



verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern

GESCHÄFTSBERICHT 2019

Liebe Mitglieder, liebe Mitstreitende und Förderer
der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.,

ein durchwachsenes Arbeitsjahr liegt hinter uns und leider haben sich einige Wünsche nicht erfüllt und lang schon anhaltende Probleme sind nicht kleiner geworden.

Zwar konnte im Verlauf des Jahres eine weitere Rahmenvereinbarung über die Sicherung unserer Finanzierung mit dem Land abgeschlossen werden, doch im nächsten Doppelhaushalt der Landesregierung wurde der dringliche Ausbau der institutionellen Förderung unseres Vereins nicht verankert. Erfolgreich wurde 2019 der Generationswechsel bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern so gut wie abgeschlossen. Erfahrene Fachleute haben uns verlassen, jüngere Kolleginnen und Kollegen konnten eingestellt werden. Eine neue Generation wächst nun in die Verantwortung einer immer anspruchsvolleren Verbraucherarbeit hinein.

Nach vielen Jahren ist es endlich gelungen, für die Projekte „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ sowie „Lebensmittel und Ernährung“ eine Aufstockung der Förderung durch den Bund und das Land zu erreichen. Beide Projekte helfen, Verbraucher zielgerichtet aufzuklären und zu informieren.

Im Verbund mit den anderen 15 Verbraucherzentralen und mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) wurden seit Beginn des Jahres 2019 intensive Diskussionen um die Fortführung des Marktwächterprojektes geführt. Dieses Projekt lief zum Jahresende 2019 aus und soll ab 2020 als so genannte Marktbeobachtung Teil der institutionellen Förderung des vzbv werden. Anfänglich wurde dieser Schritt positiv bewertet, da damit eine langfristige Finanzierung eines wesentlichen Teils unserer Arbeit gesichert schien. Bislang erweist sich die Umsetzung dieses Vorhabens als äußerst schwierig. Für die Vergabe von Aufträgen des vzbv an die Verbraucherzentralen mussten die Verbraucherzentralen eine Bietergemeinschaft bilden – ein völliges Neuland für die Verbraucherarbeit und ein großer bürokratischer Aufwand.

Wir hoffen, dass wir zum Beginn des neuen Jahres diesen Kraftakt bewältigen und dann wieder in ruhigeres Fahrwasser geraten. Ruhe, Kraft und Zuversicht sollen uns helfen, auch den Anforderungen im Zeitalter der Digitalisierung Schritt mit allen Herausforderungen zu halten und weiter voranzukommen.

Unsere Hoffnung ist, dass Sie uns dabei weiter unterstützen.

Ihre



Petra Willert
Vorsitzende des Verwaltungsrates

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im vorliegenden Geschäftsbericht mitunter die gewohnte männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

Inhaltsverzeichnis

1.	Gute Ergebnisse erforderten enorme Anstrengungen	5
1.1.	Verbraucherschutz zwischen Anspruch und Wirklichkeit.....	5
1.2.	Verbraucherschutz erfordert Vernetzung und Arbeitsteilung	9
2.	Breite Themenpalette bei den Beratungsangeboten.....	12
2.1.	Rostock und Nebenstelle Güstrow	12
2.2.	Beratungsstelle Schwerin und Nebenstelle Wismar.....	14
2.3.	Beratungsstelle Neubrandenburg	15
2.4.	Beratungsstelle Stralsund – Beratungszahlen steigen	16
2.5.	Fälle aus der Beratungspraxis	17
3.	Verbraucherinformation – Schwerpunkt der Projektarbeit.....	21
3.1.	Lebensmittel und Ernährung.....	21
3.2.	Energiepreise auf Rekordniveau fordern Umdenken bei Energieeinsparung und Anbieterwechsel	28
3.3.	Aufklärung und Information zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz	34
3.4.	Beratung zu den Rundfunkbeiträgen	41
3.5.	Versicherungen, Kredite, Altersvorsorge, Geldanlagen	42
4.	Kontakte und Beratungen	47
5.	Beratungsthemen	50
6.	Finanzierung.....	51
7.	Standorte	52
8.	Mitglieder	52
9.	Verwaltungsrat	52
10.	Beratungsentgelte	53

1. Gute Ergebnisse erforderten enorme Anstrengungen

1.1. Verbraucherschutz zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Im Vorwort der Vorsitzenden des Verwaltungsrates unseres Vereins zu diesem Bericht heißt es: *„Ein durchwachsenes Arbeitsjahr liegt hinter uns und leider haben sich einige Wünsche nicht erfüllt und lang schon anhaltende Probleme sind nicht kleiner geworden.“* Das klingt eher pessimistisch und macht die Ergebnisse des Jahres 2019 scheinbar kleiner als sie tatsächlich sind. Korrekt wäre es sicherlich, das Erreichte an den Anforderungen zu messen, die sicherlich nicht mehr zu vergleichen sind mit denen in den Anfangsjahren nach 1990. Apropos Anfangsjahre: Die Verbraucherarbeit in Mecklenburg-Vorpommern begeht im Jahr des Erscheinens dieses Berichtes ihr 30. Gründungsjubiläum. Ein Grund mehr, eine Standortbestimmung vorzunehmen und sich dabei an zwei Dingen zu orientieren: Zum einen sind das die veränderten Herausforderungen und Rahmenbedingungen der Verbraucherarbeit, zum anderen sind es die Leistungen, die vor dem Hintergrund geringer personeller und finanzieller Ressourcen Jahr für Jahr von den Mitarbeitern erbracht wurden. Um es etwas plakativer auf den Punkt zu bringen: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern geben ihr Bestes, um Ratsuchende fachgerecht zu beraten, auf Vorträgen Aufklärungsarbeit zu leisten und auf vielfältigen Veranstaltungen die Möglichkeiten eines modernen Verbraucherschutzes zu präsentieren. Ohne Zweifel sind wir und sind unsere Themen sehr präsent in den Medien, sind die Experten aus unserem Hause gern gesehene Interviewpartner und werden prägnante Fälle aus der Beratungspraxis von den Redaktionen oft aufgegriffen und einem breiten Publikum erläutert. Überhaupt ist der gute Ruf der Verbraucherschützer in den letzten Jahren eher noch gestiegen. Das gilt für die ganze Marke „Verbraucherzentrale“ bundesweit als auch für die hiesige Verbraucherzentrale. Zur Wahrheit gehört aber auch, nicht zu verschweigen, dass die Ergebnisse im Verbraucherschutz ein Gemeinschaftswerk sind.

Jede Verbraucherzentrale hat ihre spezifischen Züge. So gehört die Verbraucherzentrale MV trotz einer großen Fläche des Bundeslandes zu den kleineren Organisationen. Der geringen Einwohnerzahl und auch der nicht sehr üppigen Förderung des institutionellen Kerns der hiesigen Verbraucherzentrale muss Tribut gezollt werden. Eine sehr dünne Personaldecke, nur sechs Standorte, an denen Beratung angeboten werden kann, das gehört zu den Rahmenbedingungen. Bisher musste die VZ MV auch ohne eine in der Geschäftsstelle angesiedelte Fachbereichsebene auskommen. Erst zu Beginn des Jahres 2019 entstand wieder eine komplette Fachbereichsebene und dies mitten im Prozess eines Generationswechsels in der Belegschaft, der bis 2020 andauern wird. Hinzu kommt die Verankerung der Zuständigkeit für Verbraucherarbeit im Justizministerium in Abstimmung mit dem Landwirtschaftsministerium. Auch in diesen beiden Ministerien sind die Ressourcen für Verbraucherbelange eng. Immerhin wurde 2019 eine weitere Rahmenvereinbarung über die vom Land zu sichernde Finanzierung der Verbraucherarbeit der Verbraucherzentrale MV unterschrieben.



Ministerin Katy Hoffmeister und Vorstand Dr. Jürgen Fischer bei der Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung im Juli 2019

Die bis 2022 vorgesehenen Förderbeträge sind teilweise durch so genannte Verpflichtungsermächtigungen abgesichert. Sie betreffen die Bereiche institutionelle Förderung (bis zu 436 TEURO), das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (Länderanteil von bis zu 140 TEURO) und das Projekt Lebensmittel und Ernährung mit einem vom Land geförderten Volumen von bis zu 197 TEURO. Die Hoffnung, dass es im Zuge der Diskussionen um den Doppelhaushalt 2020/2021 noch die eine oder andere Zuwendung geben könnte, zum Beispiel für ein Projekt Energierechtsberatung, hat sich zerschlagen. Auch ist nicht vollständig geklärt, ob die vorgesehenen Mittel für einen dringend erforderlichen Umzug der Geschäfts- und Beratungsstelle in Rostock finanziell sichergestellt werden können. Erfreut konnte man 2019 sein als die Zusage kam, die Bundesmittel für die Projekte Wirtschaftlicher Verbraucherschutz sowie Lebensmittel und Ernährung erstmals seit vielen Jahren ab 2020 aufstocken zu können. Damit konnte auch die jeweilige Länderförderung angepasst werden.

Eine Säule der Finanzierung der Verbraucherzentrale MV ist nicht mehr so ergiebig wie in den 90er Jahren. Der Wegfall von mehr als zehn Beratungsstützpunkten und damit in Verbindung die Reduzierung der kommunalen Zuwendungen seit 2002 bzw. 2004 hat seine Spuren hinterlassen. Zugleich erwachsen aus der zunehmenden Digitalisierung im Bereich Information und Beratung neue Herausforderungen. Immerhin sind es nicht allein die Technik und die erforderlichen Programme, die den Haushalt des Vereins belasten. Die digitale Welt läuft nicht ohne Manpower, sondern es muss mehr qualifiziertes Wissen in die Systeme eingespeist werden. Zugleich erhöht sich auf der Seite der Informationsempfänger das Tempo, mit dem sie dieses Wissen abfragen.

Zu den aktuellen Bedingungen gehört es, dass zwar einige „klassische“ Massengeschäfte zurückgedrängt worden sind, weil der Gesetzgeber – auch nach Hinweisen der Verbraucherzentralen – wichtige gesetzliche Änderungen zu Gunsten der Verbraucher in Kraft gesetzt hat, wie zum Beispiel die recht wirksame Buttonlösung bei Onlinegeschäften. Auf der anderen Seite sehen sich Verbraucher immer mehr undurchschaubaren, schnelllebigen Geschäftsmodellen gegenüber. Fake-Shops und Werbung im Internet, vorgetäuschte Anbieterwechsel vor allem bei Strom, die Kündigung von Spar- und Anlageverträgen, Drohungen von dubiosen Inkassofirmen, Gewinnversprechen vor allem aus dem Ausland und vieles andere mehr verunsichern eine große Zahl von Betroffenen. Und natürlich informieren sich Verbraucher heutzutage zunächst meist bei Bekannten und Verwandten oder im Internet. Aber wie setzt man sich gegen Forderungen erfolgreich zur Wehr und wie können eigene Ansprüche ohne großen Aufwand durchgesetzt werden? Genau diese Fragen führen Betroffene dann in die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. Das Internet und hier in zunehmenden Maße die Homepage „Verbraucherzentrale.de“, in der auch der Auftritt der Verbraucherzentrale MV integriert ist, machen also eine persönliche Beratung nicht obsolet, sondern steuern die Beratungsnachfrage auf die vorhandenen Angebote. Dazu gehören nicht nur die Face-to-Face-Beratung, sondern auch die Beratung via E-Mail, über legal-tech-Module und per Telefon oder Videochat. Trotzdem ist klar erkennbar, dass es im Laufe der letzten Jahre weniger Ratsuchende in die Beratungsstellen führte. Jedoch sind die Fälle, die geklärt werden müssen, heute komplizierter, erzeugen mehr Bearbeitungsaufwand und ziehen sich oft auch in die Länge. Viele Unterlagen sind zu prüfen, es bedarf zahlreicher Rückfragen bei Anbietern, es muss die komplette Rechtsvertretung übernommen werden und letztlich wird jeder Vorgang akribisch im gemeinsamen Portal der Verbraucherzentralen „BASIS“ erfasst. Nicht (mehr) erfasst wird aber der mit jedem Vorgang verbundene Aufwand. Häufig sind es mehr als ein Beratungstermin oder ein Schreiben an einen Anbieter, die zur Bearbeitung eines Vorganges gehören. Während in der Vergangenheit jede einzelne Beratung bzw. jedes Beratungsgespräch statistisch abgebildet wurde, werden über das System „BASIS“ vor allem die Themenschwerpunkte der Vorgänge und die dahinter stehenden Anbieter erfasst. Demzufolge sind die Zahlen, die wir in den Geschäftsberichten in der Vergangenheit abgebildet haben mit denen von heute nicht mehr vergleichbar.

Aus den vorgenommenen Stichproben wird ersichtlich, dass pro Vorgang deutlich mehr als zwei Aktivitäten (z. B. Beratungen bzw. Vertretungen) anfallen.

Besondere Fälle, die interessant für alle Verbraucherzentralen und insbesondere die Marktwächtertätigkeit in den Bereichen Digitales, Finanzen und Energie sind, wurden dem so genannten Frühwarnnetzwerk anonym zugeführt. 2019 betraf dies 389 Fälle aus der Beratung. Das erforderte besonderen Aufwand und den Einsatz einer Frühwarnnetzwerkbeauftragten. Über das Marktwächterprojekt der Verbraucherzentralen, gefördert vom Bundesjustizministerium, wurden diese Aktivitäten bis Ende 2019 zusätzlich über Bundesmittel finanziert und kompensierten die geringeren Beratungsentgelte. Das zeigt, dass die Übernahme von Aufgaben der Marktbeobachtung nicht nur das Profil der Verbraucherarbeit vor Ort verändert, sondern auch großen Einfluss auf die zu erwirtschaftenden Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale hat. Die Ergebnisse der Marktbeobachtung, wie sie durch alle Verbraucherzentralen seit 2015 im Rahmen der Marktwächtertätigkeit entwickelt worden ist, sind verbunden mit einer Ausrichtung der Verbraucherarbeit nicht mehr nur auf den Einzelfall. Es ist zunehmend möglich, über die gewonnenen Erkenntnisse aller Verbraucherzentralen geeignete Maßnahmen zum Schutze und zur Information der Verbraucher einzuleiten. Dazu gehören Maßnahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung, wie Abmahnungen, Unterlassungsklagen, aber auch die Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit, Verbraucherwarnungen und nicht zuletzt die Qualifizierung der Arbeit der Beraterinnen und Berater. Vor allem aber soll der Gesetzgeber in die Lage versetzt werden, Marktversagen rechtzeitig zu erkennen bzw. die Wirksamkeit gesetzgeberischer Maßnahmen zu bewerten.

Je besser in den Ländern die Beratungstätigkeit aufgestellt ist, je wertvoller sind die Ergebnisse der Marktbeobachtung. Auch im Jahre 2019 hat die Verbraucherzentrale MV an besonderen Maßnahmen der Marktbeobachtung im Rahmen des Marktwächters Energie teilgenommen. Vor allem das Thema unerwünschter Anbieterwechsel wurde untersucht, Fälle wurden dokumentiert und die Maschen einiger Anbieter analysiert.

Bereits 2018 bahnte sich eine Kooperation zwischen den Verbraucherzentralen Brandenburg und MV zur Einführung eines so genannten Digimobils an. Die Kollegen aus Brandenburg hatten erfolgreich ein Pilotprojekt des Bundeslandwirtschaftsministeriums akquiriert und wurden beauftragt, ein modernes Fahrzeug zu beschaffen, das für eine mobile Beratung im ländlichen Raum geeignet sein sollte. Kern der Ausrüstung dieses Fahrzeuges ist eine digitale Ausstattung, die es ermöglicht, von den jeweiligen Standorten (z. B. Plätze und Märkte in kleineren Städten) einen Videochat zwischen einem Ratsuchenden und einem Berater aus einer Beratungsstelle zu unterstützen. Das Digimobil wurde mit einem Techniker besetzt und absolviert seit Frühjahr 2019 eine monatliche Tour durch 18 Städte im Norden Brandenburgs und darunter auch nach Lübz und Ludwigslust in Mecklenburg. Das Fahrzeug und seine Möglichkeiten wurden in den beiden Kommunen mit Interesse und Unterstützung aufgenommen. Auch die Justizministerin des Landes hat sich vom Funktionieren eines Videochats überzeugen können.



Eine weitere moderne Form der Beratung im ländlichen Raum wurde ebenfalls 2019 auf den Weg gebracht. Das Bundesjustizministerium hatte ein Projekt mit dem Titel „Verbraucherschutz im ländlichen Raum“ auf den Weg gebracht. Unter Federführung des Deutschen LandFrauenverbandes – dlV – und in Kooperation mit mehreren Verbraucherzentralen sollten gemeinsame Veranstaltungen zum Verbraucherschutz, Vorträge, eine Wanderausstellung und ein Referentenpool aufgebaut werden. Die im Jahre 2019 fertig gestellte Wanderausstellung wurde erstmals anlässlich der Ostseemesse in Rostock vorgestellt.

Eine besondere Herausforderung während des gesamten Jahres 2019 war die Mitwirkung des Vorstandes der VZ MV in der Expertenkommission des Landtages zum Thema Bestattungskultur. Zusammen mit Vertretern der Fachverbände, mit Wissenschaftlern, Abgeordneten des Landtages und Kirchenvertretern sollte die Sichtweise der Verbraucher von vornherein Berücksichtigung finden. So wurde bereits auf der ersten Sitzung festgelegt, dass die Kommission öffentlich tagt und im Internet ein Beschwerde- und Hinweisportal freischaltet. Außerdem begleitete die Presse die Arbeit der Kommission. Nach 11 Sitzungen wurde ein Endbericht fertig gestellt und der Landtagspräsidentin übergeben. Er enthielt die mehrheitlich unterstützten Empfehlungen der Mitglieder dieses Fachgremiums, einschließlich einiger Minderheitsvoten. Der Bericht soll eine wesentliche Grundlage für die für 2020 erwartete parlamentarische Umsetzung eines moderneren Bestattungsrechtes werden. Die Diskussionen und erkannten Problemfelder waren aber auch ein Hinweis, dass im Bereich der Bestattung eine stärkere Vorsorge und Aufklärung erforderlich ist, also eine Aufgabe, die sich gut der Verbraucherzentrale zuordnen ließe.

Dem Vorstand der VZ MV standen 2019 wiederum der Verwaltungsrat des Vereins und der Betriebsrat mit Rat und Tat zur Seite. So wurde auf der Mitgliederversammlung im Mai 2019 der Geschäftsbericht für 2018 diskutiert und bestätigt. Mitglieder des Verwaltungsrates nahmen auch an Veranstaltungen im Lande teil, z. B. MeLa in Mühlengiez, Tag der offenen Tür im Landtag und am Weltverbrauchertag sowie am Verbraucherforum des Projektes Lebensmittel und Ernährung in Rostock. Mit dem Betriebsrat gibt es regelmäßige Treffen. 2019 standen einige personelle Neubesetzungen vor allem in den Beratungsstellen an und es kamen Anforderungen an den Datenschutz zum Tragen, die besprochen werden mussten.



*Wiebke Cornelius
als Interview-
partnerin in der
ZDF-Sendung
„Vorsicht Falle“
im November 2019*

Quelle Foto: ZDF

Die VZ MV machte wiederum sehr viel über die verschiedenen Medien von sich reden. Auch wenn es dabei manchmal nur um kurze Interviews ging, war der Aufwand für die angesprochenen Fachleute nicht gering. Meist musste Einiges recherchiert werden, es mussten Betroffene gefunden werden und es musste Zeit für die Ton- oder Bildaufnahmen aufgewendet werden. Nicht nur die unmittelbaren Medienkontakte gehören zur Öffentlichkeitsarbeit, sondern auch die vielen Vorträge und die erstellten Infomaterialien. Beides wird vor allem in den Projekten Lebensmittel und Ernährung sowie Wirtschaftlicher Verbraucherschutz realisiert. Heute gehören dazu auch Kurzfilme über YouTube, digitale Vorträge im Internet und im Energieprojekt auch Anzeigen in Zeitungen und Zeitschriften.

1.2. Verbraucherschutz erfordert Vernetzung und Arbeitsteilung

Immer mehr arbeitsteilig wirken alle 16 Länder-Verbraucherzentralen sowie der Verbraucherzentrale Bundesverband an der Gestaltung eines wirksamen Verbraucherschutzes in Deutschland zusammen. Angefangen von der alltäglich gewordenen Erfassung aller auflaufenden Vorgänge, über das Frühwarnnetzwerk im Rahmen der Marktbeobachtung, über einen Internetauftritt, betreut von einer Gemeinschaftsredaktion, über die Plattform „Vintra“, weiter über abgestimmte Publikationen und Beratungsstandpunkte bis hin zu verbraucherpolitischen Positionen bewegen sich die Kooperationsfelder. Das erfordert sehr viel Koordinierung, eine arbeitsfähige Struktur, in die zahlreiche Fachleute eingebunden werden und es schließt Konflikte und Meinungsverschiedenheiten nicht aus. Immer wieder dreht es sich um die eine wichtige Frage: Brauchen wir mehr Gemeinsamkeiten und zentral gesteuerte Vorhaben und wo bleibt die föderale Ausrichtung der von den Bundesländern getragenen Verbraucherzentralen? Das Gremium, das für die Ausrichtung dieser Kooperation bzw. Arbeitsteilung immer wichtiger wird, ist der Arbeitskreis der Verbraucherzentralen (AKVZ), in dem die 16 Geschäftsführer Maßnahmen, Positionen, Projekte und Strukturen der Verbraucherarbeit besprechen und maßgebliche Festlegungen treffen. Derzeit bilden drei Geschäftsführer einen Vorstand des AKVZ, der die Sitzungen oder Telefonkonferenzen vorbereitet und leitet. Ständige Gäste des AKVZ sind der Vorstand des vzbv sowie weitere Fachleute des Bundesverbandes. Das führt zu einem kompakten Informations- und Meinungsaustausch, bei dem immer wieder Grundfragen des Verbraucherschutzes berührt werden. Als ganz besonders diskussionsbedürftig erwiesen sich dabei im Jahre 2019 Fragen der Digitalisierung der Verbraucherarbeit und die Rollenverteilung zwischen Verbraucherzentralen und Bundesverband. Deshalb wurden in 2019 wiederum zwei gesonderte Workshops zusätzlich zu den turnusmäßigen AKVZ-Sitzungen durchgeführt. Die moderierten Veranstaltungen beförderten das Aufdecken relevanter Problemfelder, führten zu Lösungsansätzen und Absprachen. Der Bedarf, sich neben dem Tagesgeschäft prinzipieller auszutauschen, wuchs stark an als ein Hinweis aus dem Bundesjustizministerium kam, wonach die bisherige Marktwächertätigkeit nicht mehr als Projekt gefördert, sondern institutionalisiert werden sollte. Die Freude über diese Vorgabe erwies sich als kurzlebig, denn schnell war klar, dass das mit den Strukturen des Marktwächters, mit Schwerpunkt-Verbraucherzentralen und dezentralen Aufgaben nicht zu machen war. Immerhin sollte die Förderung ausschließlich in den institutionellen Haushalt des vzbv fließen. Die Frage, wie die Verbraucherzentralen Aufgaben als Marktwächter unter diesen Bedingungen übernehmen können, blieb viele Wochen ungeklärt. Deutlich war zunächst, dass ab 2020 eine völlig neue Konstruktion geschaffen werden musste, die zum einen rechtssicher aufgestellt ist, aber zugleich wesentliche Teile der Marktwächterarbeit zentralisieren sollte. Damit war das Rollenverständnis aller Akteure



*Mitglieder des AKVZ im Januar 2019 in Berlin
Quelle Foto: vzbv*

sofort gefordert und löste lange, meist kontroverse Diskussionen aus. Im Spätsommer zeichnete sich insbesondere für die Mitarbeiter in den Schwerpunkt-Verbraucherzentralen eine Perspektivlosigkeit für ihre Tätigkeit ab. Da die VZ MV keine Schwerpunkt-Verbraucherzentrale war, sondern sich nur an der Vorgangserfassung, dem Frühwarnnetzwerk und an Aufgaben des Energiemarktwächters beteiligte, wären Arbeitsplätze in Mecklenburg-Vorpommern nicht betroffen, wenn die bislang durchgeführten Aufgaben auch in einem neuen Modell fortgeführt werden würden. An der Frage, wie kann der vzbv die VZen in der Sache und finanziell in die neue Struktur einbinden, kulminierten die Debatten – von Ratlosigkeit bis innovativ. Nur eines stand fest. Die aus der Marktwächtertätigkeit gewachsenen Kompetenzen sollten künftig zu einer qualifizierten Marktbeobachtung führen, an der alle Verbraucherzentralen beteiligt werden sollten.

Der wegbrechende Marktwächter auf der einen Seite und keine Lösung für die künftige Marktbeobachtung dominierten die Stimmung in der Verbraucherorganisation. Parallel dann die gute Nachricht, dass der Bundestag gerade noch rechtzeitig ein Gesetz über das Musterfeststellungsverfahren verabschiedet hatte. Damit konnte der vzbv noch vor Eintritt der Verjährung gegen die Abgasmanipulationen des VW-Konzerns Klage zu Gunsten tausender Verbraucher erheben. Ohne Erfahrung, wie man mit diesem neuen Instrument des Verbraucherschutzes im Detail umgehen sollte, wurde pünktlich, nämlich am 1. November 2019 die erste Musterfeststellungsklage in Deutschland durch den vzbv gegen VW beim OLG Braunschweig eingereicht. Viele unbekannte Faktoren waren zu bedenken. Wie viele Betroffene werden sich der Klage anschließen, wie funktioniert eine korrekte Registrierung, lässt das OLG überhaupt diese Klage zu usw.? Letztlich haben sich über 400.000 Verbraucher registriert, allein dies schon ein Erfolg. Viele Anfragen erreichten auch die VZ MV. Die meisten Antworten konnten schon auf der Basis einer umfänglichen Unterrichtung auf den Seiten der Verbraucherzentralen gegeben werden. Zudem waren Hotlines geschaltet, so dass das Informationsbedürfnis gut abgearbeitet werden konnte. Inzwischen wurde ein Vergleich über einen Schadenersatz in Höhe von über 800 Millionen Euro erreicht, der im Frühjahr 2020 umgesetzt wird. Etwa vier bis fünf Tausend Betroffenen aus MV steht ein Schadenersatzanspruch auf der Grundlage des Vergleiches zu. In diesen Verfahren und weiteren Feststellungsklagen, die es inzwischen gibt, wurde aber auch ein Regelungsbedarf zur Verbesserung dieses neuen Gesetzes erkennbar.

Nach umfänglichen Gesprächen, auch mit dem Zuwendungsgeber, wurde die Lösung für die Gestalt der künftigen Marktbeobachtung immer deutlicher. Der vzbv sollte Teile seiner Zuwendungen dazu nutzen, um Teilaufgaben der Marktbeobachtung vertraglich zu vergeben. Bei dem anstehenden Vertragsvolumen von über 4 Millionen Euro war hierfür eine europaweite Ausschreibung durchzuführen. Eine Marktrecherche ergab jedoch, dass es zumindest für den Digitalen und den Finanzmarkt keinen Interessenten gab. Für den Energiemarkt wurde eine Ausschreibung durchgeführt.

Nach einem entsprechenden Aufruf des vzbv zur Abgabe eines Vertragsangebotes, haben sich die VZen zu einer Bietergemeinschaft zusammengeschlossen, ein Angebot abgestimmt und dann mit dem vzbv verhandelt. Für den Fall des Zuschlages für dieses Angebot werden die VZen künftig die Marktbeobachtung als Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) gemeinsam bewältigen. Dabei kann auf wichtige Erfahrungen und Voraussetzungen aufgebaut werden. So wurde die Vorgangserfassung immer besser den Bedürfnissen potenzieller Auftraggeber einerseits und andererseits auf die nutzergerechte Handhabung des Portals Basis zugeschnitten. Wichtige Schritte waren die Integration einer Anbieterdatenbank, die auf eine Idee der VZ MV aus den 90er Jahren zurückgeht, und zuletzt die Integration von Basis in das gemeinsame Intranet der Verbraucherzentralen – Vintra.

Wie wichtig digitale Kommunikation ist, merken wir dieser Tage, im Frühjahr 2020. Im Zuge einer zu entwickelnden Digitalisierungsstrategie der Verbraucherzentralen wurden die entsprechenden Diskussionen in 2019 zunächst mit einer Bestandsaufnahme verknüpft. Sie zeigte, dass die digitale Dimension unterschiedliche Ausrichtungen bzw. Zielgruppen hat. So ist das gemeinsame Intranet „Vintra“ für die Mitarbeiter und Geschäftsführungen das primäre Arbeitsinstrument. Dort finden sich alle „Zutaten“, die man sowohl für eine nachhaltige Beratung als auch für Vorträge, Medien- und Lobbyarbeit benötigt. Für die tägliche Beratungspraxis und die damit verbundene Vorgangserfassung ist in diesem Intranet auch das gemeinsame, von 16 Verbraucherzentralen genutzte Erfassungssystem „Basis“ eingebunden.

Für die Kommunikation mit Verbrauchern steht der Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen zur Verfügung. Inhaltlich befüllt wird dieser Auftritt der Redaktion in Düsseldorf. Der dort in Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherzentralen erarbeitete Content ist eingestellt unter www.verbraucherzentrale.de. 2019 wurde dieser Auftritt 16,6 Millionen Mal aufgerufen. Von dort aus gelangen Verbraucher auf die Seite der Verbraucherzentrale ihres Bundeslandes und können dort vor allem Beratungsangebote, regionale Nachrichten und Termine erkunden. Die ständige Optimierung der Inhalte und der Funktionalität des Gemeinschaftsauftrittes hat die Zugriffszahlen innerhalb von zwei Jahren deutlich verbessert. Integriert wurde inzwischen ein so genanntes Legal-tech-Modul zu Fragen von Inkassoforderungen. Wer dieses Modul aufruft, weil er eine Forderung für unberechtigt oder für überhöht hält, beantwortet einige Fragen und erhält im Ergebnis einen Musterbrief, den er an ein Inkassounternehmen verschicken kann. Dieses Legal-tech-Modul ist für das so genannte Massengeschäft, bei identischen Abläufen eine praktikable Lösung, spricht vor allem auch jüngere Verbraucher an und erfordert wenig Zeit für betroffene Verbraucher. Weitere derartige Module sollen folgen.

Bei den Überlegungen für den Ausbau unserer digitalen Kommunikation mit Verbrauchern spielt die künftige Marktbeobachtung ebenso eine Rolle wie auch die Verbesserung der Reichweite der Projektaktivitäten. So wird es ab 2020 unter verbraucherzentrale.de ein Beschwerdepfach geben. Hier sollen Verbraucher Verhaltensweisen von Anbietern beschreiben, die entweder als rechtswidrig empfunden werden oder den Verbraucher übervorteilen. Auch wird es möglich sein, über das Internet Online-Vorträge und Online-Beratungen anzubieten. Die Internetredaktion schafft dann auch Voraussetzungen, um den Verbrauchern themenbezogene Informationen in Form eines Podcast anzubieten. Alle diese Aktivitäten benötigen nicht nur Sachmittel für Soft- und Hardware, sondern auch personelle Ressourcen für den laufenden Betrieb.

2. Breite Themenpalette bei den Beratungsangeboten

2.1. Rostock und Nebenstelle Güstrow

Die Arbeit der Beratungsstelle Rostock mit der Nebenstelle Güstrow stand 2019 ganz im Zeichen einer Neuorientierung. Mitte des Jahres verabschiedete die Beratungsstelle den Fachbereichsleiter Recht Matthias Wins in den Ruhestand. Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung und Kompetenz wechselte Wiebke Cornelius in diese Position und übergab die Rechtsberatung an Katrin Schiller, die aufgrund ihrer früheren Tätigkeit in der VZ MV mit einer umfangreichen Beratungskompetenz ausgestattet zurückkehrte. Das Hauptaugenmerk lag somit 2019 in der Einarbeitung der neuen Kollegin in das allgemeine Verbraucherrecht und der Entwicklung eines neuen Beratungsteams. Dabei wurde Katrin Schiller mit viel Engagement und Empathie von den Mitarbeitern der Beratungsstelle unterstützt. Katrin Schiller wurde mit der Teamleitung beauftragt. Im gleichen Zeitraum wechselte Stephan Tietz in die Geschäftsstelle Rostock und übernahm den Fachbereich Finanzdienstleistungen. Zusätzlich betreut er die Beratung in der Nebenstelle Güstrow.



*Team der Beratungsstelle Rostock im Jahr 2019 (v.l.n.r.)
Jindra Martinez,
Katrin Schiller,
Karl-Michael Peters*

Auch 2019 war Wiebke Cornelius Mitglied der Netzwerkgruppe „Pflege“ – eine Expertengruppe beim Verbraucherzentrale Bundesverband, die beratungsrelevante Informationen fachlich aufarbeitet und in VINTRA den Beratern aller Verbraucherzentralen evidenzbasiert zur Verfügung stellt. Darüber hinaus war Wiebke Cornelius Mitglied der Netzwerkgruppe „Redaktion“, deren Aufgabe die redaktionelle Begleitung der übrigen Netzwerkgruppen bei deren Arbeit ist. Und schließlich waren Wiebke Cornelius und Karl-Michael Peters ehrenamtlich bei der IHK zu Rostock in der Einigungsstelle zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten tätig. Katrin Schiller arbeitete von August 2019 bis Dezember 2019 auch beim Energiemarktwächter des Verbraucherzentrale Bundesverbandes mit.

Die Beratungsstelle ist ein Wegbereiter zur Durchsetzung eines hohen Verbraucherniveaus im Raum Rostock mittels persönlicher, telefonischer und E-Mail-Beratung. Im Berichtsjahr 2019 wurden von der Beratungsstelle Rostock insgesamt 1.663 Beratungen, 5.990 Auskünfte und 1.410 Verweise dokumentiert. Zusätzlich konnten die Mitarbeiter 253 Beratungen zum Rundfunkbeitrag generieren. Die Beratungszahlen konnten somit um ca. 2,5 Prozent gegenüber 2018 erhöht werden. Ebenso stieg die Erteilung von Auskünften um ca. 22 Prozent an. 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.

Darüber hinaus wurden 52 Pressemitteilungen herausgegeben. Thematisch orientierten sich diese am aktuellen Anfrage- und Beschwerdeaufkommen in der Beratungsstelle. Ziel ist es hierbei, bei auffälligem dubiosem Geschäftsgebaren verschiedener Firmen, nicht nur die Verbraucher vor Ort zu beraten, sondern die Menschen im ganzen Bundesland zu erreichen und diese vor finanziellen Fallen oder anderen Nachteilen zu warnen.



*Wiebke Cornelius mit weiteren Experten beim OZ-Telefon-Forum zu Krankenkassenbeiträgen
Quelle Foto: Ostsee-Zeitung*

Weiterhin wurden 60 Interviews mit Presse- und Medienvertretern zu den verschiedensten Verbrauchertemen geführt. An vier Telefonforen der Ostseezeitung und der Schweriner Volkszeitung war die Beratungsstelle Rostock zu den Themen „Kranken- und Pflegeversicherung“ sowie zum Thema „Baukindergeld“ beteiligt. Das Thema „Wechsel von der privaten in die gesetzliche Krankenkasse“ fand sehr großen Anklang bei den Verbrauchern. Die Mitarbeiter präsentierten das Beratungsangebot auf insgesamt neun Messen. Und schließlich hielten die Kollegen sieben Vorträge zu den Themen:

- „Rechtsirrtümer im Alltag“
- „Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Betreuungsverfügung“
- „Richtig versichert – viel Geld gespart“

Im Jahr 2019 wurde das Angebot der Beratungsstelle Rostock erweitert. So konnten durch Katrin Schiller die Themen „Mietrecht“ und „Energierrecht“ wieder in das Beratungsangebot aufgenommen werden. Durch den Wechsel von Stephan Tietz in die Geschäftsstelle Rostock konnte ein zusätzliches Beratungsangebot für das Thema „Baurecht“ eingerichtet werden.

Darüber hinaus wurden die Lern-Spiele „fit for finance“ und „Wer weiß was?“ aus dem wirtschaftlichen Verbraucherschutz zum Verleih oder in Verbindung mit einem Vortrag in das Sortiment aufgenommen. Besonderen Anklang fand das Spiel „fit for finance“ an den Rostocker Schulen, da komplexe Finanzthemen aus dem Alltag von Jugendlichen in unterschiedlichen Lebensphasen, beispielsweise der Abschluss eines Vertrages für ein Smartphone, der Erwerb eines Führerscheins bis hin zur Anmietung einer Wohnung, aufgegriffen und zielgruppengerecht simuliert werden. Die Jugendlichen lernen durch bedachte Konsumentenentscheidungen, ihre Einnahmen und Ausgaben sorgfältig im Blick zu behalten.

2.2. Beratungsstelle Schwerin und Nebenstelle Wismar

In der Beratungsstelle Schwerin und der Nebenstelle Wismar gab es im Berichtsjahr 2019 personelle Veränderungen. Der Leiter des Fachbereiches Finanzdienstleistungen Axel Drückler trat seinen Ruhestand an. Die Stelle des Fachberaters Finanzen wurde mit Bärbel Petterson neu besetzt. Der Rechtsberater Stephan Tietz wurde Nachfolger von Axel Drückler und wechselte seinen Arbeitsplatz in die Geschäftsstelle nach Rostock. Damit ist die Beratungsstelle Schwerin grundlegend umstrukturiert worden und seit Mitte 2019 mit einer Rechtsberaterin, einer Beraterin für Finanzdienstleistungen, einer Beraterin im Bereich Ernährung und einer Assistentin besetzt.



Das Team der Schweriner Beratungsstelle (v.l.n.r.): Ute Gauer, Sylke Sielaff, Gisela Anderson, Bärbel Petterson

Höhepunkt bei den Veranstaltungen war wiederum der „Tag des offenen Landtages“. Hier wurde den Verbrauchern erstmals das „Digimobil“ vorgestellt. Das Digimobil wird seit Anfang 2019 als bundesweit erstes Fahrzeug in derzeit 18 Städten im Norden Brandenburgs und im Süden Mecklenburgs zur Beratung von Verbrauchern eingesetzt. Das Pilotprojekt wird vom Bundesministerium für Landwirtschaft und Ernährung Brandenburg gefördert, Projektträger ist die VZ Brandenburg. Die Videochat-Beratung in Ludwigslust und Lütz wird dabei von den Beratern der Verbraucherzentrale MV betreut.

Auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen beteiligten sich die Kollegen der Beratungsstelle Schwerin im Rahmen des Projektes Marktwächter an der Sonderuntersuchung „Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung“ mit 29 Fällen aus Mecklenburg-Vorpommern. In dem Projekt „Energiewachter“ war Sylke Sielaff als Referentin tätig. Sie war verantwortlich für die bundesweite Auswertung des Frühwarnnetzwerkes in den Segmenten Strom- und Gasmarkt/ Rechnungsstellung und Inkasso, Fernwärmemarkt und sonstige Bereiche, wie zum Beispiel Probleme auf dem Flüssiggasmarkt. 2019 übernahm Sylke Sielaff die Aufgabe einer Frühwarnnetzwerkbeauftragten im Rahmen der Marktwächtertätigkeit. Die wöchentlich aus Mecklenburg-Vorpommern an die Frühwarnnetzwerke der Verbraucherzentralen gemeldeten Fälle wurden ausgewertet und an die Projekte der Marktwächter „Finanzdienstleistungen“, „Digitale Märkte“ und „Energiewachter“ bzw. an den Verbraucherzentrale Bundesverband übermittelt.

Beratungsschwerpunkte bildeten - wie die Jahre zuvor - Fragen rund um die Telekommunikation, insbesondere der Anbieterwechsel und die vielschichtigen Rechnungsfragen standen im Fokus. Eine erhöhte Beratungsnachfrage war mit der Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook als auch der Insolvenz der Bayerischen Energieversorgungsgesellschaft - BEV - verbunden.

2.3. Beratungsstelle Neubrandenburg

Auch 2019 fanden wieder zahlreiche Verbraucher den Weg in die Beratungsstelle Neubrandenburg, um Hilfe und Unterstützung bei der Lösung ihrer Probleme zu erhalten. Das unterstreicht die hohe Akzeptanz unserer Beratungsangebote bei den Verbrauchern, wenn sie einen unkomplizierten und zuverlässigen Zugang zum Verbraucherrecht suchen.



Simone Peiske, Aileen Rohde und Kathrin Peter sind das Team der Neubrandenburger Beratungsstelle

Im Oktober 2019 wurde die Stelle der Assistentin der Beratungsstelle Neubrandenburg neu besetzt, nachdem im Sommer unsere langjährige Kollegin Simone Bauer unerwartet verstorben war. Diese Aufgabe hat Simone Peiske übernommen.

Der Anteil der Rechtsbesorgungen ist im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Für Verbraucher ist es nach wie vor schwierig, sich allein gegen Unternehmen durchzusetzen und die eigenen Rechte wahrzunehmen. Sie werden ignoriert, erhalten keine Antwort oder sie werden schlichtweg vertröstet, bis wichtige Fristen abgelaufen sind. Die Rechtsbesorgungen stellen die zeitintensivste Tätigkeit für die Berater dar, da neben einer meist persönlichen Beratung auch ein umfangreicher Schriftverkehr durch die Kolleginnen der Verbraucherzentrale geführt wird. Ein weiterer Grund für die hohe Anzahl von Rechtsbesorgungen ist darin zu finden, dass die Gegenseite mittlerweile auch anwaltlich vertreten ist und es zu einem wechselseitigen Schriftverkehr kommt. Häufig ist es nicht mit einem oder zwei Schreiben getan. Auch kann es vorkommen, dass die Unternehmen nach beispielsweise zwei Jahren erneut auf ihre ursprünglichen Forderungen zurückkommen und die Berater erneut tätig werden müssen.

Die Anzahl der Anfragen außerhalb des Verbraucherrechts nahmen stetig zu (beispielsweise zum öffentlichen Recht, Erbrecht, Familienrecht, Steuern, Arbeitsrecht oder Sozialrecht). Die Verbraucher an die zuständigen Stellen zu verweisen und ihnen dadurch zu helfen, erfordert ein hohes Maß an Netzwerkbildung und Erfahrung. Im präventiven Bereich wurden insgesamt vier Vorträge gehalten und sechs Telefoninterviews geführt.

Die Verbraucher wandten sich in 2019 gehäuft wegen unberechtigter Inkassoforderungen an die Beratungsstelle. Dies betraf Inkassounternehmen, welche entweder Forderungen unseriöser Firmen geltend machten oder selbst unseriös auftraten. Ausdrücklich ist hier die Firma Euro Collect GmbH aus Düsseldorf zu nennen. Diese machte 2019 Forderungen für eine Kreditkarte oder für ein Abo der Internetseite Seitensprung TV geltend, welche den Verbrauchern meist unbewusst untergeschoben wurden.

Auch der Verkauf von Stromverträgen und Mobilfunkverträgen am Telefon war 2019 ein großes Problem. Gleich mehrere Firmen versuchten mit Werbeanrufen Verbraucher zu Gewinnspielen, neuen Mobilfunkverträgen und Stromverträgen zu überreden. Bei der telefonischen Vertragsanbahnung wurden die Betroffenen über die Preise und tatsächlichen Leistungen der Produkte der Unternehmen nur unzureichend oder gar nicht aufgeklärt.

Als Telefonanbieter ist Telefonica Germany GmbH & Co. OHG zu nennen, welche gerade im Bereich der Drittanbieterkosten negativ in der Beratung auffiel. Die Kommunikation mit diesem Anbieter gestaltet sich schwierig. Verbraucher bekommen oft keine Antwort. Auch bei unberechtigten und voreiligen Anschlussperrungen fiel besonders Telefonica auf. Bei Telekommunikationsverträgen, die telefonisch abgeschlossen wurden, ist immer noch Primastrom GmbH zu nennen. Teilweise werden die Verbraucher direkt von Primastrom angerufen, manchmal aber auch von örtlichen Shop-Betreibern, die für Primastrom GmbH Verträge verkaufen.

2.4. Beratungsstelle Stralsund – Beratungszahlen steigen

Die Beratungszahlen in der Beratungsstelle Stralsund sind im Vergleich zu den Jahren 2017 und 2018 gestiegen. Dieses positive Ergebnis zeigt, dass in Stralsund und dem dazugehörigen großen Einzugsbereich ein hoher Beratungsbedarf besteht. Neben mündlichen Beratungen stand die Interessenvertretung der Verbraucher gegenüber den Anbietern im Zentrum der Tätigkeit der Beraterin Anja Offermann. Es fanden im vergangenen Jahr insgesamt 426 Beratungen statt. Sowohl persönlich als auch telefonisch oder schriftlich wurden 889 Auskünfte erteilt. In 241 Fällen mussten Ratsuchende an andere Beratungseinrichtungen bzw. Fachanwälte verwiesen werden.

Juristin Anja Offermann berät, informiert und organisiert als Einzelkämpferin in der Beratungsstelle Stralsund.



Es bestand eine unverändert hohe Beratungsnachfrage auf dem Gebiet der Telekommunikationsverträge. Die Annahme, dass auch bei einem Vertragsabschluss im Partnershop des jeweiligen Anbieters ein Widerrufsrecht existiert, hält sich unter den Verbrauchern trotz Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale hartnäckig. Darüber hinaus gibt es bei den Verbrauchern immer wieder Klärungsbedarf bei Anbieterwechsel, Restlaufzeiten des bestehenden Vertrages, Wirksamkeit und Fristen der Kündigung oder Sonderkündigungsrecht bei Umzug. In vielen Beratungen ging es darum, dass Menschen mit Migrationshintergrund in Partnershops oder Elektrofachmärkten teure Handyverträge untergeschoben wurden, die die Verbraucher nicht gewünscht hatten und deren finanzielle Möglichkeiten bei weitem überschritten. Aufgrund sprachlicher Unsicherheiten fällt es dieser Personengruppe besonders schwer, den Ausführungen der Verkäufer zu folgen und eine Bedenkzeit wird regelmäßig nicht gewährt.

Erfreulicherweise konnte im vergangenen Jahr die Vortragstätigkeit in Stralsund wiederbelebt werden. Die zur Tradition gewordenen Vorträge vor den Senioren der Bahn und dem Seniorenverband wurden wieder aufgenommen. Ein neuer Kontakt wurde zum „Interkulturellen Müttertreff – Mütter Hand in Hand“ geknüpft. In diesem Zusammenhang gab es zwei Vorträge vor Migrantinnen mit dem Ziel, diese zunächst allgemein über ihre Verbraucherrechte zu informieren. Für das Jahr 2020 wurde eine kleine Vortragsreihe an der Volkshochschule Stralsund konzipiert.

Auffallend oft suchten Betroffene die Beratungsstelle Stralsund auf, um sich aus einem ungewollten Glücksspielabonnement zu lösen. Regelmäßig traf diese „Masche“ ältere Verbraucher und ebenso regelmäßig war diesen untergeschobenen Abonnements ein Telefonat vorausgegangen. In diesem wurde dem Angerufenen suggeriert, er habe Spielschulden in erheblicher Höhe aus einem früher geschlossenen Glücksspielvertrag. Gegen die Zahlung von drei Monatsraten würde der Verbraucher jedoch von dieser Forderung befreit. Tatsächlich schließt der verunsicherte Verbraucher erst in diesem Moment einen Vertrag. Die dahinter stehenden Firmen sollen ihren Sitz angeblich in Österreich, der Schweiz, Zypern oder auf Malta haben.

2.5. Fälle aus der Beratungspraxis

Germania-Pleite

Das Jahr begann für viele Reisende mit einer bösen Überraschung. Die Airline *Germania* beantragte die Insolvenz. Der erste Anlaufpunkt war für viele Verbraucher eine Beratungsstelle der VZ MV, denn die gebuchten Flüge fanden nicht mehr statt und nun wollten die Betroffenen wissen, wie sie sich verhalten müssen. Glück hatten diejenigen, die eine Pauschalreise gebucht hatten. Diese Verbraucher besaßen einen Anspruch auf eine kostenfreie Umbuchung. Dagegen blieben andere, die selbstständig ein Flugticket gebucht hatten, auf ihren Kosten sitzen. Zusätzlich mussten sie sich selbst um eine Ersatzbeförderung bemühen und diese zusätzlich bezahlen.

Weil Insolvenzen von Fluggesellschaften keine Ausnahme mehr sind, fordert die Verbraucherzentrale MV eine verpflichtende Insolvenz-Versicherung analog zur Absicherung bei Pauschalreisen.

MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

verbraucherzentrale

**STREAMING,
SOFTWARE, SPIELE-
APPS & CO.**

Helfen Sie mit, Probleme mit digitalen Gütern aufzudecken.

Mobilfunk, Festnetz und Internet

Beratungsschwerpunkte bildeten 2019 alle Fragen rund um das Thema Telekommunikation, insbesondere zum oft schwierigen Anbieterwechsel und zu unverständlichen Rechnungen. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung des Alltages, sind auch die Beschwerden in diesem Bereich spürbar angestiegen. Viele Verbraucher sind sich der Schwierigkeiten nicht bewusst. Insbesondere Probleme mit mobilen Datendiensten, mobilen Zahlungsmöglichkeiten, Apps, online Games und In-App-Käufe waren gefragte Themen. Gerade im Bereich der Drittanbieterkosten fallen einige Telekommunikationsunternehmen negativ auf. Das fängt mit der schwierigen Kommunikation an, indem Verbraucher auf ihre Fragen, Anrufe oder E-Mails oft gar keine Antwort bekommen, geht weiter bei unberechtigten und voreiligen Anschlusssperren und endet bei untergeschobenen Verträgen, die am Telefon anders vereinbart waren.

Die Verbraucherzentralen fordern die Einführung einer allgemeinen Bestätigungslösung für Dauerschuldverhältnisse im Bürgerlichen Gesetzbuch.

Haustürgeschäfte und Partnervermittlung 2.0

Jahr für Jahr, Monat für Monat und jede Woche sind sie in den Zeitungen zu finden – klassische Partnerschaftsanzeigen: Sie sucht ihn, er sucht sie. Viele Menschen suchen ihr Glück auf diesem Weg. So kamen auch im Jahr 2019 zahlreiche Partnersuchende in die Beratungsstellen mit einer Karte, auf der eine „Terminbenachrichtigung zur außergerichtlichen Beilegung des Rechtsstreits mit der JFC – Julie GmbH Freizeit ./ Sie“ gedruckt ist. Darin kündigt sich ein Vertreter zum Besuch mit Datum und Uhrzeit an. Die Verbraucher schilderten, dass sie in den Jahren 2011 bis 2013 einen Vertrag mit dem Unternehmen geschlossen hätten und dieser beendet wurde. In allen Fällen versuchte der Anbieter dennoch, Zahlungen durch einen gerichtlichen Mahnbescheid

einzuordern. Die Betroffenen legten Widerspruch ein und hörten Jahre nichts mehr. Die Durchsetzbarkeit der Forderung ist heute in aller Regel verjährt. Trotzdem versucht die *JFC – Julie Freizeit GmbH* auf diesem Weg die Verbraucher zur Zahlung zu bewegen. Durch die Unterschrift unter einen neuen Vertrag: „Außergerichtliche Einigung zum Mahnbescheid“. In diesem Vertrag verpflichten sich die Verbraucher, eine Summe zu zahlen. Weiterhin wird die Zustimmung eingeholt, dass das Gerichtsverfahren fortgesetzt werden kann. In diesen Fällen haben Verbraucher zwar ein 14tägiges Widerrufsrecht, der Verzicht auf die Rechtsmittel beim Gericht lässt sich dadurch aber nicht so einfach aus der Welt schaffen.

Die Verbraucherzentrale rät: Unterschreiben Sie nichts bei einem Hausbesuch! Lassen Sie sich die Unterlagen gegebenenfalls zur Prüfung aushändigen und nutzen Sie Ihr Widerrufsrecht!

Thomas Cook-Konkurs

Im September 2019 stiegen die Beratungszahlen. Der Touristikkonzern Thomas Cook hatte Insolvenz angemeldet. Das war eine weitere bittere Überraschung für tausende Reisende. Viele Verbraucher waren mit dem Reisegiganten unterwegs oder hatten vor, demnächst eine Reise zu unternehmen. Sämtliche Reisen wurden für 2019 und 2020 abgesagt. Stündlich erhielten die Berater neue Informationen über die aktuelle Lage des Konzerns und konnten diese an Verbraucher weitergeben. Rechtlich war zunächst klar, dass nur die Pauschalreisenden über den Versicherer ihren Anspruch geltend machen konnten. Verbraucher, die ihren Urlaub selbst zusammengestellt hatten, gingen leer aus. Allerdings stellte sich schnell raus, dass die Versicherungssumme in Höhe von 110 Millionen nicht alle Betroffenen vollständig entschädigen konnte. Denn nach Medienberichten soll der Gesamtschaden 287,4 Millionen betragen. Gerade diese Information beunruhigte die Verbraucher und sie suchten Hilfe bei den Verbraucherzentralen. Vorbereitet wurde in diesem Zusammenhang eine Musterfeststellungsklage über den vzbv. Doch noch vor deren Einreichung beschloss die Bundesregierung, für die übrigen Millionen einzuspringen und damit die Differenz auszugleichen. Allerdings ist Voraussetzung, dass die Verbraucher ihre Forderungen gegenüber dem Versicherer geltend machen und beim Insolvenzverwalter anmelden. Mit viel Engagement, Zeit und Empathie unterstützten die Berater jeden aufsuchenden Verbraucher bei der Anmeldung beim Versicherer und später beim Insolvenzverwalter. Nur so können die Verbraucher ihre Anzahlungen zurückerhalten.

Der Verbraucherzentralen machen seit Langem darauf aufmerksam, dass der Höchstbetrag der Absicherung von 110 Millionen Euro pro Reiseveranstalter und Jahr deutlich angehoben werden muss.

Untergeschobene Verträge

Der Verkauf von Stromverträgen neben Mobilfunkverträgen am Telefon ist ein großes Ärgernis in der täglichen Beratungspraxis der Verbraucherzentrale. Gleich mehrere Firmen versuchten mit Werbeanrufen Verbraucher zu dubiosen Gewinnspielen oder neuen Mobilfunk- und Stromverträgen zu überreden. Bei der telefonischen Vertragsanbahnung wurden die Verbraucher über die Preise und tatsächlichen Leistungen der Produkte der Unternehmen nur unzureichend oder gar nicht aufgeklärt. Es war oft ein ausführlicher Schriftverkehr mit den Unternehmen erforderlich, um die meist für den Verbraucher nachteiligen Verträge rückgängig zu machen oder den Schaden zu mindern.

Die Verbraucherzentralen fordern, dass am Telefon abgeschlossene Verträge nur dann bindend sein dürfen, wenn Verbraucher den Vertragsabschluss im Nachgang schriftlich oder in Textform bestätigen. Vertragslaufzeiten, zum Beispiel für Telefon- oder Handyverträge, sollten auf 12 Monate begrenzt werden.

Teure Bücher

Insbesondere in der Beratungsstelle Rostock häuften sich Ende 2019 die Fälle, in denen so genannte Buchvermittler die Verbraucher zuhause aufsuchten, um angeblich limitierte Bücher zu verkaufen. Der Kaufpreis dieser Bücher lag pro Exemplar bei 3.999 bis 9.999 Euro. In den uns bekannten Fällen wurde meist bei älteren Verbrauchern der Eindruck erweckt, dass der Kauf eines solchen Buches eine „sichere Wertanlage mit Steigerungspotenzial“ sei. Verlockend war hier für viele Betroffene, dass die Vermittler damit argumentierten, dass eben bei den Büchern keine Steuern anfallen, im Gegensatz zu anderen Wertanlagen. Des Weiteren betonten sie, dass die Bücher aufgrund der angeblichen Wertsteigerung in den nächsten Jahren wertvolle Erbstücke seien. Fakt ist allerdings, dass diese Bücher keinen solchen hohen Wert besitzen. In einem Fall kam ein betagtes Ehepaar in die Beratungsstelle, da auch sie auf solch einen Kauf hereingefallen sind. Bei dem Kauf sollte es sich um ein limitiertes Faksimile „Gebetbuch der Hochfeste“ im Wert von 9.999 Euro handeln. Da die Verbraucher jedoch die geforderte Summe nicht zur Verfügung hatten, wurde ihnen gleichzeitig ein Privatkredit-Vertrag in Höhe von insgesamt 30.389,24 Euro angeboten. Erst nach Vertragsabschluss stellten Familienangehörige des Ehepaares den Betrug fest. Die Rückabwicklung des Geschäfts konnte erreicht werden. Bei einem erfolgreichen Verkauf eines solchen Buches, suchen die Vermittler erneut die Käufer auf, um weitere Exemplare zu verkaufen. Denn laut Buchvermittler, erfolgt eine besonders hohe Wertsteigerung erst mit Besitz einer kompletten Sammlung. Der Trick dabei ist, dass nach Kauf der kompletten Sammlung, immer wieder neue Sondereditionen erscheinen, die dann die Sammlung angeblich erst vervollständigen. Somit kann eine Sammlung 30.000 bis 70.000 Euro kosten.

Hier wird es weiterhin die Aufgabe der Verbraucherzentrale sein, gemeinsam mit der Polizei die Verbraucher vor solchen Betrugsmaschinen zu warnen.

Prüfung der Heimverträge der Caritas im Norden

Mitte 2019 erreichte den Fachbereich Gesundheit und Pflege die Anfrage des Caritasverbandes für das Erzbistum Hamburg e. V., den Muster-Wohn- und Betreuungsvertrag unter Verbraucherschutzgesichtspunkten zu prüfen. Hintergrund war der Zusammenschluss der Caritasverbände für Hamburg, Schleswig-Holstein und Mecklenburg zur Caritas im Norden. Als Mitgliedsverband des vzbv wollte die Caritas nach Vereinheitlichung aller Formulare sicher gehen, auch die relevanten Bewohnerrechte ausreichend berücksichtigt zu haben. Nach einer juristischen Prüfung des umfangreichen Vertragswerkes nebst Anlagen konnte die Leiterin des Fachbereiches Recht einige kritische und verbraucherfeindliche Regelungen identifizieren. In einem gemeinsamen Gespräch mit den Verantwortlichen der Caritas konnten alle Vertragsbestandteile im Sinne der Verbraucher geändert werden.

3. Verbraucherinformation – Schwerpunkt der Projektarbeit

3.1. Lebensmittel und Ernährung

Auch im Fachbereich Lebensmittel und Ernährung gab es personelle Veränderungen. Die langjährige Leiterin Uta Nehls übergab diese Aufgabe im Oktober 2019 an Nora Röder.



Das Team des FB LuE (v.l.n.r.): Antje Degner, Gisela Anderson, Nora Röder, Simone Goetz, Sandra Reppe, Sabine Rasch

3.1.1. Immer wieder ein gefragtes Thema: Lebensmittelwertschätzung

Ein Schwerpunkt im Fachbereich Lebensmittel und Ernährung (FB LuE) der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern war im Jahr 2019 die Problematik der Lebensmittelverschwendung. Denn insgesamt zwölf Millionen Tonnen Lebensmittel werden pro Jahr in deutschen Mülltonnen entsorgt. Es standen mehrere Veranstaltungen unter dem Thema. Wir tragen dazu bei, dass sich Verbraucher des Wertes unserer Mittel zum Leben und des Ressourcenverbrauchs bei ihrer Herstellung bewusst werden. Das ist auch ein Beitrag zum Klimaschutz.

So nutzten die Kolleginnen des Fachbereiches in diesem Jahr auch den Stand auf der Mecklenburger Landwirtschaftsausstellung (MeLa) in Mühlengenez, um mit Verbrauchern über das Thema Lebensmittelwertschätzung ins Gespräch zu kommen. Der wichtige Unterschied zwischen Mindesthaltbarkeits- und Verbrauchsdatum ist nicht jedem bekannt. Viele der Befragten versicherten uns, dass sie ihre Sinne zur Prüfung von Lebensmitteln nach Überschreiten des Mindesthaltbarkeitsdatums (MHD) einsetzen. Doch ein Teil der Verbraucher ist besonders bei Milchprodukten skeptisch und wirft diese dann ungeprüft in den Müll. Auch die Rechtslage zum Verkauf von Lebensmitteln nach überschrittenem MHD kennt nicht jeder: Ja, Lebensmittel dürfen noch verkauft werden, aber der Lebensmittelhändler muss sicherstellen, dass die Ware einwandfrei ist.

Im Oktober und November 2019 beteiligten sich 146 Interessierte am Quiz „Ist das noch gut oder muss das weg?“, das in den drei großen Tageszeitungen des Landes und auf der Internetseite der VZ MV veröffentlicht wurde. Die Einsender richtiger Lösungen konnten Büchergutscheine gewinnen, zur Verfügung gestellt vom Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt MV. Insgesamt lösten 69 Verbraucherinnen und Verbraucher die vier Fragen richtig.

Am 14.11.2019 veranstaltete der FB LuE an der Beruflichen Schule Wirtschaft der Hanse- und Universitätsstadt Rostock ein Verbraucherforum für Jugendliche. Von den teilnehmenden Auszubildenden arbeitet ungefähr die Hälfte in Unternehmen, die auch Lebensmittel anbieten, wie Supermärkte oder Drogerien. Ein guter Grund also, sich einmal intensiv mit der Problematik Haltbarkeit, Kennzeichnung und den Gründen für das Wegwerfen von Lebensmitteln zu beschäftigen. Dies war auch die erste Veranstaltung für Nora Röder. Sie ist seit Oktober 2019 die neue Leiterin des Fachbereiches. Zur Einstimmung beteiligten sich die Auszubildenden am Quiz zum Thema. Danach folgten die Vorträge „Einblick in die Amtliche Überwachung im Rahmen des Verbraucherschutzes“ und „Wie beeinflussen uns Lebensmittelverpackungen?“ und die Diskussionsrunde „Der richtige Umgang mit Lebensmitteln von der Herstellung über den Handel bis zum Verbraucher – Wer ist wo in der Verantwortung?“. Dazu hatte der FB LuE Vertreter bzw. Experten aus dem Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt MV, der Lebensmittelüberwachung, dem Handel und der Wissenschaft eingeladen. In die Diskussion wurden die Auszubildenden von Anfang an aktiv mit einbezogen, zu verschiedenen Fragenstellungen konnten sie abstimmen.

Im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Die Landesregierung vor Ort“ lud der Minister für Landwirtschaft und Umwelt für MV, Dr. Till Backhaus, am 25.11.2019 nach Dobbertin ein. Gemeinsam mit einer Vertreterin des Landesamtes für Landwirtschaft, Lebensmittelsicherheit und Fischerei Mecklenburg-Vorpommern und der Leiterin des Fachbereiches Lebensmittel und Ernährung der Verbraucherzentrale MV diskutierte er mit Bürgern über Nachhaltigkeit, Sicherheit und Wertschätzung von Lebensmitteln.

3.1.2. Schwerpunkt: Verbraucherbildung

Projektangebot	Veranstaltungen	Anzahl Teilnehmer	
		Schüler	Lehrer
Richtig essen, Werbung vergessen	44	873	64
Powerkauer auf Gemüsejagd	32	522	55
Ess-Kult-Tour	18	354	26
Trendgetränke	9	142	14
Was hat Essen mit dem Klima zu tun?	9	162	31
Talking Food	8	126	8
sonstiges	23	289	28
Summe	143	2.468	226

Tabelle 1 - Durchgeführte Veranstaltungen zur Verbraucherbildung im Jahr 2019

Ziel des FB LuE ist es, die Konsumkompetenz von Verbrauchern durch Beratung und Information zu fördern und die Verbraucher vor Irreführung, Täuschung und gesundheitlicher Beeinträchtigung zu schützen. So werden Angebote zur Verbraucherbildung in Grundschulen, weiterführenden allgemeinbildenden Schulen, sowie in Beruflichen Schulen, Weiterbildungseinrichtungen und bei Bildungsträgern veranstaltet. Im Jahr 2019 fanden insgesamt 143 Bildungsveranstaltungen mit ca. 2.500 Teilnehmern statt.

Die Angebote des FB LuE helfen, dass bereits Kinder und Jugendliche lernen, ihre Kaufentscheidungen bewusst zu treffen. Daher war die schulische Verbraucherbildung auch im Jahr 2019 ein absoluter Schwerpunkt der täglichen Arbeit. Wie in Tabelle 1 dargestellt, waren die Angebote „PowerKauer auf Gemüsejagd“ und „Richtig essen, Werbung vergessen“ sehr gefragt. Mit den Projekten wird den Kindern (Klasse 1 bis 6) vermittelt, dass gesundes Essen und Trinken einfach ist und gut schmeckt, dass Milchriegel, Obstzwerge und andere Kinderlebensmittel unnötig und teuer sind.

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

Das wachsende Interesse am Thema Klimaschutz in der Gesellschaft spiegelte sich auch in der Nachfrage nach dem Angebot „Was hat Essen mit dem Klima zu tun?“ wider. Sechs Schulklassen nahmen daran teil und erarbeiteten sich, wie sich die Lebensmittelauswahl, die Verpackung oder der Transportweg auf das Klima auswirken. Weiterhin werden in diesem Workshop Werbeaussagen, wie „klimafreundlich“ oder „aus der Region“ hinterfragt und das Thema Lebensmittelwertschätzung aufgegriffen.

Auch diverse Weiterbildungseinrichtungen wandten sich an den FB LuE, so wurden Projekte und Einkaufstraining vor allem zum Thema Lebensmittelkennzeichnung durchgeführt. Am Ende des Jahres testeten drei Klassen einer beruflichen Schule den neuen Workshop „Fit und gut drauf beim Sport“. Neben der bewussten Lebensmittel- und Getränkeauswahl für Sportler stehen die Lebensmittelkennzeichnung und vor allem die kritische Beurteilung von im Handel angepriesenen Sportlerprodukten im Fokus. An der „Müslibar“ stellen die Teilnehmer ihre eigene Müsli-Kreation zusammen und vergleichen sie mit der Zusammensetzung von Fertigmüslis.

3.1.3. Schwerpunkt: Verbraucherinformation

Der direkte Kontakt mit den Verbrauchern ist essentiell für die Arbeit der Mitarbeiterinnen des FB LuE. Hier können Probleme der Konsumenten beim Lebensmitteleinkauf erfasst, bewertet und in die tägliche Arbeit integriert werden, um Lösungsansätze zu finden. So wurden weiterhin fast 8.000 Verbraucher durch den FB LuE erreicht, wie Tabelle 2 zeigt.

	Veranstaltungen	Anzahl der Teilnehmer
Vorträge	50	884
Messen und Aktionen	39	7.101

Tabelle 2 - Durchgeführte Veranstaltungen zur Information der Verbraucher im Jahr 2019

Auch über Pressemeldungen können die Verbraucher informiert werden. Im Jahr 2019 hat der FB LuE 22 Presseinformationen verfasst und veröffentlicht. In 87 Beiträgen berichteten die Medien zu entsprechenden Themen in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen des Fachbereiches.

Vorträge für verschiedene Zielgruppen

Es werden u. a. Angebote für Eltern und Großeltern, für Multiplikatoren, für Senioren oder für Sportler angeboten. Im Jahr 2019 führte der FB LuE insgesamt 50 Vorträge mit fast 900 Teilnehmern durch. Besonders das Thema Lebensmittelkennzeichnung war sehr gefragt. Es folgen kurze Beschreibungen einiger Vortragsveranstaltungen des Jahres 2019:

Vortrag für Ernährungsfachfrauen des LandFrauenverbandes M-V e. V.

Im Rahmen des Vernetzungstreffens der Ernährungsfachfrauen des LandFrauenverbandes MV am 25.04.2019 informierte die VZ MV in dem Vortrag „Funktionelle Lebensmittel – Ist Gesundheit käuflich“ über die Rechtslage bei Werbung mit Gesundheitsversprechen. Im Anschluss wurden Sinn und Unsinn von angereicherten Lebensmitteln diskutiert. Der Fokus lag dabei auf Produkten, deren Aufmachung sich direkt an Kinder oder an deren Eltern richtet.

„Tag der Achtsamkeit“ in der Beruflichen Schule für Wirtschaft und Verwaltung in Schwerin

Die Abteilung Wirtschaft der Beruflichen Schule Schwerin führte am 10.07.2019 einen Projekttag unter dem Motto „Achtsamkeit“ durch. Aus dem FB LuE hatte sich die Lehrerschaft das Projekt „Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel“ der VZ MV für interessierte Schüler gewünscht. In zwei Durchgängen setzten sich 45 Jugendliche mit Themen wie Nährstoffgehalte, Zusatzstoffe, Werbung und Umwelt auseinander. Die Gruppe der „Chefköche“ zauberte aus bereitgestellten Zutaten Pesto-Kreationen zum Probieren für alle Teilnehmer.

Verwirrende Vielfalt: Logos, Siegel und Label auf Fleischprodukten

Am 29.10.2019 war eine Mitarbeiterin des FB LuE als Referentin und Diskussionspartnerin mit der Geschäftsführerin eines Agrarbetriebes aus MV auf einer Veranstaltung der Evangelischen Akademie der Nordkirche in Rostock aktiv. Sie berichtete über die Schwierigkeiten der Verbraucher, Tierwohl- und Haltungskennzeichnungen auf Fleischprodukten zu durchschauen. Schon der Titel der Veranstaltung „Verwirrende Vielfalt: Logos, Siegel und Label auf Fleischprodukten“ bestärkte die Forderung der Verbraucherzentralen nach einem verpflichtenden staatlichen Siegel für ganz Europa.

3.1.4. Messen und Aktionen

Mit unterschiedlichsten Themen präsentierte sich der FB LuE auf insgesamt 39 Messen und Aktionen und erreichte damit mehr als 7.000 Verbraucher. Beispielhaft folgen Höhepunkte des Jahres 2019:

Internationale Grüne Woche (IGW)

Wie in den vergangenen Jahren 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. Unter dem Motto „Durchblick bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln“ informierten sich zahlreiche Besucher darüber, an welchen Angaben auf der Verpackung sie sich beim Einkauf orientieren können. Besonders interessiert waren die Verbraucher an Informationen zur Nährwertkennzeichnung, zu Regionalangaben und zum Mindesthaltbarkeitsdatum und Verbrauchsdatum.



Gesundheitstage der Stadt Rostock

Die VZ MV beteiligte sich wiederum erfolgreich an den Informations- und Gesundheitstagen der Hansestadt Rostock. Sie werden von den Stadtteil- und Begegnungsstätten in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt der Stadt Rostock organisiert. Der FB LuE war mit dem Thema „Lebensmittelkennzeichnung verstehen“ dabei, diesmal mit den Schwerpunkten „Nutriscore“, „Nahrungsergänzungsmittel“ und „Siegel-Wirrwarr“. Es wurde u. a. ein Vortrag zum „Einkaufs- und Essverhalten in Deutschland – gestern und heute“ und ein umfangreicher Informationsstand zum Thema „Dem Zucker auf der Spur“ angeboten.

Gesundheitstage in Unternehmen und Behörden

Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung veranstalten Unternehmen und Behörden Gesundheitstage, um ihre Mitarbeiter zu einem gesunden Lebensstil zu motivieren. Denn eine genaue Kenntnis der Lebensmittelkennzeichnung ist die Voraussetzung dafür, Lebensmittel gesundheitsbewusst auszuwählen. Im Jahr 2019 wurde das Fachwissen der Mitarbeiterinnen des FB LuE z. B. von Mitarbeitern der Kreisverwaltung in Nordwestmecklenburg, der GGP Gesellschaft für Gesundheit und Pädagogik mbH Rostock, der Telekom Burg Stargard, des BBL Betrieb für Bau und Liegenschaften M-V oder des Finanzministeriums genutzt. Für die Mitarbeiter des Finanzministeriums ist für die nächsten Jahre eine Vortragsreihe mit dem FB LuE geplant. Den Auftakt bildete 2019 in drei Vorträgen für 54 Mitarbeiter das Thema „Lebensmittelklarheit – Was Verbraucher beim Einkauf wissen sollten“.

Sommertour 2019

Im Juli und August 2019 ging der FB LuE zum wiederholten Mal auf Sommertour. Die Touren führten nach Wismar, Schwerin, Greifswald, Neubrandenburg, Waren und Stralsund. Diesmal gab es an einigen Orten Unterstützung vom FB Bauen/Wohnen/Energie. Ein Schwerpunkt der Tour war das Thema „Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?“. Energy Drinks, Sportlergetränke, Smoothies, Wellness Drinks und Co. werden in der Werbung vollmundig angepriesen. Hersteller werben mit Angaben, wie „ohne Zuckerzusatz“, „reich an Vitaminen“ oder „refresh your mind“ und „exklusive Energie“. Doch was bedeutet das eigentlich genau? Für kritische Verbraucher lohnt sich ein Blick in die Zutatenliste und die Nährwerttabelle. Insgesamt 426 Verbraucher informierten sich am Infomobil zu diesen und anderen Themen rund um die Lebensmittelkennzeichnung.



Marktcheck „Hinweise zur Aufbewahrung von Lebensmitteln nach dem Öffnen der Verpackung“

Viele Lebensmittel müssen nach dem Öffnen gekühlt gelagert und schnell verbraucht werden. Die Hersteller sind dann verpflichtet, ihre Produkte entsprechend zu kennzeichnen. Ob und wie sie das tun, liegt in ihrer Verantwortung. In einem Marktcheck wurde untersucht, wie unterschiedlich die Hersteller Hinweise zu Kühlung und zum Verzehrszeitraum angeben. Es wurden 213 Produkte unter die Lupe genommen. Die Ergebnisse wurden im Februar 2019 veröffentlicht.

Vor allem für „ungekühlte Produkte“ wie Apfelsaft oder Salatdressings ändern sich die Aufbewahrungsbedingungen aus Sicht der Fachleute des FB LuE nach dem Öffnen gravierend. Für Verbraucher sind daher Hinweise zur Kühlung und zum Verzehrszeitraum unerlässlich. 16 der 113 „ungekühlten Produkte“ trugen aber keinen Hinweis zur Kühlung nach dem Öffnen und 42 Produkte waren ohne Angabe eines Verzehrszeitraumes. Bei „gekühlten Produkten“, wie zum Beispiel den empfindlichen Feinkostsalaten oder Räucherlachs fanden die Mitarbeiterinnen des FB LuE nur bei 35 der 100 Produkte eine Angabe zum Verzehrszeitraum. Viele Hersteller verwendeten leider oft allgemeine Aussagen wie „kühl“ oder „im Kühlschrank“ bzw. „alsbald“, „schnell“ oder „zügig“. Hilfreicher für Verbraucher sind jedoch konkrete Temperatur- bzw. Zeitangaben. Die Veröffentlichung des Berichtes rief ein reges Medienecho hervor.

3.1.5. Gemeinschaftsaktionen (GA) 2019

Abschluss der GA „Klartext Nahrungsergänzung“

Bis Ende September 2019 wurde die Gemeinschaftsaktion „Klartext Nahrungsergänzung“ weitergeführt. Seit dem Start im Januar 2017 nutzten mehr als 6,3 Millionen Verbraucher die Online-Angebote zu Nahrungsergänzungsmitteln (NEM) auf dem Internetportal www.klartext-nahrungsergaenzung.de. Seit Portalstart beantworteten die Experten der VZn Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern zu NEM. Hier waren Mitarbeiterinnen des FB LuE tätig, sowie als Co-Autoren für die Verbraucherzentrale Thüringen. Eine Kollegin war außerdem an der Qualitätssicherung für die auf dem Internetportal veröffentlichten Antworten auf Verbraucherfragen beteiligt. Im Jahr 2019 wurde u. a. der Marktcheck „Isoflavonhaltige Nahrungsergänzungsmittel – Hilfe in den Wechseljahren?“ durchgeführt. Im Marktcheck wurden 22 entsprechende NEM vor allem auf ihre Zusammensetzung und die empfohlene Dosierung geprüft. 14 von 22 Produkten hatten eine so hohe Verzehrempfehlung, dass die Orientierungswerte für die tägliche Aufnahme von Soja- oder Rotklee-Isoflavonen überschritten wurden. Die Verbraucherzentralen raten von diesen Produkten ab, weil keine Daten zur Wirksamkeit und zur Sicherheit für Frauen in den Wechseljahren vorliegen. Zum Abschluss der Gemeinschaftsaktion „Klartext Nahrungsergänzung“ entstanden drei Flyer, die die Ergebnisse dieses Marktchecks sowie die der Marktchecks zu „Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder“ und „Das Geschäft mit den Gelenken“ aus den vergangenen Jahren zusammenfassen.

Weiterführung der GA „Tierschutz, Tierwohllabel“

Im Jahr 2019 wurde die zweijährige GA „Tierschutz, Tierwohllabel“ fortgeführt. Eine Mitarbeiterin des FB LuE arbeitete im Team „Internet“ mit. Der Marktcheck der Verbraucherzentralen aus dem Jahr 2018 „Werbung für Fleisch – Verwirrspiel im Supermarkt“ über Werbeaussagen zur Tierhaltung im konventionellen Fleischangebot wurde am 07.02.2019 veröffentlicht. Er rief bundesweit eine große Presseresonanz hervor. Eine Mitarbeiterin des FB LuE gab dazu am gleichen Tag ein Interview für NDR1 Radio MV. Seit April 2019 nutzen acht Handelsunternehmen für Fleischprodukte einheitlich das Label „Haltungsform“ und führten damit ihre verschiedenen Systeme zusammen. Es ist ein vierstufiges, freiwilliges Zeichen des Handels für Frischfleisch. Am 06.09.2019 wurden die Ergebnisse zum Marktcheck „Haltungsform: Fleisch aus besserer Tierhaltung ist rar“ veröffentlicht. Der FB LuE veröffentlichte dazu eine Pressemitteilung. Auch im NDR Hörfunk wurde das Thema in einem Interview aufgegriffen. Die Meinung der VZ zum aktuellen Stand und zur Bewertung des Staatlichen Tierwohllabels wurde in einem weiteren Interview thematisiert. Zum 13.06.2019 wurde die Landingpage „Tierschutz und Tierwohl: Infos und Einkaufstipps“ (www.verbraucherzentrale-mv.eu/tierwohl) grundlegend überarbeitet. Weiterhin wurden Tischaufsteller mit Verbraucherinformationen zum Label „Haltungsform“ zugearbeitet und bei der Überarbeitung von Faktenblättern mitgewirkt.

3.1.6. Interessenvertretung/Kooperationen/Mitarbeit in Netzwerken/Arbeitsgruppen

Mitarbeiterinnen des Fachbereiches Lebensmittel und Ernährung sind seit einigen Jahren in verschiedenen Fachbeiräten der *Stiftung Warentest* vertreten, um sich für die Durchsetzung der Verbraucherinteressen stark zu machen. Themen im Jahr 2019 waren z. B. Milch-Getreide-Breie, Milchalternativen auf Pflanzenbasis und Kartoffelknödelerzeugnisse. Ebenso ist dieser Fachbereich der VZ MV im Fachgremium der *Vernetzungsstellen Kita- und Schulverpflegung MV*, im Beirat der *Deutschen Gesellschaft für Ernährung MV*, als Mitglied in der *Landesvereinigung für Gesundheitsförderung MV*, und im *Facharbeitskreis der Verbraucherzentralen* auf Bundesebene vertreten.

GeStiKuS und GesundheitshAlber der LVG

Seit 2016 ist der FB LuE aktiver Partner im Projekt *GeStiKuS*, ein Projekt zum Aufbau gesundheitsförderlicher Strukturen in Kindertageseinrichtungen und Schulen. Ziel des Projektes der Landesvereinigung für Gesundheitsförderung MV (LVG) ist es, die Spiel-, Lern- sowie Arbeitsbedingungen in Kitas, Horten und Schulen gesundheitsförderlicher zu gestalten. Im Mittelpunkt steht dabei die Aufrechterhaltung und Verbesserung der Gesundheit aller Beteiligten. Die Maßnahmen des FB LuE der VZ MV zum Schwerpunkt „Ausgewogene Ernährung mit Spaß und Genuss“ fanden in zwei Schulen in Satow und Wismar und in einer Kita in Schwerin statt. Die Kitas und Schulen werden über jeweils zwei Jahre begleitet. Der FB LuE hat 2019 insgesamt 12 Veranstaltungen mit 231 Teilnehmern durchgeführt.

Im Jahr 2019 war der FB LuE außerdem Partner in dem Modellprojekt *gesundheitshAlber* der LVG. Diese Veranstaltungsreihe hat die Zielgruppe der Alleinerziehenden für gesundheitliche Themen sensibilisiert und dahingehend befähigt, ihre eigene Gesundheit zu fördern. Die Alleinerziehenden wurden dabei aktiv in den Prozess der gesundheitsförderlichen Aktivitäten einbezogen. Der FB LuE führte insgesamt acht Veranstaltungen im Rahmen des Modellprojektes durch.

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

Auch im Jahr 2019 war die VZ MV in der LAG BNE aktiv, u. a. in der Unter- AG „BNE-Modellschulen in MV“. Im Hauptschwerpunkt „Kooperationspotentiale - Ausgewählte Projekte der non-formalen Bildung“ präsentierte die VZ MV ihre inhaltlichen Schwerpunkte in den Fachbereichen Lebensmittel und Ernährung, Finanzen und Verbraucherrecht. Sie verdeutlichte, dass sie für die Laufzeit des Projektes bis 2021 als Partner zur Verfügung steht.

Wettbewerb des Staatlichen Amtes für Landwirtschaft und Umwelt Mittleres Mecklenburg

Als langjähriger Partner ist die VZ MV auch in 2019 wieder aktiv im 18. Schülerprojektwettbewerb „Schüler staunen ...“ 2018 – 2020 des StALU MM. Bei der Bearbeitung von Aufgabenstellungen in den Themenkomplexen „Lebensmittel aus der Region“ und „Nachhaltiges Wirtschaften in der Region“ begleitet die VZ MV auf Wunsch Schulklassen oder Projektgruppen.

Netzwerkgruppentätigkeit (NWG)

Zwei Kolleginnen des FB LuE arbeiteten in Netzwerkgruppen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) mit. Es werden Beratungsstandpunkte (BSP) zur Unterstützung aller Kollegen der bundesweiten Verbraucherzentralen erstellt und aktualisiert. In der *NWG „Lebensmittelqualität und -sicherheit“* waren u. a. Themen zum Tierschutz, wie Alternativen zur betäubungslosen Ferkelkastration und zur Tötung von männlichen Küken im Jahr 2019 der Schwerpunkte. Weiterhin wurden BSP zu Pestizid- und Arzneimittelrückstände in Trinkwasser, Milchersatzprodukte auf Basis pflanzlicher Proteine und zum Einsatz von Nanomaterialien in Lebensmitteln und deren Verpackungen bearbeitet. Die *NWG „Verbraucherbildung“* hat im Jahr 2019 das Positionspapier „Keine Werbung in der Schule; Aktivitäten von Wirtschaft im Bildungsbereich wirksam begrenzen und kontrollieren“ fertiggestellt. Gemeinsam mit dem Verband Bildung und Erziehung (VBE) wurden die Kultusministerien der Bundesländer zu Aktivitäten von Wirtschaft in Schulen befragt und eine Analyse der Ergebnisse vorgenommen. Eine Kollegin der VZ MV arbeitete in der Unter-AG „Erstellung eines Papiers zu Qualitätsstandards für Bildungsmaterialien und -formate der Verbraucherzentralen“ mit. Hier war die Erfassung des Ist-Zustandes der Qualitätsstandards in den verschiedenen VZen Arbeitsschwerpunkt. Dazu interviewte die Kollegin aus MV die Verantwortlichen in vier Bundesländern und erfasste die Standards für das Bundesprojekt Lebensmittel und Ernährung. Auf Grundlage dieser Erfassung ergab sich die Notwendigkeit von Checklisten zur Arbeitserleichterung bei der Erstellung von Bildungsmaterialien und der Organisation von Bildungsveranstaltungen.

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

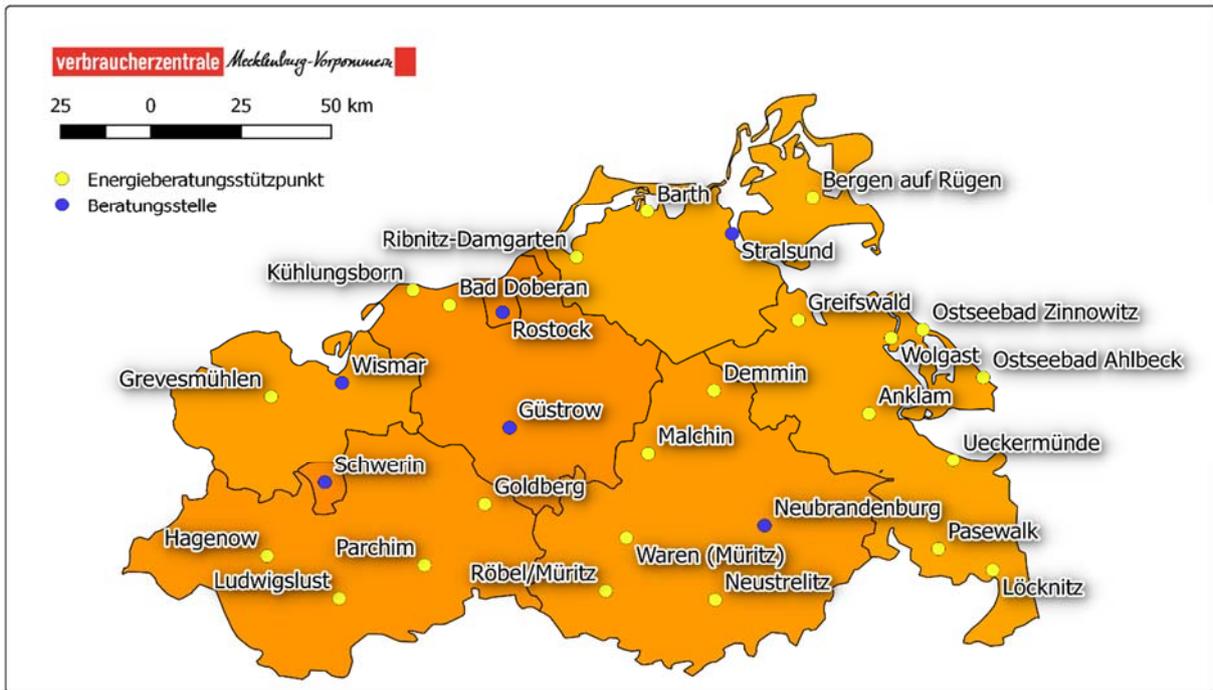
Das bundesweite Sonderprojekt, das im Oktober 2017 startete, wurde im Jahr 2019 bis Ende September weitergeführt. Das Projekt sollte einen Beitrag zur Gesundheitsförderung und zu mehr Integration und Teilhabe an der Gemeinschaftsverpflegung und an Ernährungsbildungsaktionen leisten. Der Schwerpunkt im Projekt lag in der Arbeit mit den Kindertageseinrichtungen. Großes Interesse bestand in allen Kitas an Fortbildungen für die Pädagogen und Hauswirtschaftskräfte. Hier ging es schwerpunktmäßig um die Speiseplanung in den Kitas nach dem „DGE-Qualitätsstandard in Tageseinrichtungen für Kinder“. Aber auch die Entwicklung des Essverhaltens von Kindern, Kinderlebensmittel und die Ernährungspyramide waren gefragte Themen. Auch fanden Elternveranstaltungen zum Thema „Kleine Kinder - Große Gewinne“ statt. Außerdem erhielten die Kitas Unterstützung bei der Arbeit mit der „Kita-Ideen-Box“, welche als Ernährungsbildungsmaterial von den Verbraucherzentralen entwickelt wurde. Im Jahr 2019 wurden im Rahmen des Projektes insgesamt 20 Veranstaltungen mit 236 Teilnehmern durchgeführt. Es fanden auch fünf Veranstaltungen „Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel“ in Schulen und Bildungszentren statt. Insgesamt wurden damit 72 Schüler an Schulen in Wismar, Rostock, Stralsund und Greifswald erreicht.

3.2 Energiepreise auf Rekordniveau fordern Umdenken bei Energieeinsparung und Anbieterwechsel

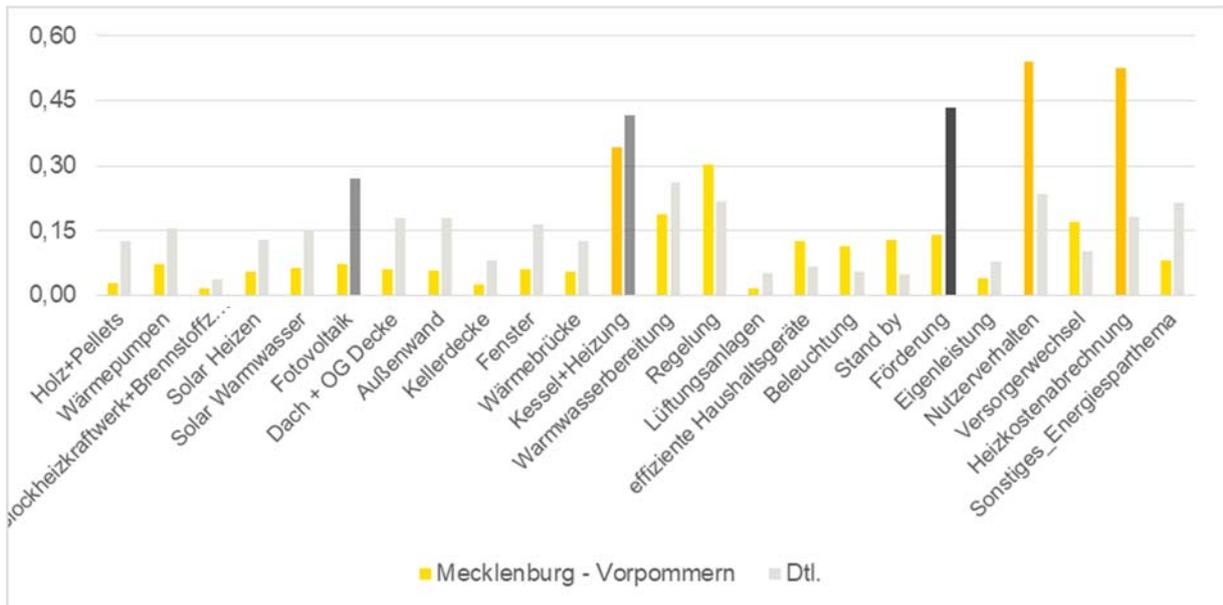
Eine Möglichkeit der Senkung des Heizenergieverbrauchs – mit ca. drei Viertel des Primärenergiebedarfs der größte Posten im Energieverbrauch in Gebäuden bzw. eines Haushaltes – ist die Senkung der Raumtemperaturen. Viele Verbraucher sehen dies so und haben ihr Heizverhalten an die gestiegenen Energiekosten angepasst. Umfrageergebnisse bestätigen den Trend. Rund 53 Prozent reduzieren zu diesem Zweck die Raumtemperatur. Dies ist das Ergebnis einer kürzlich durchgeführten Umfrage.



Der Fachbereich Bauen|Wohnen|Energie (v.l.n.r.): Wiebke Fröhlich, Arian Freytag, Melanie Peters



Übersicht der Energieberatungsstellen und –stützpunkte



Beratungsthemen im Bereich Bauen|Wohnen|Energie 2019

Energieberater der Verbraucherzentrale bieten Beratung und Hilfe vor Ort

13 Energieberaterinnen und Energieberater haben 2019 in unseren sechs Beratungsstellen und 17 Beratungsstützpunkten die Beratung zur Energieeinsparung durchgeführt.

Zu welchen Themen wurde 2019 beraten?

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

Nutzerverhalten bei der Energieeinsparung | Heizkostenabrechnungen | Wärmeerzeugung Heizung Regelung und Wärmeverteilung | Warmwasserbereitung | Wechsel des Energieversorgers Förderung | Stand-by Verluste | Effiziente Haushaltsgeräte | Beleuchtung

Signifikante Unterschiede bei den einzelnen Themen im Vergleich zu Vorjahren sind nicht zu verzeichnen.

Beratungszahlen

Im Jahr 2019 konnten wir unsere Arbeit im Projekt fortsetzen. Bei der Beratungsnachfrage wurden die Ergebnisse des Vorjahres fast erreicht. Gemessen an der stationären Beratung gab es eine Steigerung bei den Beratungsfallzahlen um 6,5 Prozent. Das Gesamtergebnis der bearbeiteten Checks konnte um 11 Prozent erhöht werden, auch wenn sich die Verteilung im Vergleich zum Vorjahr ein wenig verändert hat.

	2018	2019	Differenz	Prozentuale Differenz
Persönliche Beratung	1102	1174	72	6,5 %
Persönliche Beratung auf Messen	466	417	-49	-10,5 %
Telefonische Beratung	16	40	24	150 %
Kurzberatungen	1207	1092	-115	-9,5 %
Onlineberatungen	15	19	4	26,7 %
Vortragsteilnehmer	283	292	9	3,2 %
Vorträge	20	26	6	30 %
Basis-Check	70	85	15	21,4 %
Gebäude-Check	152	138	-14	-9,2 %
Heiz-Check	35	31	-4	-11,4 %
Solarwärme-Check	15	10	-5	-33,3 %
Detail-Check	37	79	42	113,5 %
Summe Checks	309	343	34	11 %

Beratungsfallzahlen im Energieprojekt 2019

Auch wenn die Fallzahlen auf Messen scheinbar abgenommen haben, soll weiterhin an der Präsentation auf Messen festgehalten werden. Die negative Entwicklung der Zahlen auf Messen kann dennoch als positiv angesehen werden. Messen bieten eine gute Möglichkeit, nahezu das gesamte Spektrum der Bundesförderung der Energieberatung der Verbraucherzentralen darzustellen. Andererseits liegt die Schwelle für Verbraucher niedriger, mit den Energieberatern ins Gespräch zu kommen. Der dritte Aspekt ist die Präsenz, die als Marketingfaktor nicht zu unterschätzen ist.

Regionalmanagement

Das Regional-Management wurde 2016 eingeführt und zielt darauf ab, die Fallzahlen der Energieberatung der Verbraucherzentrale durch Kooperationen mit anderen Akteuren zu steigern. Durch Kooperationen soll das Angebot der Energieberatung regional stärker verankert und in kommunale Gesamtstrategien zu Klimaschutz und Energiewende eingebunden werden. Das Jahr 2019 bildete das erste Jahr der zweiten Projektphase des Teil-Projekts.

Gleich zu Beginn des Jahres konnte eine erfolgreiche Kooperation mit der Bundesanstalt für Immobilienaufgaben geschlossen werden. Die Kampagne *missionE* zielt auf die Reduzierung des Strom- und Wärmeverbrauchs und die Verminderung der Kohlendioxidemissionen durch den Faktor Mensch sowohl in den Dienstliegenschaften des Bundes als auch in den Privathaushalten der Beschäftigten ab. Ein Energieberater konnte im Rahmen der Kampagne Seminare zu den Themen Strom und Wärme in den zivilen Bundesliegenschaften in Rostock, Stralsund und Schwerin halten. Die Teilnehmeranzahl umfasste 101 Personen.

Auch die Energiespar-Party, deren Startschuss 2018 fiel, konnte in 2019 erfolgreich mit dem Stromspar-Check-Aktiv sowie der Klimaschutzleitstelle Rostock fortgeführt werden. Zudem konnte die Wohnungsgenossenschaft Schifffahrt-Hafen Rostock als Kooperationspartner zur Durchführung einer Energiespar-Party gewonnen werden. Die Zusammenarbeit mit dem Projekt Stromspar-Check-Aktiv wurde intensiviert. Die für den Zeitraum 2019 und auch für 2020 angesetzte qualitative Ausrichtung von Kooperationen konnte somit verfolgt werden.

In den Stadtverwaltungen Greifswald und Stralsund konnten erfolgreiche Mitarbeiterschulungen zum Thema *Energiesparen am Arbeitsplatz und im privaten Haushalt ohne Komfortverlust* durchgeführt werden.

Vom 22.09. bis zum 27.09.2019 fand in Rostock die Klimawoche statt. Neben dem bewährten Klima-Aktionstag zum Auftakt gab es vier Tage lang Information und Diskussion zur Machbarkeit der Energiewende. Im Rostocker Stadthafen lag das Segelschiff Artemis, welches als Veranstaltungsort für die Reihe *Klimaschutz an Bord* zur Verfügung stand. Die Veranstaltungsreihe bot Workshops für Interessierte, die sich zum Thema Klimaschutz informieren wollten.



Auch die Energieberatung konnte mit einem Workshop zum Thema *Energiesparen im eigenen Zuhause* zur Veranstaltungsreihe beitragen.

Nach dem Vorbild der KlimaKogge, einer Gebäude-Check Kampagne für Hagenow und Hagenow-Land, konnte in Kooperation mit dem Ecolog-Institut für sozial-ökologische Forschung und Bildung eine Gebäude-Check Kampagne für Verbraucher in Anklam initiiert werden. Das Ecolog-Institut übernimmt für den Zeitraum vom 01.11.2019 bis zum 31.03.2020 die Eigenanteile für insgesamt 30 Gebäude-Checks. Durch die Entgeltübernahme können Verbraucher in Anklam von einem kostenlosen Gebäude-Check profitieren, der einen umfassenden Überblick über den Strom- und Wärmeverbrauch, die Geräteausstattung, die Heizungsanlage, die Gebäudehülle sowie Sparpotenziale gibt. Begleitet wird die Kampagne von einer Anzeigenschaltung sowie Pressemitteilungen. Neben dem Ecolog-Institut ist auch das Klimaschutzmanagement der Stadt Anklam ein sehr geschätzter Partner, um die Aktion bekannt zu machen. Anklangs Bürgermeister Michael Galander lobte die Kampagne vor Ort.

Das Regionalmanagement stellte auch 2019 ein wichtiges Instrumentarium zur Erreichung der Projektziele dar. Wie bereits im letzten Jahr angeklungen, kann die Fallzahlsteigerung jedoch nicht allein in der Verantwortung des Regionalmanagements liegen. Vielmehr sind ein zielgruppenspezifisches Marketing sowie eine enge Beraterbetreuung nötig. Die Erreichung der Fallzahlen-Ziele ist eine Anforderung, der nur gemeinsam und bestmöglich aufeinander abgestimmt von allen in einer Verbraucherzentrale mit der Energieberatung befassten Personen und Bereichen begegnet werden kann.



Energieberater Torsten Lembke während einer Beratung am Info-Stand

Lokales Projektmanagement (LPM)

Klimawandel und CO₂-Ausstoß waren die Begriffe des Jahres 2019. Dies hat sich die Energieberatung zu Eigen gemacht und den Fokus auf genau diese Themen gelegt. Die LPM-Tätigkeit dient dazu, die Verbraucher mittels Anzeigen und einer ansprechenden Präsentation auf Aktionen und Messeveranstaltungen zu erreichen. Zusätzlich fungiert das LPM zur Unterstützung der Arbeit des Energiekoordinators und des Regionalmanagements.

Im Jahr 2019 hat die Energieberatung an insgesamt 30 Messen und Aktionen teilgenommen. Dabei handelte es sich unter anderem um die in Mecklenburg-Vorpommern größten Baumessen. Unsere Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass wir bei diesen Messen die Arbeit der Energieberatung am besten präsentieren können. Der Großteil der Energieberater konnte auf Messen und Aktionstagen im direkten Gespräch Beratungen durchführen und auch Termine für Checks sowie Beratungen in der Beratungsstelle vereinbaren. Unsere Präsenz bei Aktionen und Messeveranstaltungen zeigte den Verbrauchern, wie groß das Beratungsspektrum der Energieberatung ist und dass es eine Vielzahl von sinnvollen Beratungsmöglichkeiten gibt. Insgesamt wurde in 2019 eine Besucherzahl von 3.914 generiert.

Im ersten Quartal finden die meisten Messeveranstaltungen statt. So war z. B. die Ostseemesse (Dauer fünf Tage) eine der größten Messen im Frühjahr. Aber auch die „Bauen Sanieren Eigenheim“ im März 2019 fiel unter die größeren Veranstaltungen mit einer Dauer von drei Tagen. Im Herbst folgte die RoBau, die mit 15.000 Besuchern jährlich die größte und erfolgreichste Baumesse in Mecklenburg-Vorpommern und auch über die Landesgrenzen hinaus interessierte Verbraucher erreicht. Die Messestände wurden so gestaltet, dass Verbraucher den Umfang des Beratungsangebotes deutlich erkennen konnte. Vor allem das aktuelle Thema Solarthermie konnte mit dem Roll-Up zum Solarwärme-Check bewusster wahrgenommen werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Die kontinuierliche Werbung zur Bekanntmachung der Energieberatung konnte durch Pressearbeit und Anzeigenwerbung unterstützt werden. Insgesamt wurden 23 Presseinformationen und sechs Interviews in Funk und Fernsehen veröffentlicht. Außerdem konnten diverse Anzeigen geschaltet werden, die vor allem die Checks und die Bewerbung der Beratungsstellen in MV beinhalteten. Die „Fenstertausch“-Kampagne wurde ab Herbst 2019 aktiv per Zeitungsanzeigen beworben. Der im September stattgefundenen Klimaaktionstag war mit einem großen Vorstellungstext der Energieberatung auf der Website des Veranstalters zusehen. Hier konnte durch die Werbung schon im Vorfeld gezeigt werden, dass das Thema Klimawandel und Energieeffizienz wichtige Beratungsthemen sind. Eine Anzeigenserie „A – (Z)Solar“ wurde ins Leben gerufen. Ziel war es, die Verbraucher mit Energieeinspartipps zu versorgen und gleichzeitig die professionelle Hilfe durch einen unabhängigen Energieberater der VZ MV zu bewerben.

verbraucherzentrale
Energieberatung

KOSTENLOSE
GEBÄUDE-CHECKS
IN ANKLAM

verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern

**WIE VIEL ENERGIE
BRAUCHT IHR HAUS?**

Wir prüfen den Strom- und Wärmeverbrauch,
die Elektroausstattung, die Gebäudehülle und
den möglichen Einsatz erneuerbarer Energien.

Terminvereinbarung zum Ortstarif
unter 0381 - 208 70 50
www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

Insolvenzen von Energielieferanten

Auch im Jahr 2019 riss die Serie mit Energielieferanten, die Insolvenz anmelden mussten, nicht ab. Diesmal traf es die BEV, die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH. Die 2013 gegründete BEV konnte während ihrer Geschäftstätigkeit einen Kundenstamm von circa 640.000 Kunden aufbauen. Die BEV konnte ihre Kunden auch über bekannte Vergleichsportale, wie zum Beispiel CHECK24 oder Verivox, gewinnen. Eine Platzierung auf den vorderen Plätzen konnte durch günstige Preise (inkl. Boni) erreicht werden. Die Bewerbung exklusiver Tarifmodelle sowie Werbeaktionen weckte zusätzlich die Aufmerksamkeit vieler Kunden. Die Wochenzeitschrift Wirtschaftswoche berichtete darüber, dass der Energiekonzern BP mit der Muttergesellschaft der BEV – der Genie Holding AG – 2017 eine Vereinbarung zur Lieferung von Erdgas und Strom geschlossen hatte. Dahinter wurde von der Wirtschaftswoche sogar eine „strategische Partnerschaft“, welche auch finanzielle Unterstützung bei eventuellem Liquiditätsbedarf vorsah, vermutet. Nachdem zum Jahresende 2018 die Partnerschaft von BP gekündigt worden sein soll, erhöhte fast zeitgleich die BEV ihre Preise. Gestiegene Beschaffungskosten wurden als Grund dafür angegeben. Etwa 200.000 Kunden haben aufgrund der Preiserhöhung ihr Sonderkündigungsrecht ausgeübt und das Vertragsverhältnis beendet. Im Januar 2019 beantragte die BEV die Eröffnung des Insolvenzverfahrens. Im Zuge dessen wurde auch die Belieferung mit Energie eingestellt. Von den Folgen der Insolvenz sind circa 250.000 Kunden betroffen.

3.3. Aufklärung und Information zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz

Das Projekt wurde gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Der aktuelle 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. Am Projekt beteiligt sind alle 16 Verbraucherzentralen, die gestützt auf eine Koordinierung die erforderlichen Maßnahmen gemeinsam planen und arbeitsteilig realisieren.

3.3.1. 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 oder auch in eigens dafür eingerichteten Formaten vermittelt. Diese praktische zielgruppenbezogene Bildungsarbeit wurde auf der Grundlage altersgerechter Methoden und Materialien durchgeführt.

Ziel aller durchgeführten Maßnahmen ist die Stärkung der jungen Verbraucher in ihrer Selbstbestimmung – sowohl bei Konsumententscheidungen als auch bei verbraucherrechtlichen Angelegenheiten. Die Kernzielgruppe sind Jugendliche und junge Erwachsene in der Altersspanne von ca. 14 bis 24 Jahren. Dabei werden die Maßnahmen sowohl an Schüler als auch an Berufsschüler, Auszubildende, Studierende und Berufseinsteiger adressiert.

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 nicht über die besonderen Konditionen bei Kreditkarten bewusst. Die Auswahl des geeigneten Kontos stellt sie vor eine Herausforderung, nicht zuletzt aufgrund der attraktiven Werbung und überzeugender Verkaufsgespräche der Geldinstitute. Die Maßnahmen des Projekts unterstützen die genannte Zielgruppe der ca. 14- bis 24-Jährigen 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 diverse Materialien konzipiert, produziert und im Rahmen von Veranstaltungen des WVS-Projekts eingesetzt:

- Smartphone-Rallye für Fake Shops, Gewährleistung und Garantie, Mobiles Bezahlen, Rechtsirrtümer, Vergleichsportale
- Plakate „Abzocker“-Ausstellung
- Online-Texte „Studienfinanzierung“
- Unterrichtsmaterial „Inkasso/ SCHUFA“
- Unterrichtsmodul „Datenschutz“
- Unterrichtsmodul „Instagram“
- Unterrichtsmodul „Mobiles Bezahlen“
- Unterrichtsmodul „Versicherungen“
- Unterrichtsmodul „Verträge und Verbraucherschutz“
- Give Away „Mini-Locher“
- Online-Tool „Rendite-Rechner“

Mit dem Erwerb der Volljährigkeit stehen den jungen Erwachsenen viele Möglichkeiten offen, sie sind voll geschäftsfähig, das heißt 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 unterstützten 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** wurde eine Maßnahme durchgeführt:

- Info-Film „Ticket-Zweitmarkt“

3.3.2. Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflege-Gesetzen

Für die deutsche Gesellschaft stellt das Thema Pflege immer mehr ein großes Problem dar: Der demografische Wandel wird, so die einstimmige Aussage vieler Prognosen, zu einem rasanten Anstieg der Zahl der Pflegebedürftigen führen. Darüber hinaus traten zum 1. Januar 2016 wichtige (Gesetzes-)Änderungen im Bereich Gesundheit und Pflege in Kraft. Weitere folgten zum 1. Januar 2017, so beispielsweise die Einführung eines neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffes – mit tiefgreifenden Auswirkungen für alle Pflegebedürftigen und ihre Angehörige.

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 1.1.2017 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 Förderjahr 2019 im Themenbereich **PSG II und PSG III** folgende Maßnahmen durchgeführt:



- Nachdruck Flyer „Der Weg zum Pflegegrad“
- Mitmach-Stand „Der Weg zum Pflegegrad“

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) gesucht und 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 2019 folgende Maßnahmen im Teilbereich „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ durchgeführt:

- Online-Informationsangebot zu „Haushaltsnahen Dienstleistungen“
- Give Away „Brillenputztuch“

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 1. Januar 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. Juni 2017, für ambulante Pflegedienste bis zum 30. Juni 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. Aktuell sind Änderungen und erste konkrete Informationen zu dem neuen System für Herbst 2019 geplant. 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:

→ Give Away „Vorsorgeordner“

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 steigenden und komplexer werdenden Informationsbedürfnis der Verbraucher rund um Fragen des **WBVG** und Pflegeheimen mit Antworten und Hilfsangeboten entgegen kommen zu können, wurde folgende Maßnahme durchgeführt:

→ Veröffentlichung des interaktiven Themen-Dossiers „Pflege im Heim: Unsere Informationen für Pflegebedürftige“

Die Einführung der neuen Pflegegrade zum 1. Januar 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 im Förderjahr 2017 verschiedene haptische Informationsangebote entwickelt. Im Jahr 2019 wurde diese Maßnahme durch folgende Aktivität ergänzt:

→ Aktualisierung des Vortrags „Pflegezusatzversicherung“

3.3.3. Verbraucherinformationen / Verbraucherrechte / Vertragsrecht

Im Rahmen dieses Themas wurden zum einen 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. Zum anderen liegt ein weiterer Fokus dieser Gemeinschaftsaktion auf aktuelle 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/innen ihre Rechte aus Kaufverträgen aufgrund mangelnder Kenntnisse, erschwelter Durchsetzung oder gar der Verweigerung nicht wahrnehmen, entstehen unnötige Kosten durch kostenpflichtige Reparaturen oder/und den nicht notwendigen Ersatzkauf. Steigende Beschwerdezahlen bestätigen, dass Fragen rund um Garantie und Gewährleistung „Dauerbrenner“ bei allen Verbraucherzentralen darstellen. Aus diesen Gründen informieren die Verbraucherzentralen im Rahmen des Projekts WVS umfassend zum Gewährleistungsrecht. Es wurde folgende Maßnahme durchgeführt:

→ Anleitung zur Erstellung eines Quizmoduls („Kahoot“) zum Thema „Gewährleistung“

Der Begriff **Fake Shops** bezeichnet 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 – mit dem Ziel, alle Verbrauchergruppen in Bezug auf Fake-Shops zu sensibilisieren. Hierzu wurden in 2019 in Kooperation mit der Gemeinschaftsaktion 1 (Junge Leute) folgende Maßnahmen durchgeführt:

→ Kartenspiel („Black Stories“) „Fake Shops“

→ Aktualisierung interaktives Modul „Fake Shops“

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 den Preis oder 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 diese Maßnahmen durchgeführt:

- Informationsangebot „Online-Portale für Handwerkerleistungen“
- Erhebung bei relevanten Landesbehörden zum Thema „Unseriöse Handwerker/Notdienste“
- Kooperation mit Bundesnetzagentur und Steuerbehörden zur Abschaltung unseriöser Handwerker-/Notdienste-Rufnummern

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. Leider gestaltet sich die Suche nach dem Traumpartner nicht immer reibungslos. Die Verbraucherzentralen erhalten zu diesem Thema jedes Jahr eine Vielzahl von Beschwerden: Verbraucher klagen hierbei nicht nur über versteckte Laufzeitverlängerungen bei Testabonnements 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 2019 durchgeführten Aktionen war es, Verbraucher über mögliche Fallstricke bei der Partnervermittlung aufzuklären. Hierzu gehören Aspekte rund um den Vertragsschluss als auch Fake-Profile und Kündigungsrechte. Es wurden folgende Maßnahmen realisiert:

- Quiz „Fallen auf Partnervermittlungsportalen“
- Info-Film „Fallen auf Partnervermittlungsportalen“

Schon lange haben Verbraucherinnen und 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. Verbraucherinnen und Verbraucher benötigen Informationen zu den technischen und rechtlichen Hintergründen der verschiedenen **Bezahlmethoden**, um eine fundierte Auswahlentscheidung treffen zu können. Bezahlmöglichkeiten, bei denen das mobile Endgerät selbst zum Bezahlmedium wird (mobilfunkbasierte Bezahlung), blieben im Rahmen dieser Aktion unberücksichtigt; vielmehr wurde der Fokus auf die echten **mobilen Bezahlmöglichkeiten** gelegt. Hierzu wurde im Projektjahr 2019 folgende Maßnahme durchgeführt:

- Kurzvortrag „Mobiles Bezahlen und Online-Shopping“

Das Informationsverhalten von Verbrauchern hat sich in den letzten Jahren nachhaltig verändert. Dabei spielt das Internet eine besonders große Rolle: Es 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 Verbraucherinnen und 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. Neben Optimierungen am bestehenden „Inkasso-Check“ sowie dessen digitaler Bewerbung stand die Entwicklung und Veröffentlichung eines „Dokumenten-Generators“ im Fokus. Dieses Angebot wurde im Herbst 2019 zur öffentlichen Nutzung freigeschaltet und sukzessive mit weiteren Themen und Inhalten angereicht.

→ Legal-Tech-Tool „Dokumenten-Generator“

Mit der **Umsetzung der neuen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)** im Mai 2019 ging ein massives Informationsbedürfnis der Verbraucher einher. In Kooperation und ergänzend zu dem vom BMJV geförderten Projekt „Deine Daten, deine Rechte“ (Projekträger: Digitale Gesellschaft e. V.) wurden im WVS-Projekt folgende Maßnahmen umgesetzt.

- Umfrage „Betroffenenrechte“ (DSGVO)
- Info-Film „Cookies und Identifier“ (DSGVO)
- Checkliste zu Online-Anbietern „Digitaler Nachlass“
- Vortragskonzept „Digitaler Nachlass – Wesentliches bedenken und regeln“

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

- Info-Film „Reiserecht“
- Give Away „Kofferaufkleber“



Unseriöse und unberechtigte Zahlungsaufforderungen von **Inkasso**-Unternehmen sind nach wie vor eines der häufigsten Themen, mit denen sich Verbraucher an die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen wenden. Aufgrund gesetzlicher Änderungen, dem andauernd großen Informationsbedarf und dem parallel entwickelten Legal-Tech-Tool „Inkasso-Check“ wurden folgende Maßnahmen aus vorherigen Förderperioden angepasst und produziert:

- Aktualisierung Flyer „Augen auf bei Inkassoforderungen“
- Aktualisierung der digitalen Informationsangebote (Informationstext, Checkliste, Onlinemodul) „Inkasso“

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen erhielten im Förderzeitraum eine stetig ansteigende Zahl von Verbraucherbeschwerden über Abzocke auf dem **Ticket-Zweitmarkt**. Diese reichten von stark überhöhten Preisen, spät oder nicht versandte Tickets bis hin zu Fans, die aufgrund von personalisierten Tickets nicht ins Stadion kamen. Oft wurden auch falsche Tickets geliefert. Ziel war nicht das Vorgehen gegen einen einzelnen Anbieter – vielmehr wurden allgemeine Informationen zu den Zweitmarktproblemen vermittelt. Damit wurde erreicht, dass der Verbraucher bei dem Kauf von Tickets die Hintergründe erkennen und eine informierte Entscheidung treffen konnte. Hierzu wurde folgende Maßnahme durchgeführt:

→ Info-Film „Ticket-Zweitmarkt“

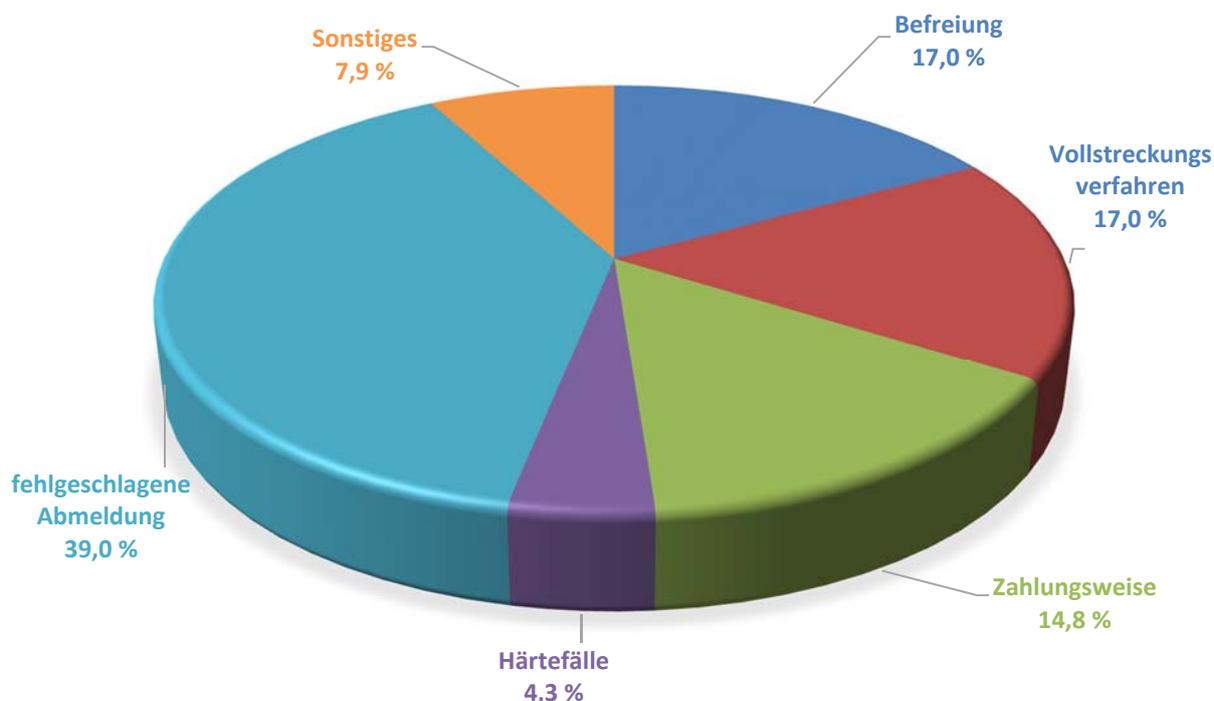
Auf **Bundesebene** präsentierte sich das Projekt mit der Vorstellung einer „Smartphone-Rallye“ bei PStS Rita Hagl-Kehl im BMJV (27.11.2019). Eine Berliner Schulklasse begleitete gemeinsam mit Frau Hagl-Kehl die fiktive Person „Laura“ auf dem Weg zu den wichtigsten Verträgen und lernte gleichzeitig die Themen der Verbraucherzentrale kennen.

3.4. Beratung zu den Rundfunkbeiträgen

Die Beratungen zum Thema Rundfunkbeitrag sind nach wie vor stark nachgefragt. Insbesondere die Befreiung der Beitragspflicht für Nebenwohnungen und der Einwohnermeldeamtsdatenabgleich prägten das Beratungsbild 2019. Es wurden insgesamt 419 Beratungen bzw. Rechtsbesorgungen durch die Kollegen der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern durchgeführt. Hiervon erfolgte die Kontaktaufnahme durch die Verbraucher in 101 Fällen telefonisch, in 292 Fällen persönlich, in 21 Fällen per E-Mail und in vier Fällen postalisch.

Die Kontakte verteilen sich auf die verschiedenen Beschwerdegründe wie folgt:

Der Meldedatenabgleich und die damit einhergehende Nachfrage, ob eine Wohnung anzumelden oder befreit werden kann, führte im Berichtsjahr 2019 zu zahlreichen Beratungsfällen. In der Beratung wurde festgestellt, dass die Daten bei den Einwohnermeldeämtern in Teilen nicht der tatsächlichen Wohnsituation entsprachen. So stimmten beispielsweise die Angaben zu den Wohnsitzen oft nicht mit den Daten des Beitragsservice in Köln überein. Anmeldungen, die dem Verbraucher ungerecht erschienen, mussten durch die Berater geklärt werden. Die Ratsuchenden selbst kennen ihre Lebenssituationen dabei am besten, erfassen jedoch nicht, dass der Beitragsservice die Lebensumstände nur als Datensatz bezieht, der einen anderen Schluss zulässt. Und so tauchen die unterschiedlichsten Probleme auf: Werden Beitragskonten nicht geklärt, bleibt die Beitragspflicht bestehen. Zahlungsaufforderungen führen zu Festsetzungsbescheiden, die unmittelbar bei unterbleibendem Widerspruch in die Zwangsvollstreckung führen.



Die Beratungen in der zweiten Jahreshälfte waren geprägt von der Befreiung von der Rundfunkbeitragspflicht für eine Nebenwohnung, basierend auf einem Urteil des Bundesverfassungsgerichts, das im Kern sagt, dass eine Nebenwohnung unter bestimmten Voraussetzungen von der Beitragspflicht zu befreien und das Gesetz entsprechend anzupassen ist. Obwohl mittlerweile eine Regelung gefunden wurde, können Verbraucher die Rechtslage teilweise nicht nachvollziehen. Sie meinen, das Bundesverfassungsgericht habe die Beitragspflicht für die Nebenwohnung gänzlich ausgesetzt, Nebenwohnungen seien nicht anzumelden, die Schreiben und die lange Bearbeitungszeit werden als weitere Zumutung empfunden. Missverständnisse, Hilflosigkeit, Überforderung oder auch ein nicht erreichbarer Beitragsservice führen zum Unverständnis darüber, wie mit Bürgern umgegangen wird und letztendlich sogar zur Beitragsverweigerung.

In vielen Fällen wenden sich Verbraucher an die Verbraucherzentrale, weil sie den Beitragsservice nicht erreichen können. Daneben blieben vielen Verbrauchern die zugesandten Forderungsaufstellungen ein Rätsel. In Rechnung gestellte Zeiträume konnten nicht nachvollzogen werden, sei es, dass schon jemand den Beitrag gezahlt hatte oder aber Verbraucher in den benannten Zeiträumen nicht mehr in den Wohnungen gewohnt haben. Direktanmeldungen aus dem Einwohnermeldeamtsdatenabgleich führten zu Unverständnis oder Zweifeln, denn der Beitragsservice „hätte sich doch auch früher melden können“.

Tauchten Forderungen und Ankündigungen von Zwangsvollstreckungen auf, die Zeiträume vor der regelmäßigen Verjährung betrafen, weigerten sich die Verbraucher bereits, nur darauf zu reagieren. Die Forderungsaufstellungen und Begründungen waren für sie nicht nachvollziehbar. Sie empfinden dies aus ihrer Sicht als Betrugsversuch oder als Unterschieben von Forderungen, für die sie nicht verantwortlich sind.

Ein weiteres Problem ist der Postverkehr. Verbraucher wurden aufgefordert, innerhalb einer bestimmten Zeit zu reagieren - die Antwort des Beitragsservices ließ hingegen lange auf sich warten. Probleme und Sachverhalte konnten so nicht zeitnah geklärt werden. Eingeforderte Unterlagen und Nachweise schienen nicht berücksichtigt zu werden; gleichwohl wurden Zahlungsaufforderungen verschickt.

Über die direkten Kontakte, die im Rahmen eines eigens dafür angelegten Projektes der norddeutschen Verbraucherzentralen zusammen mit dem NDR hergestellt worden, können viele Einzelfragen mit zuständigen Mitarbeitern des NDR geklärt werden. Gleichzeitig erfolgt eine ständige Rückkopplung von gewonnenen Informationen und Verbraucherproblemen seitens der Verbraucherzentralen.

3.5. Versicherungen, Kredite, Altersvorsorge, Geldanlagen

Im Bereich der Finanzdienstleistungen bewegen sich Verbraucher häufig nicht auf Augenhöhe mit den Anbietern. In aller Regel stehen sie Experten gegenüber, auf deren Auskünfte sie vertrauen müssen. Dieses Vertrauen kann jedoch leicht ausgenutzt werden. Häufig werden dann Verträge abgeschlossen, die nicht zu der Lebenssituation der Betroffenen passen. Viele Produkte, wie Berufsunfähigkeitsversicherungen, Lebensversicherungen, Riester-Produkte, Bausparversicherungen, Sparverträge, Verbraucherkredite, Immobilienkredite sind auf lange Zeit angelegt und umfassen daher erhebliche Summen, die teilweise die gesamte Lebensplanung von Verbrauchern betreffen. Fehlentscheidungen an dieser Stelle können daher erhebliche Folgen haben.

Dies fängt bereits beim **Girokonto** an. Die Banken werden aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase kreativ und entwickeln neue Kontomodelle. Bei einigen Produkten ist die Kontoführung kostenlos, bei einigen nur, wenn monatlich genügend Geld eingeht. Überweisungen können extra kosten, müssen aber nicht. Genau wie das Abheben von Bargeld oder das Erstellen des Kontoauszuges. Für die Verbraucher wird somit bereits die Auswahl eines passenden Kontos schwieriger. Es wenden sich aber auch Betroffene an die Verbraucherzentrale, denen Entgelte von ihrer Sparkasse berechnet werden, sowohl wenn sie Kontoauszüge abholen, als auch wenn sie keine Kontoauszüge abholen und somit für eine Leistung, die gar nicht erbracht wurde. Darüber hinaus entwickelt die **Fin-Tech**-Branche neue Modelle, die ausschließlich mobil basiert funktionieren. Als Beispiel seien die Angebote der N26-Bank genannt. Problematisch wurde dieses im letzten Jahr als der Service, den die Bank verpflichtet ist bereit zu stellen, nicht mehr erreichbar war. In jedem Fall ist ein Girokonto für Verbraucher unabdingbar. Umso schwerer wiegt es, wenn Verbrauchern genau diese Basis jeglichen finanziellen Handelns entzogen wird. So kündigte die Pommersche Volksbank Ende Februar 2019 Verbrauchern ihre Girokonten, die als sogenanntes **P-Konto** geführt wurden. Hintergrund ist offensichtlich, dass der Bank die Führung dieser Konten zu kostenaufwendig war. Problematisch ist die grundsätzlich zulässige Kündigung der Konten deshalb, da die Bank in dem Augenblick der Vertragsauflösung des Kontos verpflichtet ist, den Betroffenen auf Antrag umgehend wieder ein Basis-Girokonto einzurichten. Mit Hilfe der Beratungsstelle Stralsund, die sich mit der Volksbank und der BaFin in Verbindung setzte und eine Pressemitteilung zu der Thematik absetzte, konnte zumindest für die Verbraucher, die sich aktiv um die Unterstützung der Verbraucherzentrale bemüht hatten, erwirkt werden, dass entweder die Kündigungen zurückgenommen wurden oder ein Konto bei einer anderen Bank eingerichtet wurde. Nicht abschließend geklärt ist die Problematik, dass insbesondere für **Basiskonten** hohe Entgelte von den Banken gefordert werden, die damit besonders die Verbraucher treffen, die über geringe Einkommen verfügen.



verbraucherzentrale

AUGEN AUF BEI INKASSOFORDERUNGEN

Nicht in jedem Fall bezahlen

Wesentlichen Raum nahm auch die Umsetzung der **2. Zahlungsdienste-Richtlinie** im September 2019 sowohl in der Beratung aber insbesondere in der medialen Aufbereitung bei der Verbraucherzentrale ein. Die gesetzlichen Änderungen betrafen zwar auch neuartige Zahlungsdienste, die zum Beispiel den Abruf von Konten verschiedener Banken in einer App ermöglicht. Aber im Fokus stand bei den Verbrauchern und Medien vor allem die Einführung der **Zwei-Faktor-Authentifizierung**. Trotz der mehrjährigen Vorlaufzeit lief die Umstellung weder bei den Banken noch bei den Händlern problemfrei ab. Die meisten Probleme bereitete den Verbrauchern, dass keine einheitliche Lösung besteht, sondern dass Verbraucher bei jeder Bank mit einem anderen System konfrontiert sind, welche zudem unterschiedliche Kosten für die Betroffenen nach sich ziehen. Ein erheblicher Teil der Nachfragen bezog sich auf die Probleme, die die DKB mit der Umstellung und der mangelnden Erreichbarkeit des Service hatte. Verwirrend war für Verbraucher ebenfalls, dass der Handel in weiten Teilen die gesetzlichen Vorgaben nicht umgesetzt hat und nunmehr einen unbefristeten Aufschub von der BaFin bekommen hat. Wie jedoch mittlerweile festzustellen ist, gibt es trotz des erhöhten Sicherheitsniveaus der Zwei-Faktor-Authentifizierung erste Missbrauchsfälle, bei denen die Betroffenen nunmehr zusätzlich das Problem haben, dass ihnen die Zwei-Faktor-Authentifizierung als Anscheinsbeweis entgegengehalten wird. Hier bleibt die weitere Entwicklung abzuwarten.

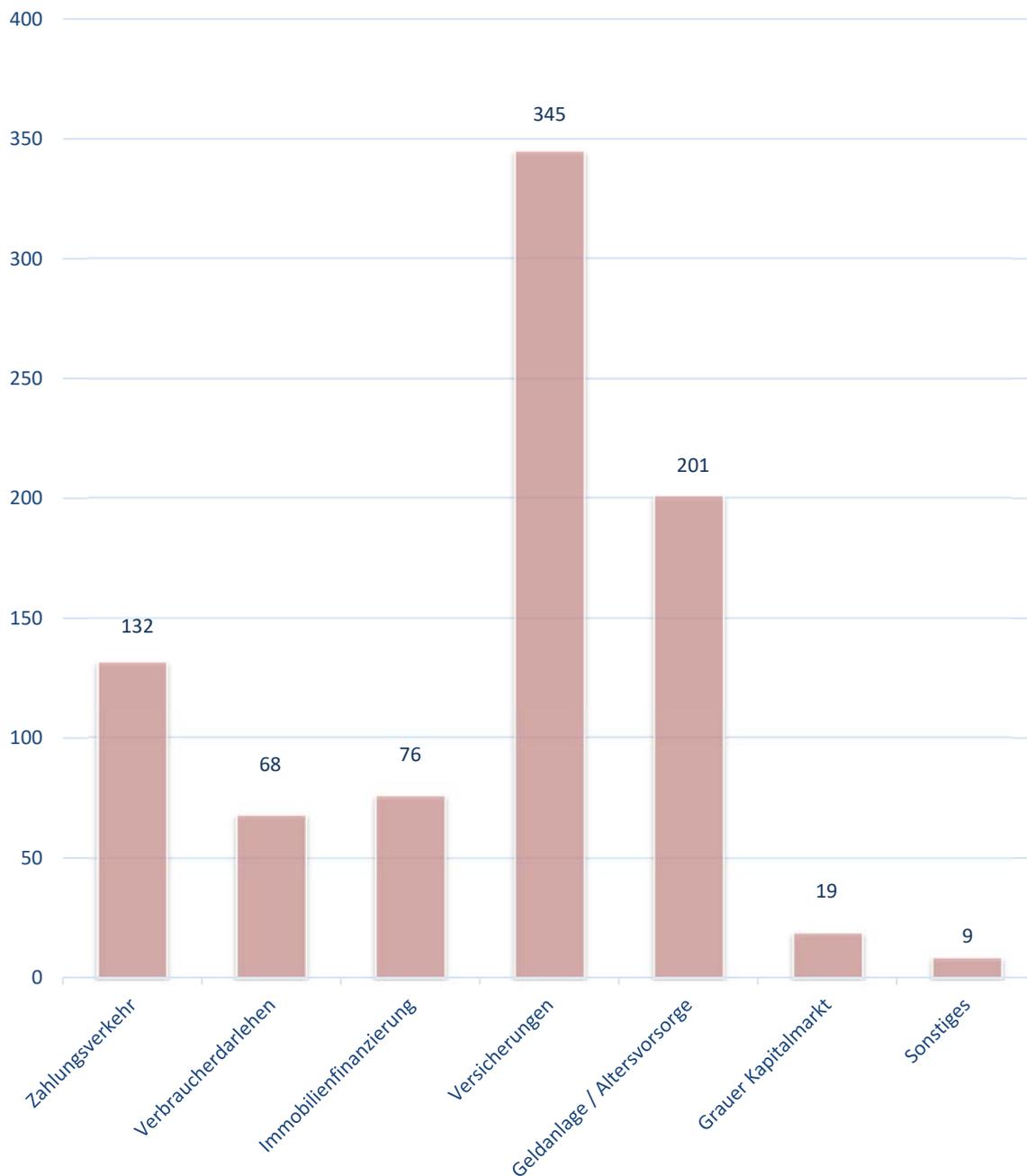
Im Zusammenhang mit dem Onlinehandel treten nicht nur unbare Zahlungen immer weiter in den Vordergrund, sondern auch die Problematik, dass oft nicht klar ist, ob sie nur mit dem Händler oder gleichzeitig auch mit einem Anbieter eines Bezahlsystems einen Vertrag abschlossen haben. Häufigstes Beispiel in der Beratungspraxis war die Kombination aus einer Warenbestellung bei der Firma *wish.com* und dem **Bezahldienst Klarna**. Der Bestellung folgte in vielen Fällen ein durch die schwedische Bank *Klarna* veranlasstes Inkassoverfahren, da angeblich ein Zahlungsvertrag mit der Bank abgeschlossen worden sei. Den Aufforderungen der Verbraucherzentrale entsprechende Nachweise für die angeblichen Zahlungsverträge vorzulegen, folgten stets nur inhaltslose Stellungnahmen, so dass die Inkassoverfahren vollständig abgewehrt werden konnten.

Der Beratungsbedarf zu **Darlehensverträgen** bleibt anhaltend hoch, da viel Unsicherheit zu diesem Thema vorherrscht. Die wesentlichen Themen sind:

- revolvierende **Kreditkartenverträge**, die insbesondere mit Migranten abgeschlossen werden und Zinssätze aufweisen, die teils deutlich über den Zinssätzen eines Dispositionskredites liegen,
- nicht nachvollziehbare **Kreditwürdigkeitsprüfungen** und **Scoringverfahren**,
- unnötige **Restschuldversicherungen**, bei denen die Kreditgeber durch die Provision und das gesunkene Ausfallrisiko doppelt profitieren und die sich bei **Kettenkrediten** mehrfach auswirken
- und intransparente Umschuldungskosten und **Vorfälligkeitsentschädigungen**.

Schwerpunktberatungsstelle für die Prüfung von Vorfälligkeitsentschädigungen ist die Beratungsstelle Neubrandenburg. Wie sich in der Beratungspraxis immer wieder herausstellt, wird von den Kreditinstituten bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung häufig die Möglichkeit der Sondertilgung unterschlagen, was zu überhöhten Forderungen gegen die Verbraucher führt. Zudem wird von den Banken zunehmend der **Minuszinssatz** der EZB dem vereinbarten Zinssatz gegenüber gestellt, obwohl dies aufgrund der Schadensminderungspflicht klar unzulässig ist. Durch die Nachberechnung der Forderungen der Banken konnte die Verbraucherzentrale den Betroffenen Beträge mitunter im vierstelligen Bereich ersparen. Zu einer entsprechenden Sonderuntersuchung des Finanzmarktwächters konnte die Verbraucherzentrale 29 Fälle beisteuern.

Im Bereich der **Versicherungen** war die Überprüfung vorhandener Verträge sowie von Angeboten für den Neuabschluss von Hausrat-, Haftpflicht-, Unfall- und Berufsunfähigkeitsversicherungen häufig nachgefragt. Eine ständige Problematik tritt in der Beratung zur **privaten Krankenversicherung** zu Tage, da hier die Beiträge ständig steigen und dadurch so mancher Verbraucher in finanzielle Bedrängnis gerät. Vor allem mit dem Eintritt in das Rentenalter wird es akut. Zahlreiche Selbständige haben, wenn überhaupt, häufig nur eine kurze Zeit in die gesetzliche Rentenversicherung eingezahlt und damit nur einen geringen Anspruch auf eine Rentenzahlung erworben. Dies stellt für viele eine existenzbedrohende Situation dar. Ein Tarifwechsel oder der Wechsel in die gesetzliche Krankenversicherung können mögliche finanzielle Entlastung bringen. Letzteres ist aber nur unter bestimmten engen Voraussetzungen möglich. Schwerpunktmäßig werden betroffenen Verbrauchern in der Beratungsstelle Rostock Handlungsoptionen aufgezeigt.



Etliche Verbraucher sind an die Verbraucherzentrale mit der Frage herangetreten, ob die Kündigung ihres bestehenden Bausparvertrages durch die Bausparkassen zulässig ist. Es betrifft „ältere“ gut verzinsten **Bausparverträge**. In vielen Fällen haben diese eine Gesamtverzinsung von 3,5 oder gar 4 Prozent. Während der langanhaltenden Niedrigzinsphase ist es für die Bausparkassen immer schwieriger geworden, die versprochenen Zinszahlungen zu erwirtschaften. Deshalb versuchen etliche Bausparkassen diese Verträge zu kündigen. Dabei ist die Vorgehensweise nicht immer rechtlich korrekt. Zum einen werden Kündigungsgründe genannt, die rechtlich unzulässig sind, zum anderen wird versucht, den Verbrauchern den Anspruch auf Zahlung der Bonuszinsen vorzuenthalten, der für die Nichtinanspruchnahme des Kredits entsteht.

Nachdem bereits in verschiedenen anderen Bundesländern die Kündigung von **Prämienparverträgen** seitens der Banken und Sparkassen ein wesentliches Beratungsthema wurde, ist die Problematik der **Kündigung** und der Zinsberechnung in 2019 in Mecklenburg-Vorpommern ebenfalls relevant geworden. Der Bundesgerichtshof hatte entschieden, dass Sparverträge nach Erreichen der höchsten Prämienstufe gekündigt werden dürfen, sofern nicht eine feste Laufzeit vereinbart war. In den Fällen, die der Verbraucherzentrale vorgelegt wurden, haben sich die Banken und Sparkassen weitgehend an diese Rechtsprechung gehalten. Unabhängig von den Kündigungen besteht bei den Prämienparverträgen jedoch ein weiteres Problem. In sämtlichen Fällen enthielten die Verträge unwirksame Zinsanpassungsklauseln. Dementsprechend verlief die **Zinsanpassung** der Verträge nicht korrekt. In Zusammenarbeit mit dem Finanzmarktwächter konnte die Verbraucherzentrale in den vorgelegten Fällen die Zinsanpassung überprüfen. In jedem der Fälle ergab sich ein Nachforderungsanspruch der Verbraucher. Es ergaben sich Differenzen, die zwischen 800 und 7.800 Euro lagen. Ab 2020 bietet die Verbraucherzentrale MV die Zinsberechnung in Eigenregie an.

Die **betriebliche Altersvorsorge** ist als eines der drei Standbeine der Altersvorsorge neben der gesetzlichen Rente und der privaten Altersvorsorge weiterhin ein wesentliches Thema. Die Bundesregierung hatte einsehen müssen, dass die Bedingungen für die betriebliche Altersvorsorge bislang in aller Regel derart unattraktiv waren, dass diese kaum empfehlenswert war. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen wurden daher 2019 deutlich verbessert. Jedoch auch mit diesen Verbesserungen ist es in vielen Fällen zweifelhaft, ob sich die betriebliche Altersvorsorge gegenüber einer privaten Altersvorsorge tatsächlich rechnet. Dies kommt umso mehr zum Tragen, da in 2019 mehrere Pensionskassen von der BaFin unter verschärfte Aufsicht gestellt wurden, da diese unter Umständen aufgrund der Niedrigzinsphase die Verpflichtungen aus den Verträgen nicht mehr ohne weiteres erfüllen können.

Verbraucher, die eine **britische Lebensversicherung** abgeschlossen haben, stehen mit dem **Brexit** weiterhin vor der Situation, dass es gewisse Unsicherheiten bei der künftigen Erfüllung der Verträge gibt. Es besteht jedoch kaum ein Anlass übereilt zu handeln. Betroffene sollten in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale die Optionen genau abwägen.

Im Bereich der **privaten Geldanlage und Altersvorsorge** besteht ein riesiger Bedarf an Produkten. Der größte Teil der deutschen Verbraucher spart regelmäßig für eine Anschaffung in der Zukunft oder legt Geld für eine zusätzliche Rente im Alter beiseite. Verschiedenste Anbieter am Markt bieten dafür Produkte und Dienstleistungen an. Diese beziehen sich sowohl auf regulierte Produkte, wie z. B. Sparanlagen, Bausparverträge, börsengehandelte Wertpapiere, Investmentfonds, Rentenversicherungen, Riester-Renten, als auch auf den unregulierten grauen Kapitalmarkt.

Bereits bei **regulierten Produkten** ist sehr viel Fachwissen erforderlich, um die jeweiligen Bedingungen und Hintergründe zu verstehen. Da Verbraucher in aller Regel keine Finanzexperten

sind, müssen sie auf die Aussagen der Vermittler und Anbieter vertrauen. In einem provisionsbasierten Finanzmarkt stehen allerdings die tatsächlichen Bedürfnisse des beratenen Verbrauchers nicht unbedingt im Vordergrund. Dass Verbraucher falsch beraten wurden, musste die Verbraucherzentrale somit auch 2019 immer wieder feststellen. Die Einordnung der beratenen Verbraucher seitens der Anbieter in eine bestimmte **Risikoklasse**, um den Verkauf eines gegebenenfalls risikoreicheren Produkts zu rechtfertigen, ist in vielen Fällen nicht nachvollziehbar und teilweise offensichtlich falsch.

Da Verbraucher bei der Suche nach Geldanlagen heutzutage über eine Suche im Internet gehen, geraten sie zwangsläufig auch an Produkte des **grauen Kapitalmarktes**, der kaum oder gar nicht reguliert ist. Die Produkte werden z. B. als sichere Altersvorsorge dargestellt und die Risiken werden verschleiert. Verkauft werden jedoch tatsächlich Direktinvestments in Container, Beteiligungen an Infrastrukturprojekten, Gold-Sparpläne mit hohen Kostenaufschlägen, Geschlossene Fonds mit vermieteten Immobilien oder Schiffen, grüne Waldinvestments, Kryptowährungen, die sehr hohe Risiken aufweisen bzw. den Totalverlust und gegebenenfalls Nachschusspflichten nach sich ziehen können. Versprochen werden hohe Renditen und gleichzeitig Wertbeständigkeit. So verlockend gerade in Zeiten niedriger Zinsen solche Angebote für Verbraucher erscheinen mögen, so unseriös und risikoreich sind diese Angebote meist.

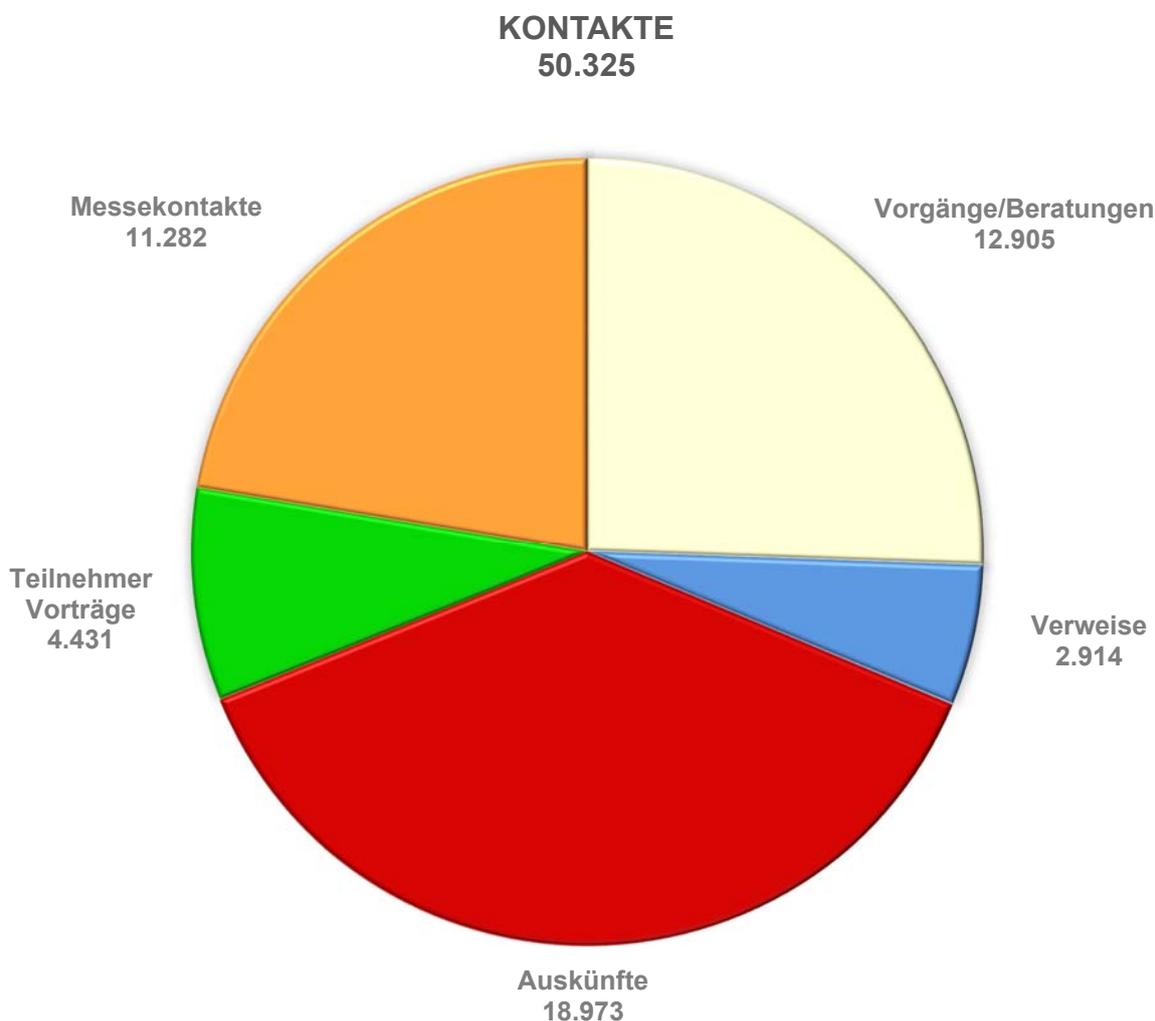
Unabhängig von diesen risikoreichen Anlagen treiben auf dem grauen Kapitalmarkt auch **Kriminelle** ihr Unwesen, deren Angebote von vornherein darauf abzielen, dass die Betroffenen ihr Kapital verlieren. Ein entsprechendes Negativbeispiel ist die Firmengruppe *S&K*. Gerade zu **Gold und Kryptowährungen**, wie z. B. Bitcoin, erreichen die Verbraucherzentrale regelmäßig Anfragen. Die Kontaktaufnahme erfolgt durch dubiose Anbieter in der Regel telefonisch oder übers Internet, z. B. per facebook. Verbraucher werden dabei animiert, 250 Euro auf ein Konto z. B. in Litauen einzuzahlen. Die Seriosität des Angebots soll durch die Namensnennung bekannter Fernsehmoderatoren, wie Thomas Gottschalk, Markus Lanz u. a. begründet werden, welche vor laufender Kamera diese Art der „Geldvermehrung“ belegt hätten. Wer sich darauf einlässt, bekommt kurze Zeit nach erfolgter Überweisung des Betrags einen „Kontoauszug“ aus dem hervorgeht, dass scheinbar aus den 250 Euro in nur ein paar Stunden 3.000 Euro geworden sein sollen. Daraufhin wird der Verbraucher erneut angerufen und es wird ihm suggeriert wie einfach, schnell und sicher es angeblich sein soll, sein Geld zu vermehren. Deshalb wird er jetzt ermuntert nun 5.000 oder 10.000 Euro oder einen noch höheren Betrag einzuzahlen. Wer sein „vermehrtes“ Geld zurückfordert, wartet vergebens darauf.

4. Kontakte und Beratungen

Verbraucher nehmen auf verschiedene Weise, zu unterschiedlichen Fragen und mit unterschiedlicher Intensität Kontakt mit der Verbraucherzentrale MV auf. Traditionell genießt die **persönliche Beratung** in den vier Beratungsstellen, den zwei Nebenstellen und den 17 Stützpunkten des Projektes Energieeinsparung einen hohen Stellenwert. Ratsuchende vereinbaren entweder einen Termin oder kommen spontan. Eine Steigerung erlebt die Beratung über das gesicherte **E-Mail-System** und erstmals in 2019 ging das so genannte **Digimobil** im Süden unseres Bundeslandes auf Tour mit einem Videochat.

Besonderes Vertrauen genießt die Arbeit der VZ MV, wenn Verbraucher Hilfe zur Lösung ihrer Probleme bedürfen und die Mitarbeiter mit einer **Rechtsvertretung** gegenüber Anbietern beauftragen. Hier entsteht zwar ein hoher Aufwand, für den gesonderte Entgelte berechnet werden, doch für viele Verbraucher können letztlich die anstehenden Probleme zur Zufriedenheit gelöst werden.

Der Erstkontakt zur Verbraucherzentrale läuft häufig über das **Internet**, und zwar über die Landesseite www.verbraucherzentrale-mv.eu oder den Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen unter www.verbraucherzentrale.de. Daneben wenden sich Verbraucher mit unterschiedlichen Anliegen telefonisch an die VZ MV. Bei besonderen Anlässen und krisenhaften Situationen (z. B. Thomas-Cook-Pleite und VW-Musterklage) stehen die Telefone nicht still. Nicht immer ist die VZ MV der richtigen Ansprechpartner und verweist qualifiziert, quasi als Lotse, auf die Einrichtung oder Organisation, die helfen kann (**Verweise**). Zahlreiche Auskünfte werden bei den täglichen telefonischen, postalischen oder elektronischen Anfragen gegeben. Diese betreffen Terminanfragen für Beratungen, Anforderungen für Vortragsveranstaltungen, für Aktivitäten in Schulen und Einrichtungen. Erfragt werden Informationen zu verbraucherrechtlichen Sachverhalten und oft werden Beschwerden über bestimmte Anbieter übermittelt. Angefragt wird häufig, ob und wie eine Beratung vereinbart werden kann, wie man Informationen im Internet findet oder welche Vorträge demnächst stattfinden (**Auskünfte**).



Angesichts der zahlreichen Besucher, die Jahr für Jahr die **Messen und Ausstellungen** sowie Aktionen hierzulande besuchen, sind Kontakte und Anfragen an den von der VZ MV eingerichteten Infoständen vorprogrammiert. Teilweise bieten die Veranstalter solcher Messen auch für die Experten der VZ ein Podium für Vorträge. **Vorträge** von VZ-Mitarbeitern sind nicht nur an Schulen beliebt, sondern es eröffnen sich vielfältige Möglichkeiten, zum Beispiel mit Mitgliedsverbänden, Kooperationspartnern und vor allem Seniorenvereinen, aktuelle Themen aus dem Verbraucheralltag an die Frau oder den Mann zu bringen.

Über die hier beschriebenen Kanäle hat die VZ MV im letzten Jahr 50.325 Verbraucherkontakte registrieren können. Das sind 3.145 Kontakte auf 100.000 Einwohner. Nicht mitgerechnet, da schwer erfassbar, sind diejenigen Verbraucher, die wir im Rahmen der **Öffentlichkeitsarbeit** „bedienen“. Das geschieht über Info-Materialien, über das **Internet**, über Beiträge in Zeitungen, im Radio oder Fernsehen. Allein in 2019 wurden 151 Pressebeiträge veröffentlicht und 113 Interviews bzw. Statements gegeben.

Über diese Kanäle gelangen Verbraucher an die gewünschten Informationen:

Gesamtkontakte	50.325	(ohne Internet)
davon	12.905	Vorgänge/Beratungen und Vertretungen in allen Bereichen der VZ
	2.914	Verweise
	18.793	Auskünfte
	4.431	Teilnehmer an Vorträgen
	11.282	Kontakte bei Veranstaltungen
von den	12.905	Vorgängen/Beratungen entfallen
	6.276	auf Vorgänge/Beratungen im institutionellen Bereich
	926	im Bereich WVS
	2.671	im Energiebereich
	2.614	im Bereich Lebensmittel
	418	Beratungen Rundfunkbeitrag

Meldungen in das Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen	389
direkte Zugriffe auf die Website der VZ MV	110.000

Die oben aufgeführten Leistungen wurden mit folgendem personellen Aufwand realisiert:

10 Beraterinnen und Berater sowie Assistentinnen in den 4 Beratungsstellen

Rostock	2,45	Vollzeitäquivalente
Schwerin	2,375	Vollzeitäquivalente
Stralsund	0,925	Vollzeitäquivalente
Neubrandenburg	2,0	Vollzeitäquivalente
Gesamt	7,75	Vollzeitäquivalente

Fachbereichsebene incl. 2 Beratungsnebenstellen Güstrow / Wismar

4 Mitarbeiter/innen	3,725	Vollzeitäquivalente
---------------------	-------	---------------------

Projektmitarbeiter (ohne FB-Leitung)

5 Mitarbeiterinnen Projekt LuE	3,925	Vollzeitäquivalente
2 Mitarbeiterinnen Projekt Energie	1,375	Vollzeitäquivalente + 13 Energieberater/innen auf Honorarbasis

Leitung/ Geschäftsstelle

5 Mitarbeiter/innen	3,725	Vollzeitäquivalente
---------------------	-------	---------------------

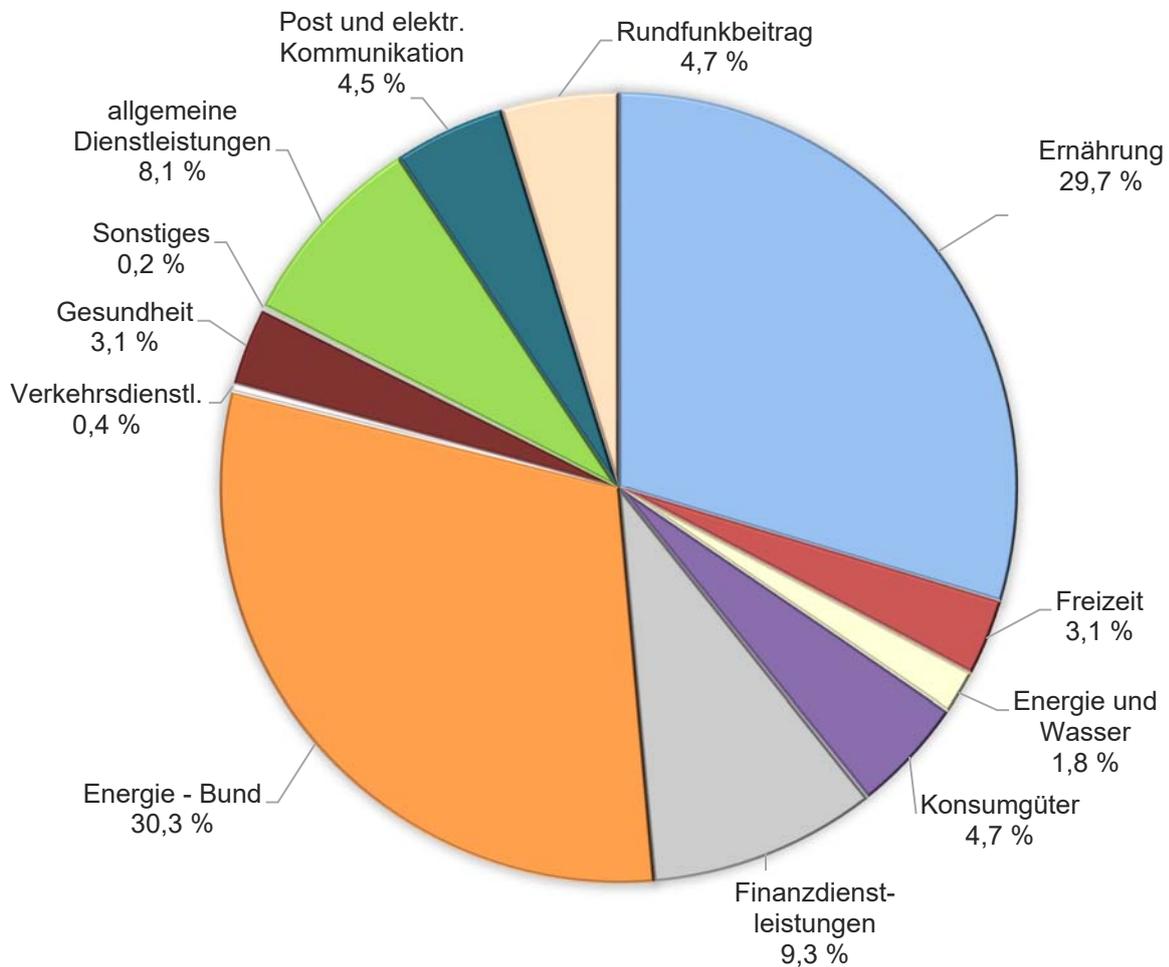
Gesamt	26 Beschäftigte auf	20,5 Vollzeitäquivalente
---------------	----------------------------	---------------------------------

Netzwerkgruppentätigkeit 2019

In Kooperation mit dem vzbv werden besonders qualifizierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für die bundesweite Facharbeit in so genannten Netzwerkgruppen zusammengefasst. Hier werden grundsätzliche Positionen für die Beratung und Öffentlichkeitsarbeit erstellt. Für die zu erbringenden Leistungen erfolgt eine Refinanzierung der Personal- und Sachkosten. In 2019 arbeiteten unsere Spezialisten in fünf Netzwerkgruppen mit. Es wurden ca. 30 TEURO refinanziert, die sowohl für zusätzliche Personalkosten als auch für Sachkosten verausgabt wurden.

5. Beratungsthemen

Beratungsthemen anteilig an den Gesamtberatungen



6. Finanzierung (Angaben in Euro)

EINNAHMEN 2019 - IST

Verwaltungseinnahmen	116.311,77
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	65.921,26
Vermischte Einnahmen	50.390,51
Zuschüsse und übrige Einnahmen	1.349.674,09
Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern institutionelle Förderung	403.364,15
Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	124.431,57
Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern Projekt Energierecht	0,00
Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern Projekt Ernährungsaufklärung	179.310,89
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft Projekt Ernährungsaufklärung	151.229,41
Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	116.801,53
Kommunen Rostock, Neubrandenburg, Schwerin, Güstrow, Landkreis Vorpommern-Rügen	14.000,00
Norddeutscher Rundfunk Projekt Rundfunkbeitrag	74.623,07
Sonstige Projekte RM, PBP, DMW, FMW, EMW, Gut Essen, Ländliche Räume	280.642,07
Mitgliedsbeiträge	1.380,00
Spenden	3.891,40
SUMME DER EINNAHMEN	1.465.985,86
AUSGABEN 2019 – IST	1.410.490,36
Personalkosten	1.169.251,82
Sachkosten	241.238,54
Projektgebundener Übertrag ins Folgejahr 2020	55.495,50
SUMME DER AUSGABEN	1.465.985,86

7. Standorte

Stand Januar 2020



8. Mitglieder

Stand Januar 2020

- 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
- LandFrauenverband MV
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e. V.
- Verband Wohneigentum, Siedlerbund MV
- 18 Einzelmitglieder

9. Verwaltungsrat

Vorsitzende: Petra Willert

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

Kostenbeteiligung der Verbraucher an den Beratungsleistungen*

seit 01. Januar 2012

1. Kostenfreie Beratungsangebote

Beratung zum Rundfunkbeitrag
 Beratung zu Lebensmitteln und Ernährung
 Energieberatung

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 €
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 €
--------------------------------	-------------------

* 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 2019

Der Bericht über die in der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V. im Jahre 2019 erbrachten Leistungen wurde überwiegend unter dem Einfluss und den Einschränkungen der Corona-Krise Anfang 2020 verfasst.

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