionsgruppe“ beim vzbv, deren Aufgabe die redaktionelle Begleitung der übrigen Netzwerkgruppen ist. Matthias Wins ist Mitglied des Qualitätszirkels des vzbv und setzte sich wiederum intensiv für die Verbesserung der Vorgangserfassung im gemeinsamen System „Basis“ ein. Und schließlich sind Wiebke Cornelius und Karl-Michael Peters ehrenamtlich bei der IHK zu Rostock in der Einigungsstelle zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten tätig.

Schwerpunkte in der täglichen Beratungsarbeit

Mit dem Smartphone auf Kreuzfahrt: Das kann richtig teuer werden!

2018 legten 195 Kreuzfahrtschiffe, so viele wie noch nie, in Warnemünde an. Damit die Gäste ihren Urlaub auf AIDA, MSC oder Viking Ocean Cruises genießen konnten und keine bösen Überraschungen erleben mussten, hat die Beratungsstelle Rostock folgende wichtige Tipps für die Telefon- und Internetnutzung auf Kreuzfahrtschiffen veröffentlicht.

- ...❖ Vielfach informieren Kreuzfahrtgesellschaften und Reiseunternehmen bereits in den Reiseunterlagen über Schiffsnetze und deren Kosten.
- ...❖ Jeder sollte unbedingt vor der Reise einen Blick in die Preisliste Ihres Telefon- und Internetanbieters werfen! Ansonsten kann Sie die Nutzung des Smartphones an Bord einen drei- oder gar vierstelligen Betrag kosten.
- ...❖ Schalten Sie auf jeden Fall die Mailbox vor Reiseantritt aus oder richten Sie eine absolute Rufumleitung ein, so landen alle Anrufe gleich auf der Mailbox und es können keine doppelten Umleitungskosten anfallen!
- ...❖ Schalten Sie automatische Updates für Ihre Apps und den automatischen Download von E-Mails für den Reisezeitraum aus!
- ...❖ Hüten Sie sich vor der Annahme von Anrufen, denn auch diese kosten Geld!
- ...❖ Wichtig zu wissen ist, dass die günstigen Preise für das EU-Roaming in Schiffsnetzen nicht gelten, selbst wenn das Kreuzfahrtschiff in europäischen Gewässern unterwegs ist. Das heißt, telefonieren und surfen Sie lieber an Land außerhalb des Hafengeländes!
- ...❖ SMS zu versenden ist zwar günstiger als zu telefonieren – doch auch hier gilt: Informieren Sie sich vor der Reise! Eine Kurznachricht kann mitunter einen Euro kosten.

Und das Wichtigste: Das Gesagte gilt nicht nur für Kreuzfahrten, auch auf den Fähren nach Dänemark und Schweden lauert diese Kostenfalle.

Gewinne, Gewinne und am Ende Inkasso

Gewinnspiele und Inkassoforderungen sind zwei „Dauerbrenner“ in der täglichen Beratungspraxis. Nicht selten treten sie auch gemeinsam auf. So lockte das *Europäische Ziehungskomitee* Verbraucher aus ganz Deutschland mit Gewinnversprechen. Versprochen wurde eine 100-prozentige Gewinnchance, geworben wurde sogar mit dem ehemaligen Fußballnationalspieler Thomas Helmer. Vor diesen und ähnlichen Gewinnversprechen, die mit der Post kamen, musste gewarnt werden. Denn dahinter steckte folgender Trick:

Weil Werbeanrufe verboten sind, versuchte das Unternehmen mit einem persönlich adressierten Brief dieses Verbot zu umgehen. Die Verbraucher sollten bei dem Unternehmen anrufen, um ihre vermeintlichen Gewinne geltend zu machen. Leider verbirgt sich häufig hinter solchen Angeboten aber nur die Absicht, am Telefon ein zusätzliches Produkt zu verkaufen. Viele Verbraucher, die auf solche oder ähnliche Angebote eingingen, wussten zum Teil nicht mehr, ob sie irgendeinen Vertrag oder ein Abo abgeschlossen hatten. In diesen Fällen fielen ominöse Inkassoforderungen, die auch noch mit Drohungen gespickt waren, natürlich auf besonders fruchtbaren Boden. Als ein Beispiel von vielen sei hier die *„Corbu Trading Inkasso AG“* genannt. Sie ist nicht im Rechtsdienstleistungsregister registriert und darf damit in Deutschland keine Inkassodienstleistungen anbieten oder durchführen. Von ihr verschickt wurden trotzdem angeblich letzte außergerichtliche Mahnungen für eine Gewinnspielteilnahme bei *„Top 100 Gewinnspiele/Lottogewinnzentrale-49“*. Auffällig an den

Schreiben waren die fehlerhafte Rechtschreibung und Grammatik sowie das ausländische Konto, auf das der geforderte Betrag überwiesen werden sollte. Bei Nichtzahlung drohte die „Corbu Trading Inkasso AG“ mit weiteren unangenehmen Folgen wie unter anderem einer Zwangsvollstreckung und Einträgen in Schuldnerverzeichnisse. Unser Rat für Verbraucher ist hier immer:

- ❖ Zahlen Sie nicht voreilig, sondern prüfen Sie das Schreiben.
- ❖ Lassen Sie sich nicht durch Drohgebärden verunsichern.
- ❖ Geben Sie keine weiteren Daten bekannt, indem Sie Formulare ausfüllen zurücksenden.
- ❖ Sind Sie unsicher, lassen Sie sich bei der VZ MV beraten.

Umfrage zu Schlüsseldiensten

Schlüsseldienste wurden bereits im Geschäftsbericht für das Jahr 2017 als ein besonders häufiges und teures Ärgernis thematisiert. Denn unseriöse Schlüsseldienste führten immer wieder zu Problemen bei Verbrauchern. Preise im drei- bis vierstelligen Bereich für eine einfache Türöffnung waren keine Seltenheit.

Um ein aktuelles Bild von der Situation in Rostock zu erhalten und Verbraucher vor solchen Erfahrungen zu schützen, wurde im August und September 2018 eine Preisabfrage bei Rostocker Schlüsseldiensten durchgeführt. Diese Aufgabe übernahm Jannis Ostendorf, der ein studienbegleitendes Praktikum in der Beratungsstelle Rostock absolvierte. Er stellte fest, dass man bei der Suche im Internet nach Schlüsseldiensten in Rostock zwar eine sehr große Zahl von Anbietern findet, aber nur ein Bruchteil von diesen letztendlich vertrauenswürdig und in Rostock ansässig ist. Das Ergebnis der Preisabfrage verglich er zusätzlich mit einer von den Verbraucherzentralen bereits 2017 bundesweit durchgeführten Umfrage. Mit den so ermittelten Daten sollte es Verbrauchern erleichtert werden, sich über angemessene Preise sowie Maschen von unseriösen Anbietern zu informieren.

Wie die Übersicht zeigt, sollten Verbraucher ab einem Preis von über 100 Euro für eine reine Türöffnung skeptisch werden. Hinzukommen können eventuell Kosten für den Austausch eines Schlosses. Hierfür ist ein Preis von 20 bis 30 Euro angemessen. Zudem wurden innerhalb Rostocks bei keinem der befragten Schlüsseldienste Anfahrtkosten berechnet.

Durchschnittspreise im Vergleich			
		Werktag, tagsüber	Sonn- und Feiertag, nachts
Rostock 2018	5 Schlüsseldienste	80 Euro	83 Euro
Deutschland 2017	600 Schlüsseldienste	70 Euro	115 Euro

Neben der unverzichtbaren Information über angemessene Preise für eine Türöffnung wurden für Verbraucher auch folgende Tipps zum richtigen Verhalten zusammengestellt:

- ❖ 0800-er Nummern sind ein Indiz für unseriöse Schlüsseldienste.
- ❖ Informieren Sie sich immer über den Sitz eines Schlüsseldienstes.
Bei Internetseiten hilft hierbei ein Blick ins Impressum.
- ❖ Treffen Sie vor Beauftragung immer eine genaue Preis- und Leistungsabsprache, auf die Sie sich später berufen können.

- ...❖ Bei Drohung oder Nötigung holen Sie Hilfe. Die Polizei weiß von den Machenschaften unseriöser Schlüsseldienste und steht in einer solchen Situation helfend zur Seite.
- ...❖ Die Verbraucherzentrale M-V stellt praktische Aufkleber bereit, auf denen die Telefonnummer eines seriösen Schlüsseldienstes vermerkt werden kann. Den ausgefüllten Sticker kann man unter die Fußmatte oder an einen anderen leicht zugänglichen Ort kleben.

Prepaid-Kreditkarten

Ein weiteres beratungsrelevantes Problem 2019 stellte der Erwerb von Kreditkarten übers Internet dar. Leider ist vielen Verbrauchern der Unterschied zwischen einer „echten“ Kreditkarte und einer Prepaid-Karte nicht bekannt. Mit einer „echten“ Kreditkarte wird dem Verbraucher ein bestimmtes Kreditlimit zur Verfügung gestellt, über das er beliebig verfügen kann. Diese Form der Kreditkarte setzt aber voraus, dass der Verbraucher keinen negativen Schufa-Eintrag und eine gute Bonität hat.

Diese Hürde gibt es bei Prepaid-Karten nicht. Diese können auch als Guthabekarten bezeichnet werden, da sie über kein Kreditvolumen verfügen. Vor der Nutzung durch den Inhaber müssen diese Karten erst mit einem Guthaben aufgeladen werden. Bankkunden können Prepaid-Karten genauso nutzen wie „echte“ Kreditkarten und im In- und Ausland an der Ladenkasse bezahlen, im Internet einkaufen oder Geld am Automaten abheben. Prepaid-Kreditkarten sind gut geeignet für Kinder und Jugendliche auf Reisen. Hier kann nur das verbraucht werden, was vorher aufgeladen wurde. Eine Verschuldung ist nicht möglich. Die Guthabekarten sind aber auch eine Alternative für Menschen mit geringem Einkommen sowie für Freiberufler und Selbstständige. Sie bekommen häufig keine „echte“ Kreditkarte.

Insbesondere die Beratungen von Migranten zu diesem Thema haben einen großen Umfang eingenommen. Sie haben versucht, über das Internet ein Darlehen oder eine Kreditkarte zu erhalten. Hierbei spielt u. a. eine wesentliche Rolle, dass dieser Personenkreis die deutsche Sprache nur ungenügend beherrscht. So ist es nicht verwunderlich, dass auf die verlockenden Angebote, die einen problemlosen Erwerb in Aussicht stellen, wie z. B. Goldene Mastercard ohne Schufa oder Sofort-Kredit bis 7.777 Euro, eingegangen wird. Hinter diesen Angeboten stehen häufig dubiose Firmen, die ihren Sitz in den Niederlanden, in England oder den USA haben, die zuerst fragwürdige Entgelte verlangen, für die man Vorkasse zahlen muss. Und wer das Entgelt tatsächlich bezahlt, in der Hoffnung eine „echte“ Kreditkarte zu erhalten, wurde enttäuscht, da es sich bei der zugeschickten Mastercard Gold um eine Prepaidkarte handelte. Damit hatte diese Karte für den vorgesehenen Verwendungszweck keinen Nutzen.

Wer das verlangte Entgelt nicht bezahlt, erhält Post von einem Inkassobüro, wodurch einerseits Druck ausgeübt wird und sich andererseits dadurch die Forderungshöhe nicht selten vervielfacht. Da diese Firmen in den meisten Fällen die gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten vor Vertragsschluss nicht erfüllten, konnten viele Forderungen mittels Schreiben der Verbraucherzentrale zurückgewiesen werden, so dass die Einstellung der Inkassoverfahren bewirkt werden konnte.

2.2. Schweriner Berater an drei Standorten

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle Schwerin sind zuständig für die Standorte Schwerin, Wismar und Güstrow, zu denen das jeweilige Umland mit insgesamt ca. 250.000 Einwohnern gehört. Die Nachfragen betreffen alle Bereiche des Verbraucheralltags. Ratsuchende aus allen Altersgruppen nutzen die Angebote. Eingeschränkt ist das Angebot in den Städten Wismar und Güstrow, da dort nur je zweimal im Monat der jeweilige Stützpunkt geöffnet hat. In Schwerin werden neben dem allgemeinen Verbraucherschutz auch die Themen Rundfunkbeitrag, Finanzprodukte/ Altersvorsorge und Lebensmittel/Ernährung angeboten. Angesichts der knappen Personalbesetzung, sind bei Urlaub und Krankheit Einschränkungen im Angebot und bei der Bearbeitung von Vorgängen nicht mehr zu vermeiden.

Im Jahr 2018 verzeichneten wir an den drei Standorten insgesamt 1.225 Beratungen, 675 Kurzberatungen auf Messen und Veranstaltungen sowie 4077 telefonische Anfragen, Verweisungen usw. Aus den Beratungen nahmen wir 850 als Beschwerden in die Vorgangserfassung auf. 220 dieser Beschwerden waren den drei Marktwächterprojekten Digitale Welt, Finanzen und Energie zuzuordnen. Die Sachverhalte dieser Beschwerden wurden im Rahmen des Frühwarnnetzwerkes den Marktwächtern zur Weiterbearbeitung gemeldet.

Zur Tradition geworden ist der Infostand zum Tag des offenen Landtages im Juni. Die VZ MV hat dort jährlich die Möglichkeit, Bürger über unser Beratungsangebot zu informieren. Besonders interessiert waren die Besucher am Quiz zu Fragen rund um die Energieeinsparung.

Energieberaterin Ursula Koenigs-Joedicke (l.) und Sylke Sielaff, Sprecherin der Schweriner Beratungsstelle beim Tag des offenen Landtages



Schwerpunkte in den Beratungen waren wie schon 2017 Forderungen für untergeschobene Kreditkarten. Hier handelte es sich in vielen Fällen um untergeschobene Verträge im Internet. Geflüchtete und Migranten waren die am meisten betroffene Zielgruppe. Im Bereich der Telekommunikation funktioniert oft der „Umzug“ des Vertrages nicht. Gemäß gesetzlicher Vorschrift ist der Vertrag unverändert am neuen Wohnort fortzuführen. Ist der Anbieter dazu nicht in der Lage, besteht für Verbraucher ein Sonderkündigungsrecht. Diese Vorschrift versuchen einige Anbieter zu umgehen, indem sie neue Verträge abschließen wollen.

Auf dem Gebiet der Energierechtsberatung stehen Abrechnungsfragen im Vordergrund. Energierechnungen sind bis zu sechs Seiten stark und voll mit Informationen, die oft vom Gesetzgeber sogar vorgeschrieben sind. Übersichtlich für die Verbraucher sind sie damit aber noch lange nicht.

Acht Vorträge und Veranstaltungen mit 260 Teilnehmern gehörten 2018 wiederum zum Angebot der Beratungsstelle. Zwei Höhepunkte seien an dieser Stelle besonders hervorgehoben. Am 14.3.2018 war die Verbraucherzentrale in Wismar beim Islamischen Bund zu Gast. Etwa 40 Migranten wollten sich über Verbraucherrechte informieren. Am 8.11.2018 wurde ein Tagesworkshop für Multiplikatoren der AWO, die sich um Migranten kümmern, gestaltet.

Besonders häufig und vorwiegend im Rahmen einer Terminvereinbarung werden Informationen und Ratschläge zu Fragen der Altersvorsorge, zu Versicherungsfragen, zu Problemen im täglichen Zahlungsverkehr und Geldanlagen gegeben. Neben dubiosen Produkten, die im Rahmen eines Beratungsgesprächs aufgedeckt werden, wollen sich viele Ratsuchende auch über eine Immobilienfinanzierung informieren oder Möglichkeiten einer soliden Umschuldung in Erfahrung bringen. Der Finanzexperte der VZ MV war zugleich in die Arbeit der Redaktionsgruppe beim vzbv eingebunden und konnte dort seine langjährigen Erfahrungen einbringen.

2.3. Beratungsstelle Stralsund – Verlust und Neustart

Aufgrund eines tragischen Unglücksfalls verlor die Verbraucherzentrale MV im Juni 2018 den Leiter der Beratungsstelle Stralsund Serghe Rogatschow. Die Beratungsstelle konnte infolgedessen nur interimsmäßig jeweils zwei Mal im Juni, Juli und August besetzt werden. Dem Einsatz des Rostocker Kollegen Matthias Wins ist es zu verdanken, dass die Verbraucherberatung während dieser Zeit nicht völlig eingestellt werden musste. Seit Anfang September 2018 ist die Beratungsstelle wieder regelmäßig geöffnet. Nach kurzer Einarbeitungszeit übernahm Juristin Anja Offermann die Leitung der Beratungsstelle. Die Verunsicherung der Verbraucher, wie es mit der Verbraucherzentrale in Stralsund weitergeht, konnte dadurch relativ zügig beseitigt werden. Bereits im Laufe des Oktober 2018 stiegen die durchschnittlichen Beratungszahlen wieder auf das für Stralsund gewohnte Niveau. Wie in den vergangenen Jahren wurde die Beratungsstelle Stralsund von vielen Ratsuchenden sowohl innerhalb der Beratungszeiten als auch auf fernmündlichem Weg, per Post oder per E-Mail in Anspruch genommen. Letztere Möglichkeiten wurden vorwiegend von Verbrauchern genutzt, die weit entfernt im Einzugsgebiet der Beratungsstelle wohnen, z. B. auf der Inseln Rügen, Usedom bzw. dem Darß sowie von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen, die nicht mehr in der Lage sind, den Weg per Bus und Bahn auf sich zu nehmen. Der Anteil an Verbrauchern mit Migrationshintergrund ist gestiegen. Diese suchten die Beratungsstelle häufig auf Anraten der Ausländerbehörde und des Jugendmigrationsdienstes auf.

Die Anzahl der Verbraucher, die die Beratungsstelle nicht nur für eine persönliche Beratung aufsuchten, sondern auch komplexere Dienstleistungen in Anspruch nahmen, wie etwa die Prüfung umfangreicher Verträge oder die Interessenvertretung des Verbrauchers gegenüber dem Anbieter hat zugenommen. Obwohl viele Verbraucher zunächst versuchen, die Angelegenheit selbst telefonisch oder schriftlich mit dem Anbieter zu klären, gelingt es ihnen häufig nicht, zu einem zufriedenstellenden Ergebnis zu kommen. Dies liegt zum einen an der zunehmend anonymen Kundenbetreuung über Callcenter und zum anderen an dem Umstand, dass Anbieter den Forderungseinzug zunehmend outsourcen und sich für Kundenbelange nach der Abgabe an ein Inkassounternehmen nicht mehr für zuständig halten.

Die zu bearbeitenden bzw. angefragten Themen haben sich im Vergleich zu den vergangenen Jahren nicht wesentlich geändert. Im Bereich des Internets häuften sich neben offensichtlich betrügerischen Angeboten die Abo-Fallen im Zusammenhang mit so genannter Finanzsanierung, bezüglich verschiedener Anbieter für Kreditkarten ohne Schufa-Eintrag und Mitgliedschaften auf Dating-Portalen. Die Verbraucher berichteten überwiegend, dass sie keine der abgerechneten Leistungen bestellt hätten. Stichhaltige Belege konnten auch die Gläubiger bzw. die Inkassounternehmen nicht vorlegen und nahmen – allerdings meist erst nach intensivem Einschreiten der Verbraucherzentrale und teils umfangreicher Korrespondenz – von der weiteren Verfolgung der Forderungen Abstand.

Einen weiterhin wachsenden Teil der Anfragen konnte die Beratungsstelle auf dem Gebiet der Telekommunikationsverträge verzeichnen. Nach wie vor besteht bei den Verbrauchern Klärungsbedarf bei Anbieterwechsel, Restlaufzeit des bestehenden Vertrages, Wirksamkeit und Fristen der Kündigung oder Sonderkündigungsrecht bei Umzug.

Auch auf dem Gebiet des Energierechts kam es unverändert zu permanenten Anfragen. Bei Fragen zu Abrechnungen der Energieanbieter, zu Vertragskündigungen und zum Anbieterwechsel konnte regelmäßig vermittelt werden. Im Berichtszeitraum meldete der Energieanbieter *e:veen*, nachdem im zeitlichen Zusammenhang mit der Insolvenzantragstellung noch umfangreich Kunden gewonnen worden waren, Insolvenz an. Dies führte in der Folgezeit zu erhöhtem Beratungsbedarf bei verunsicherten Verbrauchern.

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 den Bereichen des Miet- und Reiserechts beschäftigten die Beratungsstelle in unzähligen Fällen. Mietrechtliche Sachverhalte betrafen vor allem die Rechtmäßigkeit von Mieterhöhungen, Betriebskostenabrechnungen, Schönheitsreparaturen und Tierhaltung. Da zum 1.7.2018 die Pauschalreise-Richtlinie in deutsches Recht umzusetzen war, gab es zum reiserechtlichen Thema „Pauschalreisen“ zusätzlichen Informationsbedarf.

Unverändert wandten sich auch im Jahr 2018 etliche 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 9.000 Euro verpflichtet hatten. Häufig hatten die Betroffenen bereits eine Anzahlung geleistet, die regelmäßig nicht mehr zurück zu erlangen war. Zumindest konnte die Beratungsstelle dabei behilflich sein, den Vertrag zu beenden und davon überzeugen, keine weiteren Zahlungen zu tätigen.

Erneut beschäftigte die Beratungsstelle eine Flut betrügerischer Mahnungen angeblicher Inkassounternehmen und Behörden oder Gerichte. Die Mahnschreiben, in denen zur Vermeidung von Nachteilen Zahlungen in nicht unerheblicher Höhe auf ausländische Konten verlangt wurden, waren meist an ältere Verbraucher gerichtet.

Nachdem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) in Kooperation mit dem ADAC am 1.11.2018 eine Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG eingereicht hatte, suchten zahlreiche betroffene Verbraucher die Beratungsstelle auf, um sich zum einen über das Verfahren zu informieren und sich zum anderen der Klage anzuschließen. Zwar konnten sich die Verbraucher kostenlos im Klageregister des Bundesamtes für Justiz eintragen, doch verfügen v.a. viele ältere Verbraucher weder über Computer noch über Internet und benötigten daher auch bei der Eintragung Hilfe. Demzufolge kam es im November und Dezember zu einer starken Nachfrage nach Unterstützung bei der Antragstellung zur Aufnahme in das Klageregister.

Auch im Bereich der Rundfunkbeitragsberatung wendeten sich zahlreiche Verbraucher an die Beratungsstelle. Insbesondere nach dem Erlass des Urteils des BVerfG vom 18.7.2019 bestand große Unsicherheit, was als Nebenwohnung einzuordnen, wie der Freistellungsantrag zu stellen und ob eine Befreiung von der Beitragszahlung auch für die Vergangenheit möglich ist.

2.4. BS Neubrandenburg nun auch mit Finanzberatung

Auch 2018 fanden wieder zahlreiche Verbraucher zu uns, die unmittelbar persönliche, schriftliche oder telefonische Beratung sowie per Mail Kontakt zu uns aufnahmen, um Hilfe und Unterstützung bei der Lösung ihrer Probleme zu erhalten. Das unterstreicht die hohe Akzeptanz unserer Beratungsangebote bei den Bürgern, wenn sie einen unkomplizierten Zugang zum Verbraucherrecht suchen. Durch das sehr große Einzugsgebiet ist es schwierig und mit sehr hohem zeitlichem Aufwand verbunden, bis ein Fall mit den dazugehörigen Unterlagen vom Berater bearbeitet werden kann. Denn viele Menschen sind aufgrund großer Entfernungen nicht in der Lage, eine Beratungsstelle persönlich aufzusuchen.

Entwicklung der Beratungen

Auch die Rechtsbesorgung bzw. -vertretung wurde im Berichtszeitraum häufig in Anspruch genommen. Dies ist mit der ständig steigenden Komplexität der Vorgänge zu erklären. Für einzelne Verbraucher ist es schwierig, sich allein gegen Unternehmen zu wehren. Sie werden ignoriert, erhalten keine Antwort oder werden schlichtweg vertröstet. Die Rechtsbesorgungen sind mit hohem Aufwand verbunden. Bedingt dadurch, dass die Gegenseite mittlerweile fast immer anwaltlich vertreten ist. Oftmals kommen die Unternehmen nach Jahren erneut auf einen Fall zurück, so dass man erneut für den Verbraucher tätig werden muss.

Die immer weiter fortschreitende Digitalisierung und Technologieentwicklung wirft neue, noch nie da gewesene, rechtliche Probleme auf. Zusätzlich zur Rechtsbesorgung kommen häufig zu Nachfragen des Verbrauchers per Telefon oder per E-Mail, dadurch steigt der zusätzliche Arbeitsaufwand pro Fall immer mehr. Anfragen außerhalb des Verbraucherrechts nahmen auch im Jahr 2018 weiter zu (zum Beispiel Erbrecht, Familienrecht, Steuern, Arbeitsrecht, Sozialrecht).

Schwerpunkte der Beratungsnachfragen waren die Themen:

Finanzen/Versicherung

Die Nachfrage zu *Versicherungsprodukten* hat im Bereich Finanzdienstleistungen einen großen Anteil aller Beratungen ausgemacht. Vor allem wurde die Überprüfung vorhandener Verträge sowie von Vertragsangeboten überwiegend zu Hausrat-, Unfall- und Berufsunfähigkeitsversicherung gewünscht. Auch kam es häufiger zu Leistungsverweigerungen der Versicherungsunternehmen bei Eintritt des Versicherungsfalles. Bei der Durchsetzung dieser Ansprüche wurden die Ratsuchenden unterstützt. Es wurde vermehrt angefragt, ob der Widerruf bzw. Rücktritt einer bestehenden Lebens- oder Rentenversicherungen möglich ist.

Im Bereich der *Altersvorsorgeberatung* wurden insbesondere die staatlich geförderten Produkte, wie Riester-Rente und betriebliche Altersvorsorge, nachgefragt. Wenn Verbraucher die jährliche Standmitteilung der Riester-Rente in Augenschein nehmen, entstehen oft Zweifel an der Sinnhaftigkeit des abgeschlossenen Vertrags. Denn, wenn die Kostenbelastung wesentlich höher ist als die staatlichen Zulagen und die erwirtschafteten Wertzuwächse, kommt meist die Frage auf, ob sich der Vertrag für den Verbraucher überhaupt lohnt. Bei Verträgen zur betrieblichen Altersvorsorge

besteht die Problematik, dass die ausgezahlte Betriebsrente, als lebenslange Rente oder einmalige Kapitalabfindung, komplett der Besteuerung unterliegt und zusätzlich Beiträge zur gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung fällig werden.

Die Beratung zur *Geldanlage* wurde oft in Anspruch genommen. Bis auf weiteres kann mit sicheren Geldanlagen, aufgrund des anhaltenden Niedrigzinsniveaus, kaum ein nennenswerter Ertrag erwirtschaftet werden. Hier wurden den Anlegern seitens der Banken Produkte mit höherer Risikoklasse angeboten, welche auch hohe Verluste mit sich bringen können. Die Entscheidung, ob und welche Anlagen geeignet sind, traut sich der Verbraucher allein nicht zu. Diesbezüglich sind die Verbraucher auf eine unabhängige Beratung angewiesen.

Verbraucherrecht und digitaler Markt

Eine große Zahl von Anfragen gab es zu unberechtigten Inkassoforderungen. Dies betraf Inkassounternehmen, welche entweder Forderungen unseriöser Firmen geltend machten oder gar selber unseriös auftraten. Erneut ist hier die Firma *Euro Collect GmbH* aus Düsseldorf zu nennen. Diese machte Forderungen für eine Kreditkarte und zusätzlich 948 EUR für einen VIP-Zugang auf dem Datingportal „*Seitensprung.tv*“ geltend. Ebenso war der Verkauf von Stromverträgen und Mobilfunkverträgen am Telefon ein großes Problem. Gleich mehrere Firmen versuchten mit Werbeanrufen Verbraucher zu Gewinnspielen, neuen Mobilfunkverträgen und Stromverträgen zu überreden. Hier sind insbesondere die Stromanbieter „*voxenergie*“ und „*primastrom*“ zu nennen. Nachfragen zu fehlerhaften Stromabrechnungen nahmen zu.

Telefonisch untergeschobene Verträge waren ein großer Bestandteil der Beschwerden, insbesondere im Mobilfunkbereich und im Strombereich. Bei der telefonischen Vertragsanbahnung wurden Verbraucher über Preise und tatsächliche Leistungen der Produkte der Unternehmen nur unzureichend oder gar nicht aufgeklärt. Ferner wurden den Verbrauchern mehrere Verträge von demselben Anbieter mit Zusatzprodukten untergeschoben, mit denen gerade ältere Verbraucher nichts anfangen können. Zu nennen ist in diesem Fall der Telefonanbieter „*Mobilcom Debitel GmbH*“. Eine Vereinbarung über diese Zusatzprodukte gab es in den meisten Fällen nicht. Die Verbraucher merkten es erst, als sie die Rechnung erhielten und diese höher ausfiel als der vereinbarte Tarif. In den meisten Fällen war ein intensiver Schriftverkehr mit den Unternehmen erforderlich, um die meist für den Verbraucher nachteiligen Verträge rückgängig zu machen oder den Schaden zu mindern. Ferner verunsicherte die Insolvenz der Stromanbieter *BEV* und *e:veen Energie eG* die Verbraucher. Diese sahen sich mit unberechtigten Nachzahlungen und nicht ausgezahlten Guthaben konfrontiert.

Die Beratung zum Thema *Rundfunkbeiträge* wurde von den Verbrauchern sehr geschätzt, da viele durch die nicht immer transparenten Schreiben vom Rundfunkbeitragsservice verunsichert waren. Ein großes Problem war die Abmeldung der Nebenwohnung, welche vom Bundesverfassungsgericht Mitte 2018 als zulässig erachtet wurde. Der Rundfunkbeitragsservice sieht dies anders und lehnte trotz Urteil des BVerfG in einigen Fällen die Abmeldung ab.



Öffentlichkeitsarbeit

Im präventiven Bereich wurden 16 Vorträge gehalten und bei den von uns betreuten *Aktionen und Messen* konnten wir eine große Zahl Verbraucher direkt beraten und gleichzeitig für unser Beratungsangebot werben. Es wurden drei Radiointerviews gegeben und ein Interview mit einem lokalen Fernseh-sender aufgenommen.

Simone Bauer – Assistentin der Beratungsstelle - informiert über das Beratungsangebot der VZ auf dem Neubrandenburger Marktplatz

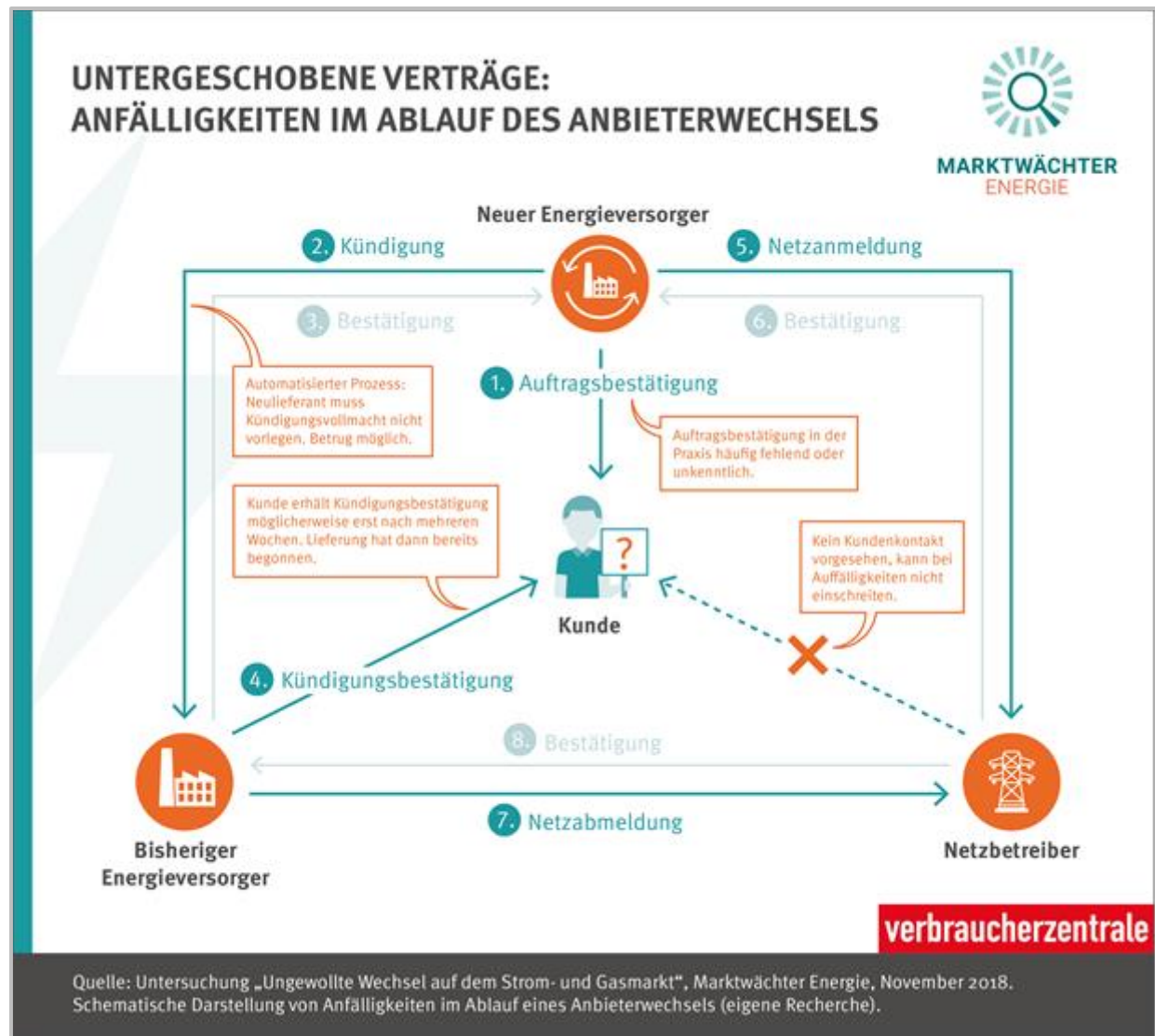
2.5. Frühwarnnetzwerk: Jede Beratung liefert Informationen

Als Instrument der Verbraucherpolitik beobachten inzwischen drei thematisch getrennte Marktwächter, nämlich in den Bereichen Digitale Welt, Finanzen und Energie, den Markt aus Verbraucherperspektive. Das Frühwarnnetzwerk gewinnt auch weiterhin umfangreiche Erkenntnisse über die tatsächliche Lage der Verbraucher. Die Datenerhebung für die Marktbeobachtung findet auf der Grundlage der Verbraucherberatung statt. Besonders auffällige Beschwerden werden in das Frühwarnnetzwerk gemeldet. Das ist dann der Fall, wenn es sich z. B. um besonders dreiste Abzocke, häufiges Auftreten, neue Maschen oder Anbieter oder außerordentlich hohe Schadenssummen handelt. Die gemeldeten Fälle werden dann von den Experten in den zuständigen Verbraucherzentralen ausgewertet.

In 2018 lieferte die VZ MV insgesamt 450 Fälle, die sich aufteilen in 237 für den Digitalmarktwächter, 169 auf dem Gebiet der Finanzen und 44 im Energiemarktwächter. Aufgrund der Fallerhebungen werden die Schwerpunktverbraucherzentralen auf Missstände am Markt aufmerksam. Diese Auswertungen führen zu vertiefenden Marktanalysen, die eine Grundlage bilden sollen, um Gesetzesänderungen, Abmahnungen oder Hinweise an Behörden im Interesse des Verbraucherschutzes herbei zu führen.

Ein konkreter Fall soll das demonstrieren. Das Thema: „Ungewollter Wechsel auf dem Strom- und Gasmarkt“. Millionen Deutsche entscheiden sich jedes Jahr für einen neuen Strom- oder Gasversorger. Wer sich einmal mit dem Wechsel beschäftigt hat, erkennt schnell, wie einfach das sein kann. Schon wenige Angaben reichen aus, um einen Vertrag zu schließen und die Kündigung des bisherigen Liefervertrages in die Wege zu leiten. Daraus ergeben sich jedoch auch Missbrauchsmöglichkeiten. Es melden sich immer wieder Verbraucher, die berichten, dass es ohne ihre Zustimmung zu einem Wechsel des Energielieferanten gekommen ist. Oft erfahren die Betroffenen von der Umstellung erst durch die Kündigungsbestätigung des alten Lieferanten. Ausgangspunkt dieser Machenschaften ist meist ein Telefonat oder ein Besuch an der Haustür.

Durch das Sammeln der Fälle im Frühwarnnetzwerk und die anschließende Sonderuntersuchung konnte die Forderung der Verbraucherverbände an die Politik, dass Vertragsschlüsse am Telefon einer schriftlichen Bestätigung durch den Verbraucher bedürfen, erneut bekräftigt werden.



2.6. Vorgangserfassung und Rechtsdurchsetzung

Auch im Jahr 2018 war die VZ MV als eine von fünf Verbraucherzentralen im so genannten Qualitätszirkel vertreten, also dem Gremium, in dem alle wesentlichen Vorgaben für die Entwicklung der gemeinsamen Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen beim Bundesverband erarbeitet werden. Die VZ MV konnte hier insbesondere auf der Grundlage ihrer langjährigen Erfahrungen in der Entwicklung und Nutzung einer Vorgangserfassung wesentliche und für die Fortentwicklung entscheidende Beiträge liefern. Von besonderer Bedeutung war im vergangenen Jahr die Durchsetzung der Einführung eines neuen Anbieterbegriffs. Galt in der Vergangenheit ein in einigen Verbraucherzentralen historisch gewachsener an der Laiensphäre orientierter Anbieterbegriff, so konnte 2018 ein dem Leitbild des Gesetzgebers - § 14 BGB - entsprechender Anbieterbegriff für alle Verbraucherzentralen verbindlich eingeführt werden. Mit der Einführung dieses von Gesetzgeber und Rechtsprechung gebrauchten und definierten Begriffs konnte nicht nur ein wesentliches Hindernis

für die Fortentwicklung der Vorgangs- und Anbietererfassung beseitigt werden, sondern auch eine wesentliche Erleichterung für die Erfassung der anbieterbezogenen Vorgänge bewirkt werden.

Hinsichtlich der Erfassungsinhalte hat der Qualitätszirkel 1028 inhaltlichen Erweiterungs- und Optimierungsbedarf in den Normwortbäumen („Produkt/Dienstleistung“, „Art der Anfrage/Beschwerde“) identifiziert und, nach Einholen der vorstandsseitigen Freigaben, umgesetzt. Ebenso wurde die Erfassung einer hierarchischen Anbietererfassung durch den Qualitätszirkel geprüft, diskutiert und zum 01.01.2019 umgesetzt.

Im Bereich der Qualitätssicherung hat der Qualitätszirkel darüber hinaus Schulungs- und Informationsmaterial für inhaltliche und technische Änderungen zum Jahreswechsel 2018/19 vorbereitet und abgestimmt.

Im Rahmen der Rechtsdurchsetzung (Abmahnungen und Klageverfahren gegen Anbieter) konnte ein 2017 gegen die Primastrom GmbH eingeleitetes Verfahren wegen diverser Verstöße gegen das UWG in 2018 erfolgreich abgeschlossen werden. Das Unternehmen gab eine umfassende strafbewehrte Unterlassungserklärung samt Kostenübernahmeerklärung ab. Kosten sind der VZ MV nicht entstanden, so dass die dafür reservierten Mittel nicht eingesetzt werden mussten. Auch im vergangenen Jahr setzte die VZ MV die kontinuierliche Überprüfung der Einhaltung der gegenüber der VZ MV abgegebenen Unterlassungserklärungen wie auch der nach Aufforderung durch die Verbraucherzentrale veränderten Geschäftsbedingungen fort. Es wurden insoweit keine Verstöße festgestellt.

Ein weiteres Verfahren wurde gegen die TAG Wohnungsgesellschaft Mecklenburg-Vorpommern mbH eingeleitet. Dieses Unternehmen war vielfach Gegenstand von Beschwerden ihrer Kunden. Die TAG Wohnungsgesellschaft Mecklenburg-Vorpommern mbH wurde aufgefordert, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben, in der sie sich verpflichtet, bestimmte irreführende Erklärungen gegenüber ihren Kunden zu unterlassen sowie ein Vertragsstrafeversprechen und eine Kostenübernahmeerklärung abzugeben. Da sie dies nicht fristgerecht tat, wurde die Sache an einen Rechtsanwalt übergeben und eine entsprechende Klage vorbereitet.



„Einmaleins der Kommunikation“ – Franka Kühn vom vzbv zu Gast beim Jahresworkshop im November 2018

3. Aufklärung und Information für alle Zielgruppen

3.1. 25 Jahre erfolgreiche Arbeit des Fachbereiches „Lebensmittel und Ernährung“

Aus diesem Anlass organisierte der Fachbereich (FB LuE) am 12.11.2018 in Rostock das verbraucherpolitische Forum „Verbraucherschutz aktuell - Herausforderungen beim Lebensmitteleinkauf“. Zur Diskussion hatte die VZ MV Verbraucher sowie Vertreter und Experten aus der Landespolitik, der Lebensmittelüberwachung, des Handels und der Wissenschaft eingeladen. Nach der Begrüßung durch Dr. Jürgen Buchwald, Staatssekretär im Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt MV, gab Uta Nehls, stellv. Vorstand der VZ MV, einen Rückblick über 25 Jahre sehr erfolgreiche Arbeit des FB LuE und einen Einblick in aktuelle Themen sowie einen Ausblick in künftige Schwerpunkte.



Zahlreiche Gäste empfing der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung zum verbraucherpolitischen Forum anlässlich des 25jährigen Bestehens in Rostock

Durch die kontinuierliche Finanzierung seitens Bund und Land war es möglich, sich unabhängig, mit Nachdruck und erfolgreich für die Durchsetzung der Interessen der Verbraucher bei Wirtschaft und Politik einzusetzen. In all den Jahren wurde ein fairer Dialog mit Anbietern aus dem Land geführt. In vielen Fällen, wenn Beschwerden der Verbraucher die VZ MV erreichten bzw. Missstände auffielen, konnten durch Gespräche mit den Betroffenen und den Verursachern Veränderungen erreicht werden. Nach diesen Darlegungen begann eine rege Diskussion, zum Beispiel zu den Fragen, ob und was Politik für eine ausgewogene Ernährung tun sollte, was erwarten Verbraucher in Bezug auf die Sicherheit von Lebensmitteln und was muss getan werden, um dem Tierschutz gerecht zu werden und dies dann an der Ladentheke transparent zu machen. In den Interviews wurde zu folgenden Schwerpunkten diskutiert:

- Zu fett, zu süß zu salzig – Brauchen wir die Nährwertampel?
- Kontrolle der Hygiene an der Ladentheke – Können wir die Ergebnisse erfahren?
- Ein Plus an Tierwohl – Für uns im Laden erhältlich und erkennbar?
- Superfood und Co. – Wie sinnvoll sind sie für uns?

Die Diskussionsrunden stießen auf großes Interesse bei den Besuchern. Das Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt MV sponserte Büchergutscheine für ein Quiz rund um die Lebensmittelkennzeichnung. Im Vorfeld der Veranstaltung wurden die Fragen in allen großen Tageszeitungen des Landes veröffentlicht und die Preisträger ermittelt.

Schwerpunkt: Schulische Verbraucherbildung

Wie in den vergangenen Jahren war die Verbraucherbildung in Schulen auch 2018 ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit des FB LuE. Die aktuellen Angebote sind im Internetauftritt der VZ MV veröffentlicht. Die starke Nachfrage nach Angeboten für Schüler wird aus den folgenden Zahlen ersichtlich:

Projekt	Anzahl	Schüler	Lehrer
Richtig essen, Werbung vergessen	51	1.134	67
PowerKauer auf Gemüsejagd	20	266	22
Schokoworkshop	3	62	7
Talking Food	3	62	3
Ess-Kult-Tour	21	334	27
Trendgetränke	11	196	14
Alles veggie?	2	25	2
Schulprojekte im Rahmen von GeStiKuS	14	236	17

Besonders gefragt war das Angebot „Richtig essen, Werbung vergessen“, das sich an Schüler der zweiten bis sechsten Klasse richtet. Mit dem Projekt soll Kindern vermittelt werden, dass gesundes Essen und Trinken einfach ist und gut schmeckt, und dass Milchriegel, Obstzwerge und andere Kinderlebensmittel unnötig und teuer sind. Sowohl das Projekt „Richtig essen, Werbung vergessen“ als auch „PowerKauer auf Gemüsejagd“ sind inzwischen auch feste Bestandteile für die Feriengestaltung in den Stadtteil- und Begegnungszentren in Rostock.

Bei älteren Schülern war - wie schon in den vergangenen Jahren - das Projekt „Ess-Kult-Tour: Entdecke die Welt der Lebensmittel“ besonders beliebt. Die Schüler beschäftigen sich dabei in Stationsarbeit mit Themen wie Zusatzstoffe, Lebensmittelverschwendung, Werbung oder den Nährwerten von Lebensmitteln.

In Veranstaltungen und Fortbildungen für Lehrkräfte hat der FB LuE sein neues Aktionsangebot „Alles Veggie? Workshop zu vegetarischen und veganen Lebensmitteln“ vorgestellt. Jugendliche vermuten z. B., dass die vegetarische oder vegane Ernährungsweise gesünder als die Mischkost ist. Welche Nährstoffe durch das Weglassen tierischer Lebensmittel zu wenig aufgenommen werden, wird oft nicht beachtet. Im Aktionsangebot identifizieren die Schüler kritische Nährstoffe, befassen sich mit Siegeln und Zeichen und vergleichen vegetarische und vegane Ersatzprodukte in Geschmack, Zutaten, Nährwerten und Preis mit den Originalen.

Schon seit vielen Jahren ist die VZ MV ein fester Kooperationspartner der Landesvereinigung für Gesundheitsförderung MV (LVG) und seit 2016 auch aktiver Partner im Projekt GeStiKuS (ein Projekt zum Aufbau gesundheitsförderlicher Strukturen in Kindertageseinrichtungen und Schulen). Ziel des Projektes ist es, die Spiel-, Lern- sowie die Arbeitsbedingungen in Kitas, Horten und Schulen gesundheitsförderlicher zu gestalten. Die Maßnahmen des FB LuE zum Schwerpunkt „Ausgewogene Ernährung mit Spaß und Genuss“ fanden direkt in den Kitas und Schulen statt. Das brachte teilweise große Herausforderungen mit sich, da die Kitas und Schulen im gesamten Bundesland verteilt sind. Die Kitas und Schulen werden über jeweils zwei Jahre begleitet. Der FB LuE hat 2018 insgesamt 22 Veranstaltungen mit 350 Teilnehmern durchgeführt.



Schwerpunkt: Verbraucherinformation

In zahlreichen Veranstaltungen traten die Mitarbeiterinnen des FB LuE in direkten Kontakt mit den Verbrauchern und vermittelten Wissen rund um die Lebensmittelkennzeichnung. Gleichzeitig wurden solche Tage genutzt, um die Probleme der Verbraucher beim Lebensmitteleinkauf zu erkennen, in der täglichen Arbeit aufzugreifen und Lösungsansätze zu finden.

Veranstaltung	Anzahl	Teilnehmer
Einkaufstrainings und Vorträge (Vereine, Kitas, VHS, Einrichtungen der Erwachsenenbildung u. a.)	49	939
Messen / Aktionen (Gesundheitstage, Messen, Sommertour u. a.)	42	7.088

Einkaufstrainings und Vorträge für unterschiedliche Zielgruppen

Schon seit vielen Jahren bietet die VZ MV Einkaufstrainings und Vorträge für verschiedene Zielgruppen an, so gibt es z. B. Angebote für Eltern und Großeltern, für Multiplikatoren, für Senioren oder für Sportler. Auf besonders großes Interesse stießen 2018 die Vorträge zu den Themen „Lebensmittelkennzeichnung mit Täuschungspotential“, „Fett- und Zuckerfallen“ und „Wohlbefinden aus dem Supermarkt?“. Am 17.4.2018 nutzten zum Beispiel 36 Mitarbeiter des Landtages in Schwerin die Gelegenheit, mehr über „Fett- und Zuckerfallen“ zu erfahren.

Messen und Aktionen

Der FB LuE präsentierte sich mit unterschiedlichsten Themen auf insgesamt 42 Messen und Aktionen. Über 7.000 Verbraucher wurden damit erreicht. Beispielhaft folgen Höhepunkte des Jahres 2018:

Internationale Grüne Woche (IGW)

Auch im Jahr 2018 unterstützte eine Mitarbeiterin des FB LuE an drei Tagen die Präsentation der Verbraucherzentralen in der Halle des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft auf der IGW in Berlin. Zahlreiche Besucher ließen sich am Stand zum Thema „Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmitteln“ beraten. Besonders gut kam das Quizrad bei den Verbrauchern an. Auch das Bühnenprogramm mit einem Quiz zu Nahrungsergänzungsmitteln wurde an einem Tag von einer Mitarbeiterin des FB LuE durchgeführt und von vielen interessierten Besuchern verfolgt.

Mecklenburg-Vorpommern-Tag

Ein Höhepunkt war 2018 die Teilnahme am 13. Mecklenburg-Vorpommern-Tag in der Hanse- und Universitätsstadt Rostock. Das Landesfest zählte bei Sommerwetter ca. 140.000 Besucher. Die VZ MV präsentierte sich im Zelt der Landesregierung am 19. und 20.5.2018. Besonders häufig wurden Fragen zur Herkunft von Lebensmitteln gestellt. Die Nährwertkennzeichnung, Nahrungsergänzungsmittel und Lebensmittelverpackungen waren ebenfalls gefragte Themen. Ministerpräsidentin Manuela Schwesig, Justizministerin Katy Hoffmeister und Minister für Landwirtschaft und Umwelt, Dr. Till Backhaus, informierten sich am Stand der VZ MV.



Ministerpräsidentin Manuela Schwesig am Stand der VZ MV

Gesundheitstage der Stadt Rostock

Im Jahr 2018 wurde das 800-jährige Stadtjubiläum der Hanse- und Universitätsstadt Rostock begangen. Die VZ MV war auf allen sechs Veranstaltungen, organisiert vom Gesundheitsamt der Stadt Rostock, mit einem umfangreichen Informationsstand zum Thema „Ess- und Einkaufsverhalten gestern und heute“ dabei. Auf dem 5. Senioreninformationstag am 23.5.2018 im SBZ Südstadt/Biestow und auf dem 3. Senioreninformationstag für Warnemünde und Diedrichshagen am 18.10.2018 wurde das Thema in einem Vortrag für alle Teilnehmer vertieft.

Sommertour 2018

Im Juli und August 2018 starteten die Kolleginnen des FB LuE mit dem Thema „Nährwertkennzeichnung“ zur Sommer-Infotour durch MV. In mehreren Städten diskutierten sie mit Verbrauchern, welche Angaben zu Nährwerten auf verpackten Lebensmitteln zu finden sein müssen.

Anhand ausgewählter Produkte wurden Tricks erläutert, die sich durch freiwillige Portionsangaben ergeben können. Die Frage, warum bei alkoholhaltigen Getränken keine umfassende Kennzeichnung, und damit auch keine Nährwertangaben, vorgeschrieben sind, bewegte viele Interessierte.

Aktionstag zur Suchtprävention für Jugendliche in Schwerin

Am Aktionstag „Süchtig? Nach Spaß!“ beim Kinder- und Jugendtreff „Westclub One“ in Schwerin am 6.9.2018 beteiligten sich verschiedene Akteure. Der FB LuE lud zum Mitmachen an der „Denkbar“ aus dem Projekt „Trendgetränke“ ein. Außerdem klärte eine kleine Ausstellung über versteckten Alkohol in Lebensmitteln auf. Etwa 170 Schüler besuchten den Stand. Auch Dr. Rico Badenschier, Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Schwerin, besuchte die Veranstaltung.

Mecklenburger Landwirtschaftsausstellung

Bei der Mecklenburger Landwirtschaftsausstellung MeLa war das Interesse von Verbrauchern an Themen zum Lebensmittelrecht und speziell zur Kennzeichnung von Lebensmitteln wieder groß. Im Mittelpunkt stand diesmal die Nährwertkennzeichnung. Rund 3.400 Verbraucher informierten sich am Stand der VZ MV. Zahlreiche Verbraucher beteiligten sich an einer Umfrage des FB LuE zu diesem Thema. Dabei ging es darum, welche Nährwertangaben Verbrauchern besonders wichtig sind und ob die Portionsangaben der Hersteller hilfreich für sie sind. Außerdem nutzten mehrere Schulklassen das Angebot „PowerKauer auf Gemüsejagd“.



Auf *Gesundheitstagen* versuchen Unternehmen und Behörden, ihre Mitarbeiter zu einem gesunden Lebensstil zu motivieren. Meist werden dabei die Themen Ernährung, Bewegung und Unfallvermeidung ins Zentrum gerückt. Verbraucher hatten auch in diesem Jahr wieder die Möglichkeit, über das Internet-Forum „Lebensmittel und Ernährung“ Fragen an den FB LuE zu stellen. Seit Mitte des Jahres wurden unter der Rubrik „Frage des Monats“ ausgewählte Fragen und Antworten zusätzlich auf der Startseite der Homepage der VZ MV veröffentlicht.

Schwerpunkt: Gemeinschaftsaktionen

Abschluss der GA „Nährwertkennzeichnung - Sinn und Unsinn von Portionsangaben“

Im Jahr 2018 ging es hauptsächlich um die Auswertung des Marktchecks zu Portionsgrößen. Die Verbraucherzentralen haben 211 Lebensmittel aus acht Produktgruppen überprüft. Fazit: Die freiwillige Angabe von Portionsgrößen auf Lebensmittelverpackungen ist oft unsinnig und verwirrend. Teilweise rechnen die Hersteller mit Miniportionen ihre zucker- und fettreichen Produkte „gesund“. Anbieter und Gesetzgeber müssen nachbessern, damit Portionsangaben auf dem Etikett zu einer leicht verständlichen Einkaufshilfe werden. Die Ergebnisse des Marktchecks wurden der EU-Kommission zur Verfügung gestellt. Laut Lebensmittelinformationsverordnung, Artikel 13, ist diese dazu angehalten, Vorschriften für die Angabe je Portion oder je Verzehreinheit für bestimmte Klassen von Lebensmitteln zu erlassen. Die Daten der Markterhebung werden des Weiteren als Grundlage für zukünftige Vorhaben der Verbraucherzentralen genutzt.

Weiterführung der GA „Klartext Nahrungsergänzung“

2018 konnten sich Verbraucher wie im Vorjahr auf dem Internetportal www.klartext-nahrungsergaenzung.de rund um das Thema Nahrungsergänzungsmittel (NEM) informieren. Ziel der Gemeinschaftsaktion ist es, mehr Transparenz und Risikobewusstsein für Nahrungsergänzungsmittel zu schaffen, aber auch, die Marktsituation zu verbessern. Mehr als 2,3 Millionen Ratsuchende nutzten die online-Angebote zu Nahrungsergänzungsmitteln seit dem Start im Januar 2017. Inzwischen stehen den Verbrauchern mehr als 140 Fachartikel mit Wissenswerten zu Produkten, zu Risiken von und zu rechtlichen Bestimmungen für NEM als Informationsquelle zur Verfügung. Auch das kostenlose Frage- und Beschwerde-Tool wurde weiterhin rege in Anspruch genommen. Die Auswertung der Anfragen zeigt, dass Verbraucher dringend Informationen zu den teilweise willkürlich zusammengemixten Cocktails aus Pflanzenextrakten, Vitaminen, Mineralstoffen und diversen sonstigen Stoffen brauchen. Auch wenn viele der Produkte ganz natürlich erscheinen: Pflanzen und zum Teil hochkonzentrierte Pflanzenauszüge können durchaus gesundheitsschädlich wirken.

Das Team „Verbraucherbeteiligung“ führte einen Marktcheck zu „Nahrungsergänzungen für Kinder“ durch. Fazit: Mehr als die Hälfte der 26 erfassten Produkte überschreitet die vom Bundesinstitut für Risikobewertung vorgeschlagenen Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe in NEM oder sie lagen an der Grenze. Das ist besonders kritisch, da diese Höchstmengen nur für Personen ab 15 Jahren vorgesehen sind. Vor allem Produkte in Form von Bonbons oder Bärchen bergen die Gefahr, mit Süßigkeiten verwechselt und in größeren Mengen verzehrt zu werden. Eltern müssen besser über Risiken aufgeklärt werden, die durch die Aufnahme von Nahrungsergänzungsmitteln auftreten können. Kinder benötigen in der Regel keine Nahrungsergänzungen. Weiterhin wurde eine Verbraucherumfrage durchgeführt, um zu erfahren, welche Kriterien für Verbraucher beim Einkauf von Nahrungsergänzungsmitteln entscheidend sind. Ergebnis: Am häufigsten wurden „Inhaltsstoffe der Nahrungsergänzungsmittel“ (83 Prozent) und „Dosierung“ (50 Prozent) genannt. Anbieter bewerben ihre Produkte oft mit gesundheitsbezogenen Angaben und entsprechenden Fotos auf der Verpackung. Jeder Vierte (24 Prozent) orientiert sich an diesen Werbeaussagen.

GA „Tierschutz, Tierwohllabel“

Im Januar 2018 startete die zweijährige Gemeinschaftsaktion „Tierschutz, Tierwohllabel“. Diese Begriffe und insbesondere die „Kehrseite“, nämlich Mängel in der Nutztierhaltung, sind ein regelmäßiges Medienthema. Der Begriff „Tierwohl“ wird auch in der Werbung für Fleischwaren verwendet, ohne dass es eine Definition oder rechtlichen Schutz für ihn gibt. Für Verbraucher ist die Informations- und Siegelflut schwer zu bewerten. Zudem handelt es sich um Vertrauenseigenschaften, die vom Verbraucher beim Einkauf gar nicht überprüft werden können. Bei tierischen Lebensmitteln werden vom Verbraucher häufig Produkte erwartet, bei deren Erzeugung eine tier- und umweltgerechtere Tierhaltung als die konventionelle Tierhaltung praktiziert wird. Es gibt aber nur für bestimmte Tierarten definierte Haltungsbedingungen und zwar hauptsächlich für Legehennen und Mastgeflügel sowie für die Bioproduktion. Ziel der Gemeinschaftsaktion ist es, Verbraucher dabei zu unterstützen, Auslobungen zu Tierschutz und Tierwohl einzuordnen und zu bewerten. Gleichzeitig soll über wichtige bundesweite Auslobungen informiert werden. Im September/Oktober 2018 wurde ein bundesweiter Marktcheck über Werbeaussagen zur Tierhaltung im konventionellen Fleischangebot „Werbung für Fleisch – Verwirrspiel im Supermarkt“ durchgeführt. Mitarbeiterinnen des FB LuE waren für die Märkte EDEKA, Netto Stavenhagen und famila zuständig. Sie erfassten die Fleischwerbung der Hersteller und Händler zur Tierhaltung von Schwein, Rind und Geflügel. Dafür wurden Werbeflyer und im Markt die Werbung am Regal sowie am Produkt überprüft. Das Ergebnis

der bundesweiten Stichprobe: Wer Fleisch mit höheren Tierhaltungsstandards kaufen will, muss im Handel aufwändig suchen.

Durch eine repräsentative Verbraucherbefragung im Auftrag der Verbraucherzentralen im November 2018 zum Thema „Fleischeinkauf und Werbung mit Tierwohl“ (forsa) wurde deutlich, dass Fleischwerbung häufig nicht von Informationen zu Haltungs- und Tierwohlkriterien zu unterscheiden ist. Die vierstufige „Haltungskennzeichnungen“ der Handelsketten für Frischfleisch ihrer Eigenmarken von Schweinen, Rindern, Hühnern und Puten in der Selbstbedientheke ist, wie die Umfrage zeigte, weitgehend unbekannt.

Schwerpunkt: Interessenvertretung / Kooperationen / Mitarbeit in Netzwerken / Arbeitsgruppen

Mitarbeiterinnen der VZ MV sind seit einigen Jahren in verschiedenen Fachbeiräten der Stiftung Warentest vertreten, um sich für die Durchsetzung der Verbraucherinteressen stark zu machen. Thema im Jahr 2018 war z. B. Heißluftfritteusen. Ebenso ist die VZ MV im Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung MV, im Fachbeirat der Deutschen Gesellschaft für Ernährung MV, als Mitglied in der LVG MV und im Facharbeitskreis der Verbraucherzentralen auf Bundesebene vertreten.

Landesarbeitsgruppe „Bildung für Nachhaltige Entwicklung für Schulen MV“ (LAG BNE)

Auch im Jahr 2018 war die VZ MV in der LAG BNE aktiv, u. a. in der Unter-AG „BNE im Dialog mit der parlamentarischen Ebene (Politikdiskurs)“, dem Fachgremium für die Interessenvertretung und Politikberatung im Land. In der AG „BNE-Modellschulen“ wurde in vier AG-Treffen das Modellprojekt „BNE-Modellschulen in MV“ erarbeitet. Am 29./30.11.2018 fand in Güstrow das Auftakttreffen für die teilnehmenden Modellschulen statt. Dort erhielt auch die VZ MV die Möglichkeit, ihre inhaltlichen Schwerpunkte zu präsentieren und hat deutlich gemacht, dass sie für die Laufzeit des Projektes bis 2021 als Partner zur Verfügung steht.

Wettbewerb des Staatlichen Amtes für Landwirtschaft und Umwelt Mittleres Mecklenburg (StALU MM)

Als langjähriger Partner ist die VZ MV auch in diesem Jahr wieder aktiv im 18. Schülerprojektwettbewerb „Schüler staunen ...“ 2018 – 2020 des StALU MM. Zur Auftaktveranstaltung am 20.9.2018 stellte eine Mitarbeiterin des FB LuE den Beitrag der VZ MV in den Themenkomplexen „Lebensmittel aus der Region“ und „Nachhaltiges Wirtschaften in der Region“ vor. Bei der Bearbeitung der Themen begleitet die VZ MV auf Wunsch Schulklassen oder Projektgruppen.

Am 19.4.2018 wurde das Gymnasium Reutershagen im bundesweiten Projekt der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen „RessourcenSchule“ mit der Auszeichnung Stufe 1 „Wir sind aktiv!“ geehrt. Schulen, die sich um diese Auszeichnung bewerben, zeigen ein besonderes Engagement für den Ressourcenschutz. Sie sind z. B. in den Bereichen Abfallvermeidung, Energie und Wasser oder Schulverpflegung aktiv. Die VZ MV hat herzliche Glückwünsche überbracht.

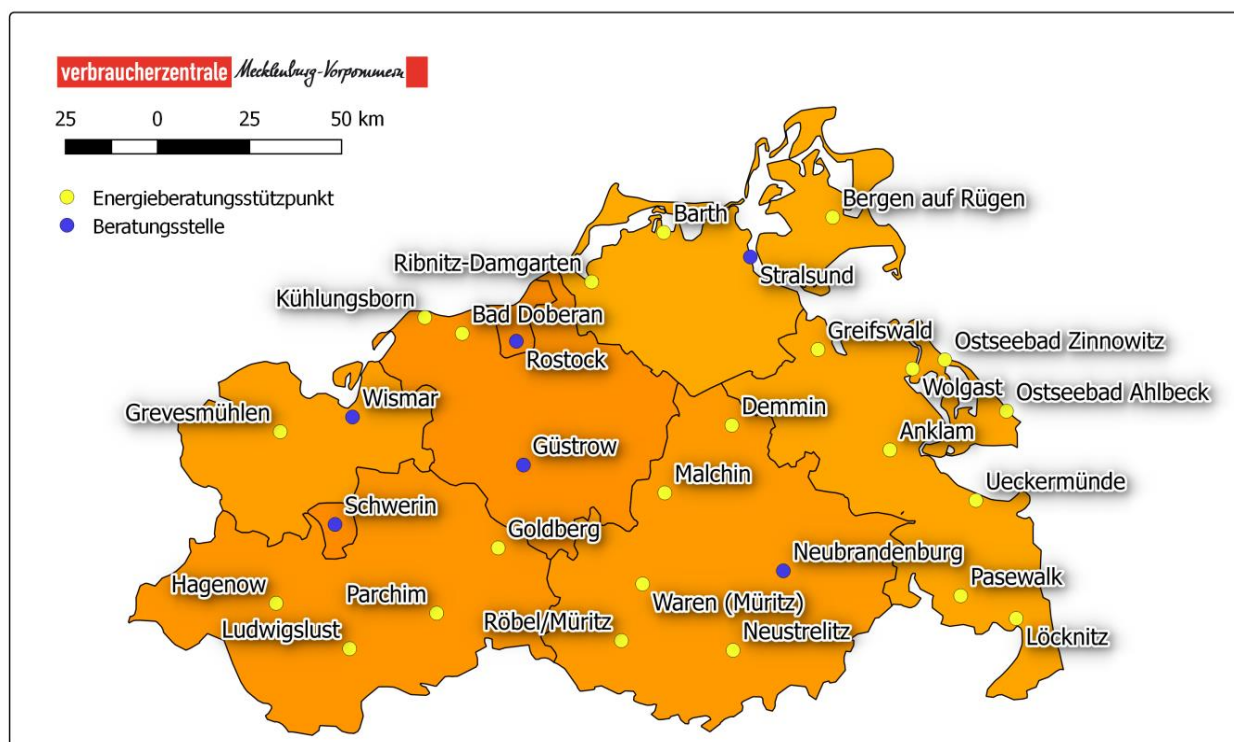
Netzwerkgruppentätigkeit

Zwei Kolleginnen des FB LuE arbeiteten 2018 in Netzwerkgruppen des vzbv mit. In der Netzwerkgruppe „Lebensmittelqualität und -sicherheit“ werden Materialien zur Unterstützung aller Kollegen des bundesweiten Ernährungsprojektes und zur Vorbereitung von Gemeinschaftsaktionen erstellt und aktualisiert. Schwerpunkte waren u. a. die Themen: Alternativen zur betäubungslosen Ferkelkastration, natürliche Schadstoffe in pflanzlichen Lebensmitteln, Kennzeichnung von Nanomaterialien in Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen sowie unter Schutzgas verpackte Lebensmittel. Ziel der Netzwerkgruppe „Verbraucherbildung“, bestehend aus sieben Vertretern der Verbraucherzentralen und des vzbv, war in diesem Jahr die Vervollständigung der Materialsammlung und ihre Bekanntmachung durch einen regelmäßig erscheinenden Newsletter. Die Seite „Bildung“ der Homepage der Verbraucherzentralen wurde gemeinsam überarbeitet. Eine Mitarbeiterin der VZ MV erstellte im April 2018 einen ausführlichen Überblick über rechtliche Regelungen zu Werbung und Sponsoring in allgemeinbildenden Schulen in den 16 Bundesländern. Für das Positionspapier „Wirtschaft in Schule - Sachstand, Probleme und Forderungen“ wurde ein erster Entwurf als Arbeitsgrundlage erstellt.

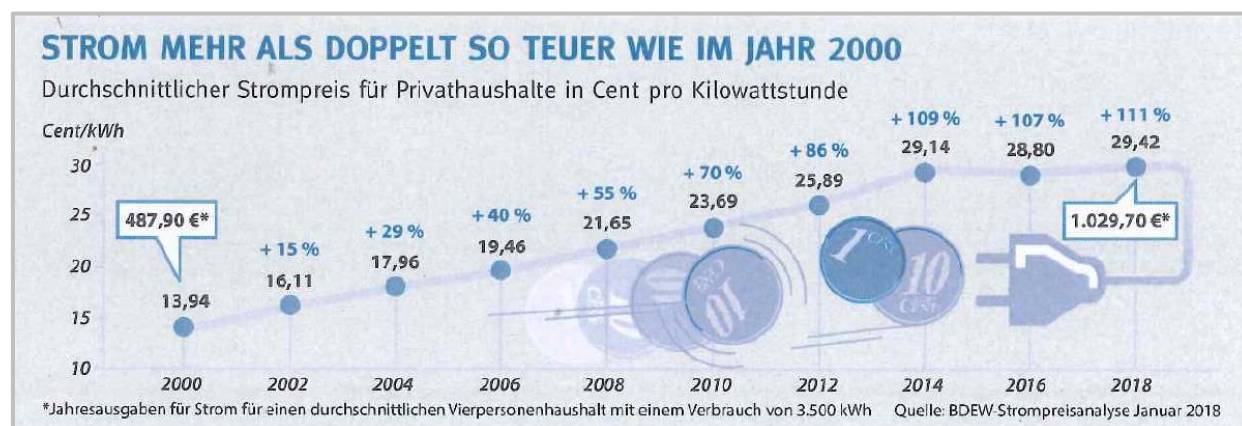
BMEL Projekt „Gut essen macht stark“ – Mehr gesundheitliche Chancengleichheit für Kinder und Jugendliche in Kitas und Schulen

Im Oktober 2017 startete ein neues bundesweites Sonderprojekt mit dem Titel „Gut essen macht stark“ – Mehr gesundheitliche Chancengleichheit für Kinder und Jugendliche in Kitas und Schulen. Es hat eine Laufzeit bis Ende September 2019. Das Projekt soll einen Beitrag leisten zur Gesundheitsförderung und zu mehr Integration und Teilhabe von Kindern und Jugendlichen aus sozial benachteiligten Familien und/oder mit Migrationshintergrund an der Gemeinschaftsverpflegung und an Ernährungsbildungsaktionen. Zielgruppen des Projektes „Gut essen macht stark“ sollen ausschließlich pädagogische Fachkräfte, Kinder und Eltern in Kitas und Schulen sein, die in einem sozial benachteiligten Stadtteil liegen und somit Einrichtungen sind, die einen hohen Anteil an Kindern aus Familien mit niedrigem Sozialstatus und/oder Migrationshintergrund haben. Die Kitas und Schulen müssen in den Programmgebieten der „Sozialen Stadt“ liegen. Der Schwerpunkt im Projekt liegt in der Arbeit mit den Kitas. Großes Interesse bestand in allen Kitas an Fortbildungen für die Pädagogen und Hauswirtschaftskräfte. Hier ging es schwerpunktmäßig um den „DGE- Qualitätsstandard in Tageseinrichtungen für Kinder“, aber auch um „Die Allergenkennzeichnung und das Allergenmanagement in Kitas“. Es wurden auch eine Reihe von Elternveranstaltungen zum Thema „Kleine Kinder - Große Gewinne“ durchgeführt. Die Kitas erhielten Unterstützung bei der Arbeit mit der „Kita-Ideen-Box“, welche als Ernährungsbildungsmaterial von den Verbraucherzentralen entwickelt wurde. Insgesamt wurden im Rahmen des Projektes „Gut essen macht stark“ in den Kitas 15 Veranstaltungen mit 215 Teilnehmern durchgeführt.

3.2. Fachbereich Bauen | Wohnen | Energie



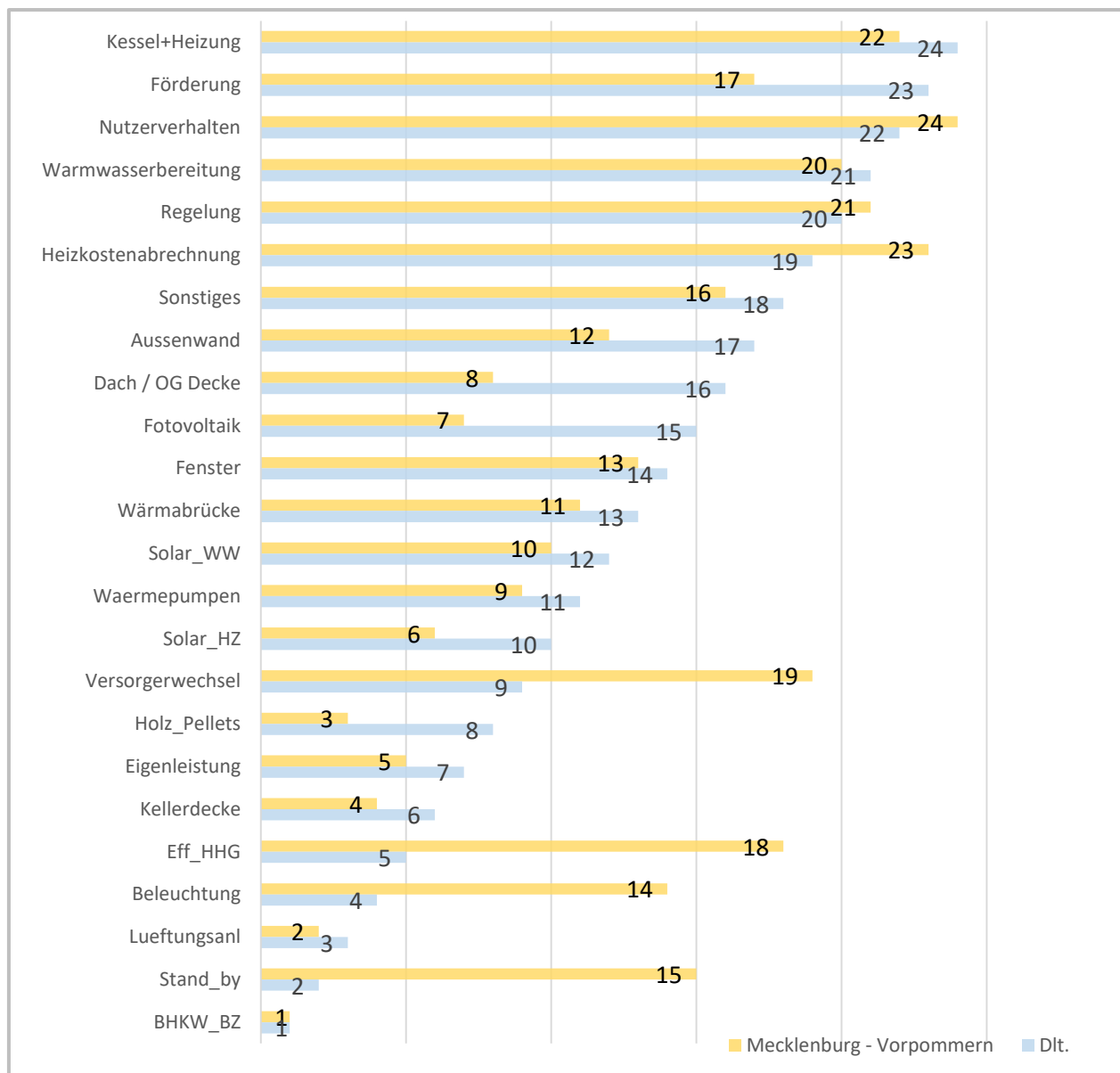
Zahlen des statistischen Bundesamtes aus 2017 zeigen: Für Wohnen, Energie und Wohnungsinstandhaltung müssen private Haushalte durchschnittlich 36 Prozent ihrer privaten Konsumausgaben aufwenden. Jeder fünfte Haushalt gibt laut Deutschem Mieterbund sogar über 40 Prozent seines Nettogehalts für Miete aus. Auch die Strompreise kannten in der Vergangenheit (fast) nur eine Richtung (siehe Grafik). Im Jahr 2000 wurde das Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) mit dem Ziel eingeführt, den Ausbau der erneuerbaren Energieträger zu fördern. In den Folgejahren reformierte die Bundesregierung das Gesetz mehrfach mit dem Ergebnis, dass die Energiewende einseitig von den Verbrauchern getragen wird. Sie zahlen die Netzentgelte und die EEG-Umlage mit ihrer Stromrechnung. Immer mehr Unternehmen werden von beidem fast vollständig befreit, ihren Anteil müssen die Haushaltskunden zusätzlich schultern.



Strompreisentwicklung 2000 – 2018

Projekt „Energieeinsparberatung“

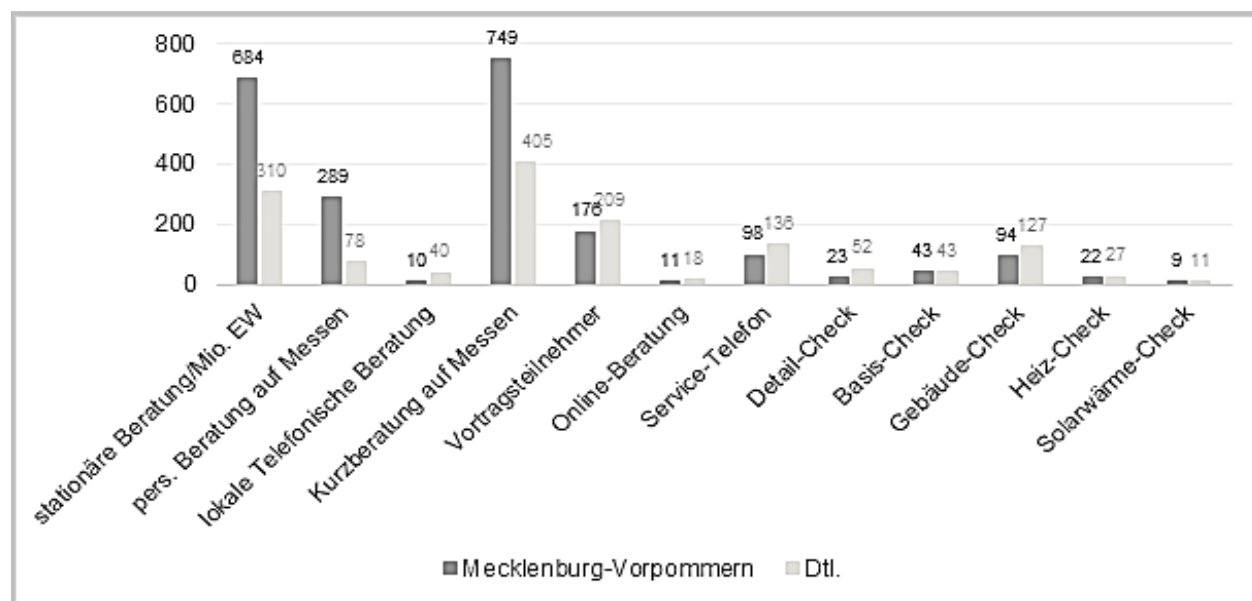
Ziel des Projektes ist es, durch Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen in privaten Haushalten die Klimaschutzziele der Bundesregierung zu unterstützen. Verbraucher können sich mit Fragen rund um das Thema Energie an eine/n der 15 Energieberaterinnen und Energieberater in 28 Beratungsorten wenden. Dabei waren folgende Themen gefragt:



Beratungsthemen in der stationären Beratung nach Relevanz 2018

Personelle Ausfälle bei den Energieberatern haben ihre Spuren hinterlassen. Durch Ruhestand, Kündigung sowie durch Ableben eines Energieberaters wurden Lücken in das Netz der Beratungsstützpunkte in MV gerissen, die noch nicht wieder gefüllt werden konnten. Zum Jahresende waren 7 Beratungsstützpunkte personell nicht besetzt. Im Vordergrund der Angebote standen die persönliche Beratung in Beratungsstellen/-stützpunkten, diverse Check-Angebote, die Präsenz auf Messen und (Sonder-) Veranstaltungen (Stadtteilstefte, Aktionstage) sowie Vorträge rund um das Thema Energie und Sparmöglichkeiten zur Verfügung.

In der folgenden Grafik ist gut zu erkennen, dass durch Präsenz die meisten Verbraucher erreicht werden. Auch wenn die Beratungszahlen auf den ersten Blick ein eher durchwachsenes Ergebnis vermuten lassen, bezogen auf das Potenzial (Einwohner) zeigt sich ein deutlich besseres.



Beratungsdichte 2018: Anzahl der Beratungen (gesamt) je Mio. Einwohner nach Beratungsformat

Die VZ MV muss mit 2.209 Beratungen pro 1 Mio. Einwohner den bundesweiten Vergleich nicht scheuen, denn das Ergebnis liegt gut über dem Bundesschnitt (1.457).

Auch im Team des Energieprojektes gab es im Jahresverlauf personelle Veränderungen. Im Mai wechselte die Leitung des Fachbereiches, durch Auslaufen des Landesenergierechtsprojektes sowie durch Kündigung mussten im Herbst zwei Abgänge verzeichnet werden, die bis zum Jahresende nicht wieder besetzt werden konnten.

Die Entwicklung der Fallzahlen im Vergleich zum Vorjahr ist in folgender Tabelle dargestellt:

	2017	2018	Differenz	Prozentuale Differenz
Persönliche Beratung	1200	1102	- 98	- 8,9 %
Persönliche Beratung auf Messen	436	466	30	6,4 %
Telefonische Beratung	24	16	- 8	- 50,0 %
Kurzberatungen	1128	1207	79	6,5 %
Onlineberatungen	21	15	- 6	- 40,0 %
Vortragsteilnehmer	363	283	- 80	- 28,3 %
Vorträge	19	20	1	5,0 %
Basis-Check	48	70	22	31,4 %
Gebäude-Check	89	152	63	41,4 %
Heiz-Check	27	35	8	22,9 %
Solarwärme-Check	5	15	10	66,7 %
Detail-Check	21	37	16	43,2 %
Summe Checks	190	309	119	38,5 %

Bemerkenswert ist der enorme Zuwachs bei den durchgeführten Checks. Auch dass das Gesamtniveau der Beratungen (persönliche Beratung in Beratungsstellen sowie auf Messen inkl. Kurzberatungen und telefonische Beratung) in etwa dem Vorjahreswert entspricht (2017: 2788, 2018: 2791) kann als Erfolg gewertet werden, da sich der Abwärtstrend der Vergangenheit hier nicht fortsetzte.

Bundesweite Kampagne

Auch im Jahr 2018 gab es eine bundesweite Kampagne. Ziel der Kampagne war es, die stationäre Beratung zu stärken und die Bekanntheit der Energieberatung zu steigern. Dazu wurden die beiden Themen „Heizkostenabrechnung“ und „Fördermöglichkeiten“ in den Fokus gerückt. Mit einem Mieteranteil von 66 Prozent bei den Beratungen im Jahr 2018 zielte das Thema „Heizkostenabrechnung“ direkt auf diese Zielgruppe ab. Die durch lokale Anzeigenkampagnen unterstützten Aktionstage zu diesen Themen konnten in Summe nicht die erhofften Erfolge erzielen, ein längerfristiger Erfolg ist erfahrungsgemäß durch die Anzeigenschaltungen trotzdem zu erwarten.



The flyer features a photograph of a woman with a shocked expression and a man covering his face. Text on the flyer includes: 'verbraucherzentrale Energieberatung' with a sun logo, 'AKTIONSTAG 15. NOVEMBER, 10-17 UHR', 'UND DANN KAM DIE HEIZKOSTENABRECHNUNG ...', 'Wir prüfen Ihre Abrechnung und beraten Sie fachkundig sowie unabhängig. Bitte bringen Sie Ihre Unterlagen mit.', 'Kostenlose Beratung in der Beratungsstelle Neubrandenburg, Kranichstraße 4a', 'www.verbraucherzentrale-energieberatung.de', and 'Gefördert durch das BMWi.' at the bottom. Logos for 'verbraucherzentrale' and 'Mecklenburg-Vorpommern' are also present.

Lokales Projektmarketing (LPM) und Regionalmanagement

Das lokale Projektmarketing soll Verbraucher auf das Beratungsangebot des Energie-Einsparprojektes aufmerksam machen. Dazu wurden Anzeigenschaltungen ebenso genutzt wie Pressemitteilungen in Regionalmagazinen, Tageszeitungen sowie Sonderausgaben/-beilagen. Weiterhin wurden Sonderaktionen an ausgewählten Beratungsorten durchgeführt. Auch die Organisation der zahlreichen Messeteilnahmen (16) oblag dem Aufgabenbereich des LPM.

Das Regionalmanagement dient dazu, die Fallzahlen der Energieberatung der Verbraucherzentrale landesweit zu steigern. Durch Kooperationen wird das Angebot der Energieberatung regional stärker verankert und in Gesamtstrategien zu Klimaschutz und Energiewende eingebunden. Eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit mit den Kooperationspartnern steigert die Bekanntheit.

Im Jahr 2018 wurde der Startschuss für die ersten Energiespar-Partys gegeben. Gemeinsam mit dem Stromspar-Check Kommunal sowie der Klimaschutzleitstelle Rostock konnten wir ein bundesweit ganz neues Format entwickeln – die Energiespar-Party. Im geselligen und lockeren Rahmen werden unabhängig und neutral Tipps und Tricks zum Einsparen von Energie-, Wasserkosten und richtigem Lüften vermittelt. Bei einem Pubquiz können die Teilnehmer ihr neues Wissen testen. Im Anschluss kann man bei einem kleinen Imbiss ins Gespräch kommen und sich von den Experten an den Themeninseln zu Heizkosten, Stromkosten und Beleuchtung weitergehend informieren oder eine kostenfreie Beratung vereinbaren. Über das Jahr verteilt konnten einige Partys in Zusammenarbeit mit dem Stromspar-Check Kommunal, der Klimaschutzleitstelle Rostock sowie verschiedenen Wohnungsgenossenschaften realisiert werden. 2019 soll dieses Format fortgeführt werden.

Durch die KlimaKogge, eine Gebäude-Check Kampagne für Hagenow und Hagenow-Land, konnten insgesamt 28 zusätzliche Gebäude-Checks generiert werden. Die Kooperation fand in Zusammenarbeit mit dem regionalen Planungsverband Westmecklenburg statt, der die Eigenanteile für 100 Checks übernahm. Verbraucher aus mehreren Gemeinden konnten sich vom 01.08. bis 30.11.18 für einen kostenfreien Gebäude-Check anmelden.

2018 markierte das Ende der ersten Projektphase des Regionalmanagers. In der ersten Projektphase (2016 bis 2018) wurde deutlich, dass sich die durchschnittliche Anlaufzeit vom ersten Kontakt zum Kooperationspartner bis zur merklichen Fallzahlsteigerung über einen sehr langen Zeitraum erstrecken kann, da viele vorbereitende Schritte und vor allem Abstimmungsvorgänge notwendig sind. Es ist demnach davon auszugehen, dass die im Förderzeitraum angebahnten Kooperationen durchaus noch einen Nachlauf haben werden, der mittelfristig zur Steigerung der Beratungszahlen führen wird.



Der sparsame Umgang mit Energie – auch für die Besucher der MeLa von Interesse

Das Regionalmanagement stellt weiterhin eine tragende Säule im Instrumentarium zur Erreichung der Projektziele dar. Die Erfahrungen aus dem bisherigen Regionalmanagement zeigen jedoch, dass die Fallzahlsteigerungen nicht alleine in der Verantwortung des Regionalmanagements liegen können. Vielmehr ist weiterhin ein Maßnahmenpaket notwendig, zu dem neben Regionalmanagement (Kooperation) auch ein zielgruppenspezifisches Marketing (Bekanntheitssteigerung), enge Beraterbetreuung (Motivation und Qualitätssicherung) sowie regelmäßige Betreuung der Beratungsstellen und -stützpunkte gehört. Die Erreichung der Fallzahlen-Ziele ist daher eine Anforderung, der nur gemeinsam und bestmöglich aufeinander abgestimmt von allen in einer Verbraucherzentrale mit der Energieberatung befassten Personen und Bereichen begegnet werden kann.

Im Zeitraum 2019 und 2020 besteht daher die wesentliche Aufgabe des Regionalmanagements darin, die Kooperationen aus der Pilotphase kritisch zu bewerten, als zielführend bewertete bestehende Kooperationen zu betreuen und weiterzuentwickeln sowie gegebenenfalls weitere Kooperationen einzuwerben. Für das Regionalmanagement geht es in der kommenden Projektphase somit vor allem darum, die qualitative Ausrichtung von Kooperationen zu verfolgen.

3.3. Aufklärung und Information zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz

Das Projekt wurde gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Der Förderzeitraum erstreckt sich auf die Jahre 2017 bis 2019 mit grundsätzlich gleichbleibenden Themen. Diese sind der Verbraucherschutz für junge Leute, die Auswirkungen und der Umgang mit den neuen Pflegegesetzen und der Bereich Verbraucherinformationen / Verbraucherrechte / Vertragsrecht.

Verbraucherschutz für junge Leute

Im Rahmen dieses Themas wurden Inhalte mit dem Ziel erarbeitet, Basiskompetenzen im Umgang mit finanziellen und rechtlichen Fragen aufzubauen. Die erarbeiteten Inhalte wurden der Zielgruppe in bereits vorhandenen Bildungsformaten wie bspw. Unterrichtseinheiten in der Schule vermittelt. Diese praktische Bildungsarbeit wurde auf der Grundlage altersgerechter Methoden und Materialien durchgeführt. Ziel aller durchgeführten Maßnahmen ist die Stärkung der jungen Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrer Selbstbestimmung – sowohl bei Konsumententscheidungen als auch bei verbraucherrechtlichen Angelegenheiten. Die Kernzielgruppe sind Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 14 bis 24 Jahren. Zur Erreichung der Zielgruppe ist die direkte, persönliche Ansprache von großer Bedeutung. Aus diesem Grund wurden im Rahmen des Projekts vielfältige Unterrichtsmaterialien erstellt. Hierzu gehören Materialien für Lehrkräfte, ebenso Unterlagen für Vorträge und Workshops, die von Projektmitarbeitern in Schulen und sonstigen Jugendeinrichtungen durchgeführt wurden. Häufig kennen Jugendliche den Unterschied zwischen Kredit- und Girokarten nicht, auch sind sie sich über die besonderen Konditionen bei Kreditkarten nicht bewusst. Die Auswahl des geeigneten Kontos stellt sie vor eine Herausforderung. Die Maßnahmen des Projekts unterstützen die genannte Zielgruppe dabei, die neue und schwierige Anforderungssituation eines jungen Erwachsenen bewältigen zu können. Hierfür werden den Jugendlichen und jungen Erwachsenen präventiv Wissen und Handlungsoptionen im sinnvollen Umgang mit dem ersten eigenen Geld und bargeldlosen Zahlungsverkehr vermittelt.

Im Themenbereich *Finanzkompetenz für junge Leute* wurden im Förderjahr 2018 zum Beispiel folgende Materialien konzipiert, produziert und im Rahmen von Veranstaltungen des WVS-Projekts eingesetzt:

- Erklärfilm „Mahnverfahren“
- Leporello und digitale Informationen „Richtig versichert?“ Tipps für Ausbildung, Studium und Berufsstart“
- Flyer „Erst vorsorgen, dann durchstarten – Berufsunfähigkeitsversicherung für junge Menschen“

Mit dem Erwerb der Volljährigkeit stehen den jungen Erwachsenen viele Möglichkeiten offen, sie sind voll geschäftsfähig, d. h. sie können selbständig Verträge abschließen, z. B. auch Kreditverträge. Die relevanten verbraucherrechtlichen Grundlagen hierfür sind jungen Erwachsenen häufig nicht bewusst, was leicht zu finanziellen Nachteilen führen kann. Die durchgeführten Maßnahmen unterstützen die Zielgruppe dabei, die neue rechtliche Situation als junge Erwachsene zu begreifen und die zunehmende Verantwortung für das eigene Leben bewältigen zu können.



Im Themenbereich *Erwachsen werden – Rechte und Pflichten* wurden im Förderjahr 2018 u. a. folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Konzept „Social Media für junge Verbraucher“
- Digitales Handbuch „Partizipative Videos mit Schülern – Erklärvideos selbst erstellen“
- Infografik, Magnetisches Roll-Up und Lehrermaterial „Erste eigene Wohnung“
- Lehrermaterial „Verträge und Verbraucherschutz“

Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflege-Gesetzen

Für die Gesellschaft stellt das Thema Pflege immer mehr ein großes Problem dar: Der demografische Wandel wird zu einem rasanten Anstieg der Zahl der Pflegebedürftigen führen. Darüber hinaus traten zum 01.01.2016 wichtige (Gesetzes-)Änderungen im Bereich Gesundheit und Pflege in Kraft. Weitere folgten zum 01.01.2017, so beispielsweise die Einführung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffes – mit tiefgreifenden Auswirkungen für alle Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen. Im Rahmen der Gemeinschaftsaktion „Pflege: Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflegegesetzen“ hat das Projekt WVS verschiedene Maßnahmen für Verbraucher konzipiert und realisiert. Untergliedert wurden diese Maßnahmen in sieben Teilaspekte mit besonders großem und dringendem Informationsbedarf. Zielgruppen der Maßnahmen waren Pflegebedürftige (je nach gesundheitlichem Zustand), mögliche zukünftige Pflegebedürftige und ihre Angehörige sowie Multiplikatoren (Seniorenvertretungen etc.). Darüber hinaus wurden Mitarbeiter in Pflegestützpunkten, Mitglieder von regionalen Pflegekonferenzen sowie die Medien adressiert.

Mit der Einführung des *neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffes* zum 01.01.2017 wurden in der Pflegeversicherung umfassende Änderungen des Leistungsrechtes vollzogen. In stationären Einrichtungen wurde zudem ein einrichtungseinheitlicher Eigenanteil eingeführt – mit der Folge, dass der Eigenanteil ab diesem Zeitpunkt pflegegradübergreifend festgelegt wird. Gleichzeitig ist die hinter dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff stehende Systematik komplexer und daher für Pflegebedürftige und deren Angehörige schwerer nachvollziehbar. Hier besteht erheblicher Aufklärungsbedarf.

Auf Grundlage der im Förderjahr 2017 gemeinsam mit forsa durchgeführten qualitativen Studie „Erfahrungen mit dem Prozess der Einordnung in einen Pflegegrad“ wurden im Jahr 2018 im Themenbereich *PSG II und PSG III* folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Flyer „Der Weg zum Pflegegrad“
- interaktive Informationen „Der Weg zum Pflegegrad“

Das Interesse und Informationsbedürfnis nach *Wohnformen im Alter* steigt stetig. Betroffene Verbraucher und ihre Angehörige informieren sich als Alternative zu Pflegeheimen zunehmend nach anderen Wohn- und Betreuungsmöglichkeiten. Im Förderjahr 2018 wurde diesem Informationsbedürfnis mit folgenden Maßnahmen entsprochen:

- Flyer „Wohnen im Alter: Welche Wohnform ist für mich die richtige?“
- Entwicklung eines Vortragskonzepts „Wohnen im Alter“

Viele Menschen sind auf Hilfe von Dienstleistern angewiesen, bevor sie pflegebedürftig werden, da ihre Kräfte z. B. für Gartenarbeit oder schwere Arbeiten im Haushalt nicht mehr ausreichen. Aber auch jüngere Verbraucher, die z. B. durch Berufstätigkeit und Familie wenig Zeit für die notwendigen Tätigkeiten in Wohnung oder Garten haben, brauchen oft Hilfe bei der Bewältigung des Alltags. Nicht

nur im Internet hat sich aus diesem großen Bedarf ein komplexer Markt entwickelt, über den sogenannte *Haushaltsnahe Dienstleistungen* (HHNDL) gebucht werden können. Die Angebotspalette geht dabei weit über Reinigungsarbeiten und andere Hilfstätigkeiten hinaus. In vielen Bereichen der auf dem Markt angebotenen HHNDL verschwimmen die Grenzen zwischen Schwarzarbeit und legalen gewerblichen Angeboten. Für Verbraucher ist dies nicht immer klar zu erkennen. Außerdem ergeben sich haftungsrechtliche Fragen. Die Verbraucher benötigen hier umfassende Aufklärung und Informationen zu ihren Rechten und Pflichten. Zu diesem Zweck wurden 2018 folgende Maßnahmen im Teilbereich „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ durchgeführt:

- Flyer „Checkliste Haushaltsnahe Dienstleistungen“ (Checkliste für die Mindestanforderungen an haushaltsnahe Dienstleistungsverträge)

Wer für sich oder einen Angehörigen einen Platz in einem Pflegeheim sucht, möchte wissen, wie gut die Versorgung in der Einrichtung ist. Einen ersten Anhaltspunkt bieten die sogenannten Pflegenoten. Leider messen die Pflegenoten bis jetzt nicht die tatsächliche Pflegequalität und sorgen daher nicht für die Transparenz, die Verbraucher benötigen. Mit Inkrafttreten des Pflegestärkungsgesetzes II (PSG II) zum 01.01.2017 sollten die Vorschriften zur Sicherung und Entwicklung der Qualität in der Pflege ergänzt und neu strukturiert werden. Für Pflegeheime sollten die neuen Instrumente ursprünglich bis zum 30.06.2017, für ambulante Pflegedienste bis zum 30.06.2018 vorliegen. Diese Termine wurden jedoch immer wieder verzögert. Bis zur Einführung neuer Instrumente werden die alten Systeme weitergeführt, obwohl diese umstritten und nicht aussagekräftig sind. Aus diesen Gründen wurden im Projektjahr noch keine Verbraucherinformationen zum Teilthema „Pflegequalität und Pflegenoten“ erstellt. Die Arbeitsgruppe verfolgt den Prozess und wird – sobald möglich und sinnvoll – entsprechende Verbraucherinformationen aufbereiten.



Jeder Mensch kann in die Lage kommen, Entscheidungen über sein Leben nicht mehr selbst treffen zu können. Dann müssen andere für ihn handeln. Wer für solche Situationen vorsorgen will, setzt Verfügungen und Vollmachten auf. Für die Behandlung von Krankheiten ist das die Patientenverfügung, für andere Felder oder gar für die Gesamtheit möglicher Entscheidungen sind dies die *Vorsorgevollmacht* und/oder *Betreuungsverfügung*. Unabhängig von den Neuregelungen des Hospiz- und Palliativgesetzes zählt das Thema *Patientenverfügung* seit Jahren zu den am stärksten nachgefragten Themen im Informationsangebot der Verbraucherzentralen. Um Verbraucher im Umgang und der Erstellung mit den verschiedenen Verfügungen und Vollmachten zu sensibilisieren, wurden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Verbraucherinformationen „Online-Patientenverfügungen“
- Entwicklung eines Plakats und eines Roll-Ups „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“
- Entwicklung animierter Quiz-Plakate „Patientenverfügung“ und „Vorsorgevollmacht“

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff hat Auswirkungen auf die *vertragliche Ausgestaltung der Heimverträge* und Zuschüsse der Pflegekassen, somit direkt auch auf die Kosten, die auf pflegebedürftige Verbraucher und ggf. ihre Angehörige zukommen. Um dem komplexer werdenden Informationsbedürfnis der Verbraucher rund um Fragen des WBG bzw. Pflegeheimen mit Antworten und Hilfsangeboten entsprechen zu können, wurden 2018 folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Entwicklung und Umsetzung eines interaktiven Themen-Dossiers zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) „Alles rund ums Pflegeheim“
- Vortragskonzept „Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG)“

Die Einführung der neuen Pflegegrade zum 01.01.2017 stellte das Leistungsprinzip der Pflegezusatzversicherungen unter neue Vorzeichen: Anders als bisher ist der Pflegegrad nicht mehr vom Hilfebedarf bei bestimmten Alltagsverrichtungen abhängig, sondern vom Ausmaß der Einschränkungen von Fähigkeiten und der Selbstständigkeit des Pflegebedürftigen. Für viele Versicherte ist dadurch unklar geworden, wie die Leistungsvoraussetzungen nachgewiesen werden sollen, wenn die Pflegekassen gar keine Pflegestufen mehr feststellen bzw. ob und wie vorhandene Verträge an die neuen gesetzlichen Regelungen angepasst werden.

Aufgrund dieser rechtlichen Unklarheiten haben Versicherer den Markt der Zusatzversicherungen für sich als Geschäftsfeld erkannt. Deshalb werden gerade Senioren Angebote für *Pflegezusatzversicherungen* unterbreitet. Nach Erfahrungen aus der Beratung wird in der Werbung für diese Angebote bzw. von Versicherungsvertretern oder Maklern dabei unterschwellig oft der Eindruck erweckt, ohne eine solche Zusatzversicherung sei im Fall der Pflegebedürftigkeit keine ausreichende bzw. nur eine schlechte Pflege möglich. Sollten die Pflegebedürftigen die Zusatzkosten nicht bezahlen können, wird zudem oft suggeriert, dass die Kinder für die Pflege aufkommen müssen (sogenannter Elternunterhalt). Um den stark gestiegenen Bedarf an Information und präventiver Aufklärung in diesem Teilbereich decken zu können, wurden verschiedene Informationsangebote entwickelt, wie z. B.

- Digitale Verbraucherinformationen „Pflegezusatzversicherungen“
- Vortragskonzept „Pflegezusatzversicherung“

Verbraucherinformationen / Verbraucherrechte / Vertragsrecht

Im Rahmen dieses Themas wurden zum einen Themen und Maßnahmen fortgesetzt, die in den vergangenen Jahren entwickelt wurden und weiterhin große Relevanz für die Verbraucher besitzen. Dies gewährleistet eine effiziente und nachhaltige Nutzung von erarbeiteten Konzepten, die Fortführung von Maßnahmen, den Einsatz der erstellten Materialien und die Vermittlung von Erkenntnissen aus vergangenen Jahren.

Ein weiterer Fokus dieser Gemeinschaftsaktion liegt auf aktuellen Themen, Trends und Entwicklungen. Eine permanente Marktbeobachtung und der enge Austausch mit den bundesweiten Beratungsstellen sind Grundlage dafür, aktuelle Missstände und Informationsbedürfnisse zu entdecken und in adäquater Form aufzubereiten. Mit Beginn der aktuellen Förderperiode werden darüber hinaus im Rahmen des WVS-Projekts digitalisierte rechtliche Informationsangebote („Legal Tech-Tools“) entwickelt und angeboten.

Das *Gewährleistungsrecht* ist ein fundamentales Prinzip des Marktes. Können Verbraucher ihre Rechte aus Kaufverträgen aufgrund mangelnder Kenntnisse, erschwelter Durchsetzung oder gar der Verweigerung zustehender Rechte nicht wahrnehmen, entstehen unnötige Kosten durch

kostenpflichtige Reparaturen oder/und den nicht notwendigen Ersatzkauf. Aus diesen Gründen informieren die Verbraucherzentralen im Rahmen des Projekts umfassend zum Gewährleistungsrechten. Hierzu wurden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Marktcheck „Gewährleistungsrechte aus Verbrauchersicht“
- Vortragskonzept „Kauf und Reklamation“

Der Begriff *Fake Shops* bezeichnet „Schein-Shops“ bzw. betrügerische Online-Shops. Solche Online-Portale haben sich in den letzten Jahren immer breiter und professioneller aufgestellt. Sie verbergen sich hinter Links oder in Anzeigen, die oftmals in sozialen Netzwerken erscheinen. Sobald für Verbraucher die Möglichkeit besteht, ein „Schnäppchen“ oder ein Produkt zu kaufen, treten Sicherheit und Vorsicht oft hinter dem Kaufwunsch zurück. Die Verbraucherzentralen haben daher in den vergangenen Jahren immer wieder über sicheres Einkaufen im Internet informiert. Hierzu wurden in Kooperation mit der Gemeinschaftsaktion 1 (Junge Leute) folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Produktion eines Offline-Lernmoduls, angelehnt an das 2017 entwickelte Online-Modul

Regelmäßig wenden sich Verbraucher an die Verbraucherzentralen, weil sie Probleme mit *Handwerkern, Kunden- oder Notdiensten* haben: Verbraucher sind mit den Ausführungen bestimmter Arbeiten nicht zufrieden, ärgern sich über Rechnungen, die massiv von Kostenvoranschlägen abweichen. Auch Anfahrtskosten, die Verbraucher oft als zu hoch oder überflüssig empfinden, sind ein häufiger Streitpunkt. Hierbei fällt auf, dass vielen Verbrauchern die Rechte und Pflichten im Umgang mit Handwerkern und Notdiensten nicht bekannt sind. Mit den Informationen der Verbraucherzentralen sollen Wissenslücken bei den Verbrauchern in Bezug auf ihre Rechte und Pflichten gegenüber Handwerkern, Kundendiensten und Notdiensten geschlossen werden. Den Verbrauchern werden Handlungsmethoden und Informationsangebote an die Hand gegeben, mit dem Ziel, seriöse und unseriöse Geschäftspraktiken erkennen und selbst angemessen darauf reagieren zu können. Hierzu wurden z. B. folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Erklär-Video „Teure Handwerker? Sechs Tipps für den richtigen Umgang mit Notdiensten“
- Digitales Themen-Dossier „Handwerker und Notdienste“
- Digitale Informationen „Online-Handwerker-Portale“

Die Suche nach dem richtigen Partner erfolgt im Zeitalter des Internets nicht mehr nur über die klassische Kontaktanzeige, sondern zunehmend über Online-*Partnervermittlungen* oder Dating-Portale. Die Verbraucherzentralen erhalten zu diesem Thema jedes Jahr eine Vielzahl von Beschwerden: Verbraucher klagen hierbei nicht nur über versteckte Laufzeitverlängerungen bei Testabo's oder überhöhte Wertersatzforderungen im Fall des Widerrufs. Sie ärgern sich auch über die intransparente Preisgestaltung oder die fehlende Beachtung der Button-Lösung und der gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten. Ziel der im Jahr 2018 durchgeführten Aktionen war es, Verbraucher über mögliche Fallstricke bei der Partnervermittlung aufzuklären. Hierzu gehören Aspekte rund um den Vertragsschluss als auch Fake-Profil und Kündigungsrechte. Es wurden u. a. folgende Maßnahmen realisiert:

- Erstellung eines Konzepts für Aktionstage „Partnervermittlung“
- Produktion und bundesweite Ausstrahlung eines Radiobeitrags „Fallstricke Partnervermittlung“
- Digitale Informationen „Singlebörsen: 12 Fallstricke für die Partnersuche im Netz“

Schon lange haben Verbraucher die Möglichkeit, auf elektronischem Wege Geld zu transferieren. Ein solcher Geldtransfer kann sowohl online, zum Beispiel mittels eines Bezahlsystems wie PayPal, oder offline im stationären Einzelhandel mittels einer Girocard angestoßen werden. Die verfügbaren Technologien und darauf aufbauenden Zahlungssysteme unterscheiden sich nicht nur bei der Bedienung, sondern auch bei den Kosten und der Zahlungssicherheit. Verbraucher benötigen Informationen zu den technischen und rechtlichen Hintergründen der verschiedenen *Bezahlmethoden*, um eine fundierte Auswahlentscheidung treffen zu können. Der Fokus wurde auf die echten *mobilen Bezahlmöglichkeiten* gelegt. Hierzu wurden u. a. folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Interaktives Themen-Dossier „Mobil bezahlen: Was Sie über NFC-Bezahlkarten und Apps wissen sollten“
- Erhebung „Bargeldloser Zahlungsverkehr“
- Marktcheck „Mobile Bezahldienste“



Unerwünschte Werbeanrufe stellen trotz einer Gesetzesänderung im Jahr 2013 ein weit verbreitetes Ärgernis für die Verbraucher dar. In der Vergangenheit sind meist Gewinnspielbetreiber durch *unlautere telefonische Vertriebsmethoden* aufgefallen. Die Überrumpelungssituation für Verbraucher gibt es jedoch auch bei vielen anderen Arten von Verträgen, die am Telefon geschlossen werden. Auch Produkte von Telefon- oder Internetdiensteanbietern, Energieversorgern, Banken, Versicherungen und Zeitschriftenverlagen haben mittlerweile hohe Anteile im Beschwerde- und Informationsalltag. Ziel der im Projekt durchgeführten Maßnahmen im Jahr 2018 war es, Verbrauchern, die noch nicht betroffen sind, vor Schaden zu bewahren. Hierzu wurden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Digitale Informationen „Untergeschobene Verträge am Telefon: Drei nützliche Fragen fürs Gespräch“
- Faktenblatt „Vertragsschluss am Telefon“
- Give Away „Telefonnotizblocks“ mit Tipps gegen unseriöse Anrufe

Das Informationsverhalten von Verbrauchern hat sich in den letzten Jahren nachhaltig verändert. Das Internet hat als Recherche-Instrument alle anderen Medien überholt und ist erste Wahl unter denjenigen, die sich näher zu einem Thema informieren möchten. Mit einer an Verbraucher gerichteten, internetbasierten und automatisierten Anwendung, einem so genannten *Legal-Tech-Tool*, wollen Verbraucherzentralen die Chancen des Informationswandels nutzen und das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz in aktuelle, digitale Anwendungen einbinden. Hierzu wurde im Projektjahr 2017 die Legal Tech-Anwendung „Inkasso-Check“ entwickelt und Anfang 2018 veröffentlicht.

Nach der erfolgreichen Etablierung des „Inkasso-Checks“ wurde ein Angebot für die browserbasierte, individualisierte Erstellung von Musterbriefen entwickelt („Dokumenten-Generator“). Dieses Angebot wird im Frühjahr 2019 zur öffentlichen Nutzung freigeschaltet. Mit der *Umsetzung der neuen*

Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Mai 2018 ging ein massives Informationsbedürfnis der Verbraucher einher. In Kooperation mit dem vom BMJV geförderten Projekt „Deine Daten, deine Rechte“ (Projektträger: Digitale Gesellschaft e. V.) wurden im WVS-Projekt folgende Maßnahmen umgesetzt.

- Entwicklung eines Vortrags-/Schulungskonzepts „DSGVO“
- Give Away „DSGVO – Postkarte mit Widerrufsmöglichkeit und Webcamblockern“
- Entwicklung eines Konzepts für „Krypto-Café-Veranstaltungen“

Neben dem Start der Datenschutzgrundverordnung sorgte auch die Einführung der neuen *Pauschalreiserechtlinie* für ein erhöhtes Informationsbedürfnis bei Verbrauchern. Hierzu wurden verschiedene Angebote erstellt:

- Digitale Informationsangebote „Neue Pauschalreiserechtlinie“
- Give Away „Reise-Notfallkärtchen“

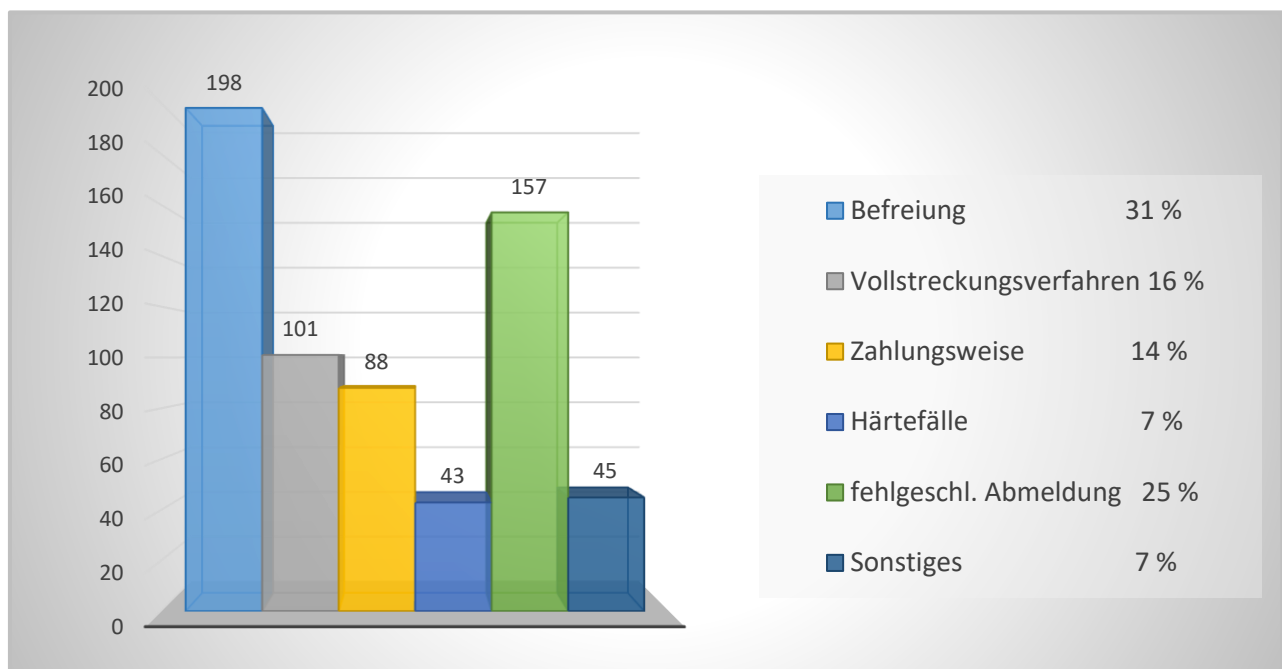
3.4. Beratungstätigkeit im Rahmen des Projektes Rundfunkbeitrag

Der Bericht erfasst den Beratungszeitraum vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2018. Grundlage der Beratungstätigkeit ist die Kooperationsvereinbarung zwischen dem NDR und den fünf norddeutschen Verbraucherzentralen Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen und Schleswig-Holstein. Die Deckung des Beratungsbedarfs erfolgte 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.

Im Jahr 2018 wurden 632 Beratungen bzw. Rechtsbesorgungen durchgeführt. Hiervon erfolgte der Kontakt in 155 Fällen telefonisch, in 448 Fällen persönlich, in 18 Fällen per E-Mail und in 11 Fällen postalisch. Bei den Kontakten handelte es sich in 599 Fällen um Verbraucher, in 15 Fällen um Betreiber eines Gastgewerbes und in 18 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. Die Kontakte verteilen sich auf die verschiedenen Kategorien wie folgt.

Anfragen / Probleme:

- zur Befreiung von der RB-Pflicht:	198
- zum Vollstreckungsverfahren:	101
- zur Zahlungsweise:	88
- zum Eingreifen der Härtefallregelung:	43
- zu fehlgeschlagenen Abmeldungen:	157
- zu sonstigen Themen:	45



Problemfelder

Hinsichtlich der Beratungszahlen ist festzustellen, dass ab August ein Anstieg der Zahlen festzustellen ist, was auf den Meldedatenabgleich zurückzuführen ist. Vermehrt ergaben sich auch Anfragen in Bezug auf die Entscheidung des BVerfG. Damit einhergehend entstand auch einer erhöhter Aufwand zu Befreiungen/Abmeldungen in Bezug auf Zweitwohnungen (Ferienwohnungen, Gartenlauben, Datschen etc.) sowie zur Geltendmachung von Rückforderungsansprüchen.

Das für die Befreiung/Abmeldung der Zweitwohnung zur Verfügung gestellte Formular wird von den Verbrauchern grundsätzlich gerne in Anspruch genommen. Problematisch ist jedoch, dass in der der Anleitung des Formulars die Vorlage der Meldebescheinigungen für Erst- und Zweitwohnung gefordert wird, aber für die Zweitwohnung teils keine Meldebescheinigung erhältlich ist, da für Wohnungen, die nicht dauerhaft bewohnt werden dürfen (Datschen, Ferienwohnungen), keine amtliche Meldung vorgesehen ist. Die nach der Anleitung geforderte Meldebescheinigung für die Zweitwohnung kann somit in einigen Fällen nicht vorgelegt werden. Dies erscheint auch überflüssig, sofern Erst- und Zweitwohnung auf dieselbe Person bzw. deren Ehepartner beim Beitragsservice gemeldet sind. Des Weiteren wird von den Betroffenen moniert, dass keine Rückforderung vorgesehen ist. Darüber hinaus hat der Beitragsservice bereits angekündigt, dass sich die Bearbeitung der Befreiungsanträge für Zweitwohnungen weit in 2019 hinein erstrecken wird.

Die Anfragen zu Befreiungen zum Beispiel bei Grundsicherung und ALG-II gestalten sich inzwischen weitgehend unproblematisch, beziehen sich aber häufig darauf, dass bestimmte Personengruppen bereits mit dem Ausfüllen bzw. Stellen von Anträgen überfordert ist und daher Hilfe suchen. Die Schwierigkeiten rühren teils auch daher, dass beim Bezug von Wohngeld die Betroffenen zusätzlich einen Grundsicherungs- bzw. ALG-II-Antrag stellen müssen, um die Härtefallregelung in Anspruch nehmen zu können. Dieses Prozedere ist den Betroffenen nicht eingängig und mit einem bürokratischen Aufwand versehen, der manche überfordert bzw. abschreckt. Positiv ist, dass Behörden die Betroffenen meist nicht mehr mit dem Verweis auf den Bezug des Wohngelds abweisen.

Empfänger von Pflegeleistungen über die Pflegekassen beschwerten sich regelmäßig, dass ihre Befreiungsanträge abgelehnt werden. Die Ablehnungsbescheide weisen sodann aus, dass eine

Befreiung nur als Empfänger von Hilfen zur Pflege bzw. von Pflegezulagen in Betracht kommt. Der Unterschied zwischen den Versicherungsleistungen der Pflegekassen und den Sozialhilfeleistungen im Zusammenhang mit Pflege ist für viele Betroffene weiterhin nicht eingängig.

Im Bereich der Befreiungen bleibt die Situation für Studenten als Nicht-BAföG-Empfänger weiterhin problematisch, wenn der Empfang von BAföG nicht an der finanziellen Situation sondern aufgrund anderer Umstände scheitert, wie z. B. Studiengangwechsel oder Überschreitung der Regelstudienzeit z. B. aufgrund Schwangerschaft. In derartigen Fällen erfolgt die Ablehnung von Anträgen auf BAföG-Leistungen bzw. alternativ auf ALG-II-Leistungen aus formalen Gründen (Betroffener fällt aus der Förderfähigkeit raus bzw. steht dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung), obwohl die finanzielle Situation tatsächlich zu einem Leistungsanspruch führen würde. Die finanzielle Situation wird jedoch von den jeweils zuständigen Behörden nicht mehr geprüft, wenn formale Voraussetzungen den Anspruch scheitern lassen. Somit sind die Betroffenen in dem Dilemma, dass sie von keiner Seite einen Berechnungsbogen erhalten können, um die eigentlich vorliegenden Voraussetzungen für eine Befreiung nachweisen zu können. Betroffenen bleibt daher manchmal nur die Wahl, die Schulden auflaufen zu lassen, in der Hoffnung diese beim Eintritt ins Arbeitsleben wieder abbauen zu können.

Sofern es möglicherweise künftig dazu kommen sollte, dass die Schulden bei Auskunfteien gemeldet werden, würde dies eine massive Verschärfung des Problems bedeuten, da die Betroffenen beim Eintritt ins Berufsleben möglicherweise als Bewerber für den Beruf oder für eine Wohnung am Berufsort aufgrund des Schuldeneintrags abgelehnt werden. Eine Lösung könnte darin bestehen, dass die Landesrundfunkanstalten – ähnlich wie es seinerzeit beim Bestätigungsschein der Jobcenter erfolgt ist – mit den betreffenden Behörden versuchen, eine gemeinsame Lösung zu finden, so dass die betroffenen Studenten doch einen Berechnungsbogen zusammen mit der Ablehnung erhalten können, sofern dies vom Antragsteller ausdrücklich gewünscht wird.

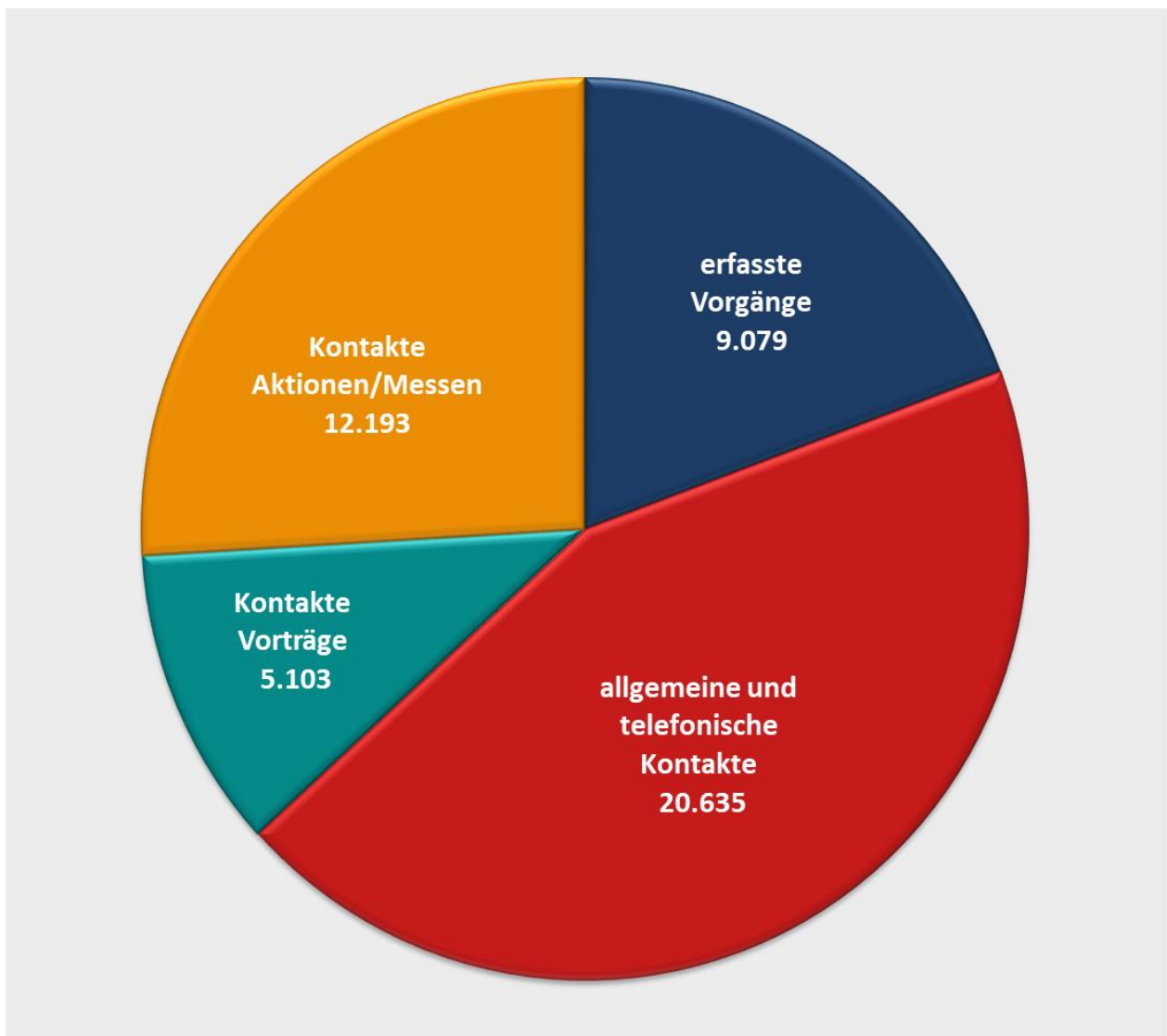
Die Anzahl der Anfragen zu Vollstreckungen ist derzeit leicht rückläufig. Bei den Vollstreckungsverfahren sind weiter vor allem die Fälle problematisch, in denen die Verbraucher eine Ratenzahlung bei der Vollstreckungsbehörde vereinbart und nachvollziehbarer Weise auch eine Ratenzahlung mit dem NDR für die dort verbliebenen Schulden wünscht. Dies wird in aller Regel verweigert, was dazu führt, dass die Schulden trotz Abzahlungen wegen der auflaufenden Säumniszuschläge und Mahnkosten kaum sinken. Die Verweigerung der Ratenzahlung ist nicht nachvollziehbar. Eine Lösung dafür wäre wünschenswert.

Die gewerblichen Anfragen beziehen sich beim Gastgewerbe vor allem auf die Anrechnungsregelungen (Privatwohnung – Betriebsstätte – Anzahl der Zimmer – Kfz). Hier hat sich ein neues Problemfeld ergeben, da die Landesrundfunkanstalten inzwischen unterstellen, dass ein privat vorhandenes Kfz von Gewerbetreibenden in aller Regel auch gewerblich genutzt wird, selbst dann wenn es sich nur um ein Kleingewerbe handelt. Im Falle gewerblicher Anfragen erfolgt üblicherweise eine Klärung der rechtlichen Situation und der sich daraus ergebenden Möglichkeiten für den Betroffenen, aber keine Klärung gegenüber dem NDR durch die Verbraucherzentrale.

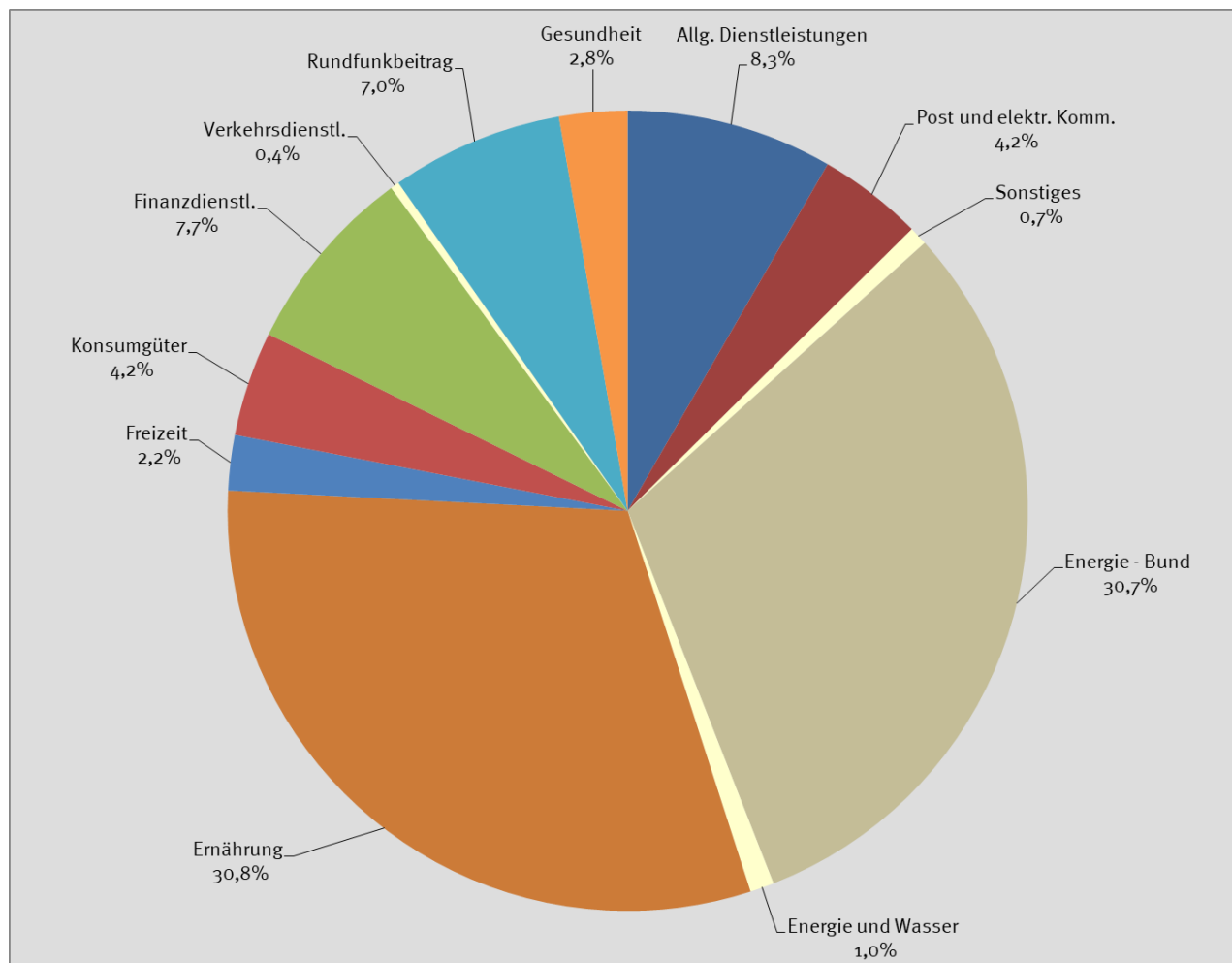
Die zuständige Fachabteilung des NDR für Fragen des Rundfunkbeitrages lädt die Vertreter der fünf Nord-Verbraucherzentralen ein- bis zweimal jährlich ein, um einen umfassenden Informationsaustausch durchzuführen. Dabei geht einerseits um aktuelle Entwicklungen, Maßnahmen, Gesetzesänderungen und wichtige Urteile und andererseits berichten die Verbraucherzentralen in diesem Kreis über auftretende Probleme im Zusammenhang mit der Erbringung der Beiträge, bei Befreiungen, Neuansmeldungen, Beitragsschulden aber auch über eine verständliche Ansprache der Beitragszahler. Die Hinweise werden aufgegriffen und führen letztlich auch zu Veränderungen in der Praxis des Gebühreneinzuges.

4. Ergebnisse in Zahlen

Beratungen und Informationen 2018



Beratungen 2018 nach Themengebieten



5. Finanzierung (Angaben in Euro)

EINNAHMEN 2018 - IST

Verwaltungseinnahmen	116.942,52
-----------------------------	-------------------

Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	68.203,20
--	-----------

Vermischte Einnahmen	48.739,32
----------------------	-----------

Zuschüsse und übrige Einnahmen	1.377.165,71
---------------------------------------	---------------------

Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern institutionelle Förderung	412.200,00
---	------------

Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	126.294,75
--	------------

Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern Projekt Energierecht	24.125,61
--	-----------

Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern Projekt Ernährungsaufklärung	180.850,60
--	------------

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft Projekt Ernährungsaufklärung	159.845,19
--	------------

Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	116.227,78
--	------------

Kommunen Rostock, Neubrandenburg, Schwerin, Güstrow, Landkreis Vorpommern-Rügen	18.800,00
--	-----------

Norddeutscher Rundfunk Projekt Rundfunkbeitrag	75.076,12
--	-----------

Sonstige Projekte LPM, KitaKids, Gut essen, DMW, FMW, EMW, GK Energie, PKB Energie, RM	259.609,01
---	------------

Mitgliedsbeiträge	1.440,00
-------------------	----------

Spenden	2.696,65
---------	----------

SUMME DER EINNAHMEN	1.494.108,23
----------------------------	---------------------

AUSGABEN 2018 – IST	1.435.414,90
----------------------------	---------------------

Personalkosten	1.168.650,06
----------------	--------------

Sachkosten	266.764,84
------------	------------

Projektgebundener Übertrag ins Folgejahr 2019	58.693,33
---	-----------

SUMME DER AUSGABEN	1.494.108,23
---------------------------	---------------------

6. Standorte



7. Mitglieder

Stand April 2019

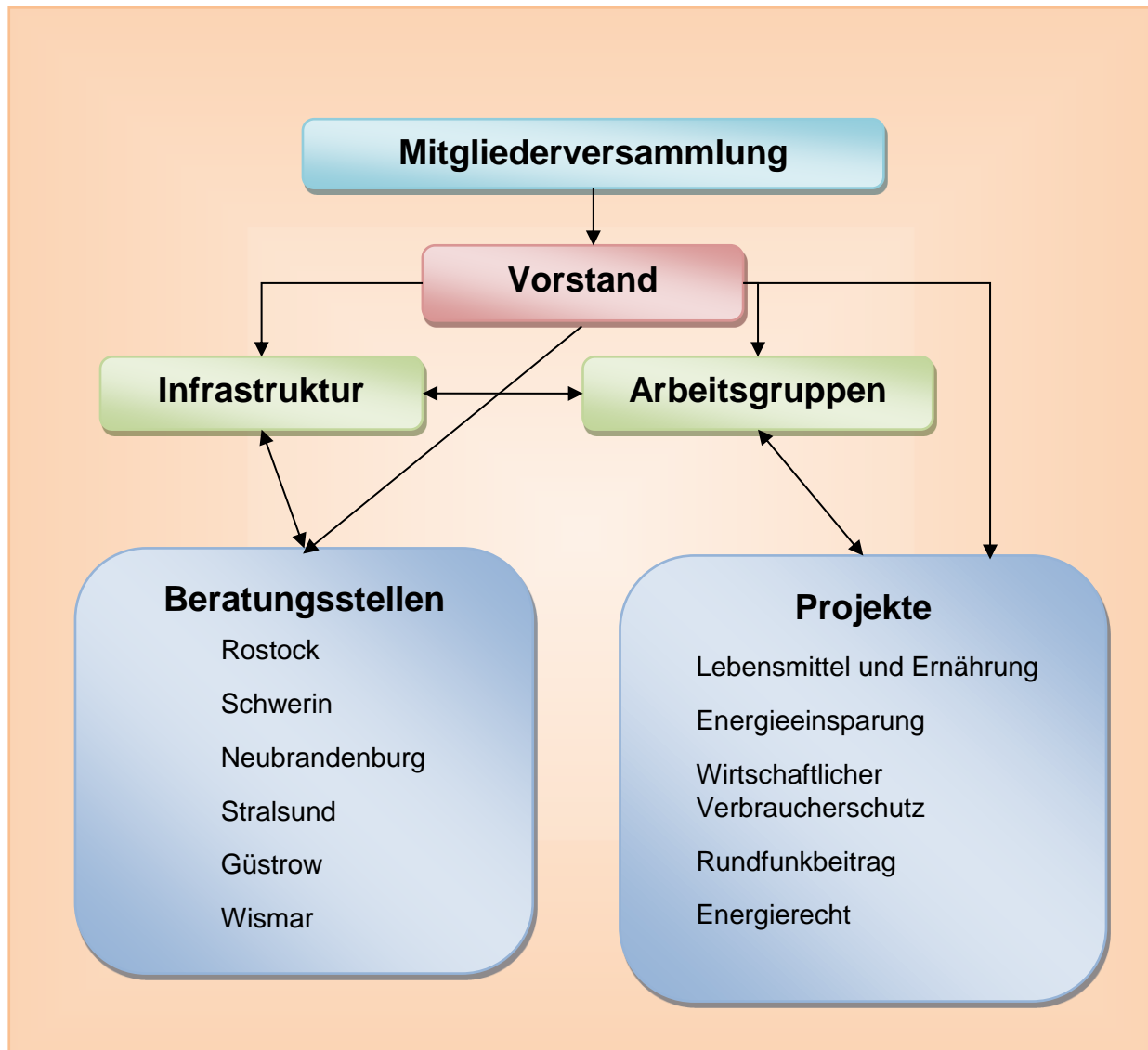
- ⇨ Arbeitslosenverband MV
- ⇨ dbb beamtenbund und tarifunion MV
- ⇨ DMB, Mieterverein Schwerin und Umgebung e. V.
- ⇨ DMB, Mieterverein Vorpommern-Greifswald e. V.
- ⇨ DMB, Mieterverein Stralsund e. V.
- ⇨ Landesarbeitsgemeinschaft der kommunalen Gleichstellungsbeauftragten
- ⇨ Land-Frauenverband MV
- ⇨ Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- ⇨ Verband Wohneigentum, Siedlerbund MV
- ⇨ 18 Einzelmitglieder

8. Verwaltungsrat

Stand April 2019

Vorsitzende: Petra Willert

Mitglieder: Ursula Henniker, Frank Höhne, Karin Pätzmann, Claudia Schulz



9. Beratungsentgelte

Kostenbeteiligung der Verbraucher an den Beratungsleistungen*

seit 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. Kopien

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 2018

Herausgeber

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

Fon 0381 208 70 0

Fax 0381 208 70 30

info@verbraucherzentrale-mv.eu

www.verbraucherzentrale-mv.eu

Redaktion: Dr. Jürgen Fischer | Vorstand

Fotos: VZ MV

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

info@verbraucherzentrale-mv.eu

www.verbraucherzentrale-mv.eu