

GESCHÄFTSBERICHT FÜR DAS JAHR 2021

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

INHALT

Grußwort	3
----------	---

4 Meilensteine

Meilensteine	4 - 5
--------------	-------

6 Verbraucherrecht

Abgesagte Reisen, verschobene Veranstaltungen und Gutscheine	6
Engagiert gegen unlauteren Wettbewerb	7
Neue Gesetzesvorhaben für einen besseren Verbraucherschutz	8

9 Finanzen und Versicherungen

Verbraucherpolitik in Mecklenburg-Vorpommern	9
Das Postbank-Urteil und seine Folgen	10
„Kosten, Kosten, Kosten ...“	11

12 Lebensmittel und Ernährung

Im Kontakt mit Verbraucherinnen und Verbrauchern – das geht auch online	12 - 15
--	---------

16 Bauen, Wohnen, Energie

Messen und Projektmarketing „Energieberatung“	16
Beratungen und Highlights	17
Besondere Energie-Fälle aus der Beratungspraxis	18

19 Beratung, Bildung, Information

Beratungsstelle Rostock	19
Beratungsstelle Schwerin	20
Beratungsstelle Neubrandenburg	21
Beratungsstelle Stralsund	22
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	23 - 24
Den Markt im Blick	25
Verbraucher:innen stärken im Quartier Rostock - Groß Klein	26 - 27
Rundfunkbeitrag	28 - 29

30 Zahlen, Daten, Meinungen

Das Jahr 2021 in Zahlen	30
Verbraucherstimmen	31
Pressestimmen	32
Organigramm und Mitglieder	33
Jahresabschluss 2021	34
Impressum	35
Beratungstermin vereinbaren	36

Liebe Leserinnen und Leser,

im Juni 2021 habe ich das Amt der Verwaltungsratsvorsitzenden von Petra Willert übernommen. Ich danke ihr für ihren unermüdlichen Einsatz für die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern und deren Mitarbeiter:innen in den letzten sieben Jahren. Als Agraringenieurin und freiberufliche Umweltbildungsreferentin weiß ich um den unschätzbaren Wert der unabhängigen und verlässlichen Beratung durch die Verbraucherzentrale, die den Menschen Orientierung auf den immer komplexeren Märkten gibt und die Rechte der Verbraucher:innen verteidigt. Es ist mir eine Herzensangelegenheit, die Arbeit zur Stärkung der Verbraucherzentrale engagiert fortzuführen.

Bedanken möchte ich mich ebenfalls bei Dr. Jürgen Fischer, dem langjährigen geschäftsführenden Vorstand, der im Dezember 2021 in sein neues Abenteuer Ruhestand gestartet ist und das Steuerrad an Wiebke Cornelius übergeben hat.

Dr. Fischer übernahm die Leitung des gemeinnützigen Vereins unmittelbar im Zuge der Insolvenz der damaligen Verbraucherzentrale im Jahr 2004. Seitdem ist viel erreicht worden. Viele neue Projekte zur Aufklärung und Information von Verbraucherinnen und Verbrauchern konnten gewonnen und erfolgreich durchgeführt werden. Ein maßgeblicher Meilenstein war die Etablierung der evidenzbasierten Marktbeobachtung auf Landes- und Bundesebene. Sobald die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern aus den individuellen Beratungsgesprächen oder über das elektronische Beschwerdepostfach Kenntnis von rechtlich auffälligen oder zweifelhaften Geschäftspraktiken von Anbietern erlangt, werden diese Erkenntnisse umgehend an ein bundesweites Frühwarnnetzwerk weitergeleitet und dort weiter ausgewertet, damit hier durch eine effektive Marktbeobachtung schnell im Interesse der Verbraucher:innen reagiert werden kann. Der Verwaltungsrat wünscht Dr. Fischer alles Gute, damit er seinen neuen Lebensabschnitt bei bester Gesundheit zusammen mit seiner Familie genießen kann.



Meine Anerkennung und großer Dank gilt nicht minder den Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern. Sie haben im Jahr 2021 Besonderes geleistet. Im zweiten Pandemiejahr mussten sie nicht nur auf neue Verbraucherprobleme reagieren und sich immer wieder auf neue Arbeitsbedingungen einstellen, sondern auch die enorm gestiegenen Anfragen über das Servicetelefon bewältigen. Insbesondere coronabedingte Reisestornierungen, Zwangsgutscheine bei Fitnessstudios oder Konzerttickets oder die Sorge vor betrügerischen Angeboten im Internet, aber auch die Kündigung von Prämiensparverträgen warfen viele Fragen bei Verbraucherinnen und Verbrauchern auf. Dank des herausragenden Engagements aller Mitarbeitenden hat sich die Verbraucherzentrale als Lotse für Menschen in der Pandemie bewiesen. Ratsuchende mit ihren Fragen rund um die Pandemie haben schnelle, unbürokratische und qualitativ hochwertige Auskünfte und Beratungen erhalten. Das Team der Verbraucherzentrale kann zu Recht stolz auf seine Leistung sein!

Claudia Schulz
Verwaltungsratsvorsitzende Verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern e.V.

MEILENSTEINE

Januar:

20. Januar

Online-Vortrag „Einkaufsfalle Supermarkt“ im Rahmen der digitalen Internationalen Grünen Woche

22. Januar

Teilnahme an der 18. Agrarpolitischen Tagung der Friedrich-Ebert-Stiftung unter dem Motto „Verbraucher, Handel, Landwirt – Verantwortung in der Landwirtschaft“



März:

15. März

Weltverbrauchertag: Live-Chat „Rund um den Verbraucherschutz“ gemeinsam mit der Schweriner Volkszeitung, Gast-Beitrag auf der Veranstaltung des EIZ Rostock zum Thema „Verbraucherrechte – Damit Sie auf der richtigen Seite sind!“ und vier Online-Vorträge

April:

Teilnahme an der Gemeinschaftsaktion „Abmahnung von rechtswidrigen Cookie-Bannern“



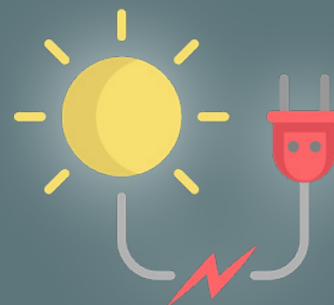
Juni / Juli:

22. Juni bis 26. Juli

Sommer-Infotour mit Aktionen in Anklam, Greifswald, Waren (Müritze), Neubrandenburg, Wismar und Stralsund

23. Juni

Beratungsstellen bieten wieder persönliche Beratungstermine an



August:

7. August

Teilnahme am Tag der Erneuerbaren Energien mit einem Aktionsstand

22. August

Teilnahme am Erdbeertag im Botanischen Garten Rostock und Diskussion zum Thema „Erdbeere und Politik“



September:

3. September

Workshop zum Thema „Was hat Essen mit dem Klima zu tun?“ auf der Jugendkonferenz YoucoNin Prora/Rügen

16. bis 19. September

Teilnahme an der MeLa in Mühlengeez mit Aktionsstand, Vorträgen und Diskussionsbeiträgen

20. bis 24. September

Online-Vorträge im Rahmen der bundesweiten Woche der Vorsorge der Verbraucherzentralen

24. bis 26. September

Aktionsstand auf der RoBau, der größten Baumesse des Landes in Rostock

26. September

Aktionsstand zum bundesweiten Auftakt der Interkulturellen Woche/Weltkindertag in Rostock, mit Kolleg:innen aus den Fachbereichen Lebensmittel und Ernährung, Energie und dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“



Oktober:

5. Oktober

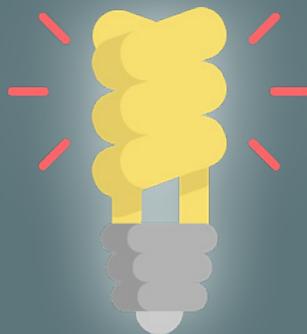
Teilnahme am Campus-Tag in Rostock mit Aktionsstand und Informationen für Student:innen

13. Oktober

Imagefilm „Was Hänschen nicht lernt ...“ für das INFORM-Projekt „Gut Essen macht stark – mehr gesundheitliche Chancengleichheit im Quartier“

25. Oktober

Weiterbildungsseminar für die Schuldnerberater:innen des Eibe e.V.



November:

10. November

Teilnahme am XXL-Tag – Aktionstag des Kreissportjugendringes und der AOK, Dorf Mecklenburg, Aktionsstand für Schülerinnen und Schüler

10. bis 28. November

Teilnahme an der Europäischen Woche der Abfallvermeidung mit einem Quiz rund um Lebensmittelverpackungen in Kooperation mit den großen Tageszeitungen in MV und Informationen zur „Unerwünschten Briefkastenwerbung“

ABGESAGTE REISEN, VERSCHOBENE VERANSTALTUNGEN UND GUTSCHEINE



Auch im zweiten Jahr der Corona-Pandemie wurden die Expert:innen der Verbraucherzentrale MV mit rechtlichen Anfragen geradezu überrannt. Die Verbraucherzentrale hat in dieser schwierigen Zeit den Betrieb aufrechterhalten. Ihre Unabhängigkeit, Glaubwürdigkeit und Fachexpertise zählten in dieser Krise mehr denn je. Alternative Kommunikationswege wie Online- und Telefonberatung ermöglichten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen reibungslosen Beratungsbetrieb.



Die Bandbreite der nachgefragten Themen war auch im Jahr 2021 groß: Gecancelte Reisen und Reisebeschränkungen machten den bereits gebuchten und bezahlten Urlaub unmöglich. Veranstaltungen und Konzerte wurden abgesagt, Fitnessstudios geschlossen, aber die monatlichen Beiträge sollten weiterbezahlt werden oder die Verbraucher:innen sollten sich mit einem Gutschein zufriedengeben. Eine Vielzahl an Fragen zu Vertragsänderungen, Stornierungen, Umbuchungen oder Rückerstattung von Kosten war die Folge.

Ganz besonders die Einschränkung der Reiseaktivitäten durch die länderspezifischen Reisewarnungen stellte Staat, Wirtschaft und Verbraucher:innen vor große Herausforderungen. Gerade die schönste Zeit des Jahres drohte ein zweites Jahr in Folge ins Wasser zu fallen. Die Verbraucherzentrale empfahl in dieser Situation den Verbraucher:innen, frühzeitig Kontakt mit ihrem Reiseveranstalter aufzunehmen. Pauschalreisende waren gut abgesichert, Individualreisende jedoch nur über eine Reiserücktrittsversicherung. Wenn die Airline den Flug gestrichen hat, hatten die Kund:innen Anspruch auf die Rückzahlung des vollen Ticketpreises. Wenn die Reisen den selbst den Flug storniert haben, erhielten sie nur die Steuern und Gebühren zurück. Die EU-Fluggastrechteverordnung sieht aber pauschale Entschädigungen vor. Entscheidend in der Beratung war somit, ob und ab wann ein Flug wegen Auswirkungen des Corona-Virus oder aus wirtschaftlichen Gründen gecancelte wurde.

Einige Betreiber von Fitnessstudios täuschten ihre Kund:innen mit irreführenden Online-Mitteilungen über ihre Rechte nach einer coronabedingten Schließung. Die Rechtslage war eindeutig: Wenn das Studio wegen der Corona-Pandemie schließen musste, brauchten Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Mitgliedsbeiträge nicht zu bezahlen, da das Fitnessstudio auch keine Leistungen anbieten konnte. Während des zweiten Lockdowns hatten jedoch einige Unternehmen die Mitgliedsbeiträge trotz geschlossener Studios weiter eingezogen



oder Alternativen angeboten, wie zum Beispiel den Vertrag um die Zeit der Schließung zu verlängern oder einen Gutschein auszustellen. Die Mitglieder hatten jedoch ein Recht auf Rückerstattung der Beiträge – doch darüber wurden sie nur unzureichend durch die Betreiber aufgeklärt.



Auch im Jahr 2021 gab es viele abgesagte Konzerte, verschobene Sportevents und geschlossene Theater- und Konzerthäuser. Die Coronavirus-Pandemie legte überall zahlreiche Freizeitveranstaltungen lahm. Wurde eine Veranstaltung komplett abgesagt, gab es einen Anspruch auf Erstattung des Ticketpreises. Dabei war es egal, ob der Veranstalter selbst absagte oder eine Behörde dies angeordnet hatte. Die Erstattung organisierten die Veranstalter dabei unterschiedlich: Einige kontaktierten ihre Kunden direkt. Andere baten die Ticketkäufer darum, selbst aktiv zu werden und eine E-Mail an den Ticketservice zu schicken. Dies führte zu viel Unsicherheit und Unmut. Für einige Tickets mussten die Verbraucher:innen sogar einen Gutschein akzeptieren. Bereits im ersten Corona-Jahr wurde hierfür eine gesetzliche Regelung geschaffen. Hat der Kunde seinen Gutschein nicht bis zum 31.12.2021 eingelöst, kann er nunmehr sein Geld (inklusive Vorverkaufsgebühren) zurückverlangen. Ein erneuter Streitpunkt zwischen Kund:innen und Veranstaltern.

ENGAGIERT GEGEN UNLAUTEREN WETTBEWERB

...❖ Verbraucherrechte lassen sich oft nur mit Abmahnungen, Gerichtsverfahren oder Meldungen an Aufsichtsbehörden durchsetzen. Drei Fälle aus unserer Arbeit verdeutlichen, dass die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hartnäckig für die Rechte von Verbraucher:innen kämpft.

...❖ Cookies: Unsere Spuren im Internet

Im April 2021 hat die Verbraucherzentrale an einer bundesweiten Abmahn-Aktion wegen rechtswidriger Cookie-Banner teilgenommen. Durch Cookies können (Dritt-)Anbieter das Nutzungsverhalten von Verbraucher:innen beim Surfen im Internet nachverfolgen. Die mit den gesammelten Daten erstellten Nutzungsprofile ermöglichen es, personalisierte Werbung anzuzeigen oder können an Dritte weiterübermittelt werden. Mithilfe von Cookies können zum Beispiel Rückschlüsse auf den ungefähren Standort, das verwendete Endgerät, die Häufigkeit und Dauer der Internetbesuche, Produkte, die kürzlich angesehen wurden, oder sogar den Bildungsstatus oder den finanziellen Hintergrund von Verbraucher:innen gezogen werden.

Der Europäische Gerichtshof hat jedoch entschieden, dass Unternehmen die vorherige Einwilligung des Nutzers einholen müssen, wenn sie auf einer Webseite Cookies zur plattformübergreifenden Auswertung des Surf- und Nutzungsverhaltens einsetzen wollen. Eine bereits vorangekreuzte Einverständniserklärung genügt nicht.

Die Verbraucherzentrale MV untersuchte 16 Webseiten von Vergleichsportalen, wobei drei eindeutig rechtswidrige Cookie-Banner verwendeten, ein Großteil befand sich in einer rechtlichen Grauzone. Die von der Verbraucherzentrale MV abgemahnten Unternehmen haben entsprechende Unterlassungserklärungen abgegeben.

...❖ Irreführende Nebenkostenabrechnungen für Mieter:innen

Eine Immobilienverwaltungsgesellschaft aus Wittenburg erstellte im Auftrag von Hauseigentümern Betriebskostenabrechnungen. In diesen Abrechnungen wurde Folgendes mitgeteilt: „Die Betriebs- und Heizkostenabrechnung gilt als anerkannt, sofern Sie nicht innerhalb von 1 Monat nach Zugang dieses Schreibens schriftliche Einwände dagegen erheben.“

Diese Mitteilung kann bei Wohnungsmieter:innen den Eindruck erwecken, sie können nur innerhalb von einem Monat Einwendungen gegen die Abrechnung erheben. Dies ist sachlich falsch und irreführend. Grundsätzlich sind Mieter:innen nämlich mindestens zwölf Monate



#MITGEZÄHLT

COOKIE-BANNER

10 %

von 99 untersuchten Cookie-Bannern verstießen bei einer Stichprobe durch Verbraucherzentralen und -verbände eindeutig gegen die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).
www.vzbv.de | 17.09.2021

lang, gerechnet ab Zugang der Abrechnung, zur Geltendmachung von Einwendungen gegen Betriebs- und Heizkostenabrechnungen berechtigt. In Ausnahmefällen sogar noch danach. Wegen des Verstoßes gegen Verbraucherschutzgesetze wurde das Unternehmen abgemahnt. Eine entsprechende Unterlassungserklärung hat die Verbraucherzentrale erhalten.

...❖ Überteuerte Mahnkosten

Die Stadtwerke Grevesmühlen GmbH haben Allgemeine Geschäftsbedingungen mit einer Klausel für Mahnkosten in Höhe von 4,00 Euro verwendet, die Pasewalker Stadtwerke GmbH verwendete eine Klausel bezüglich der Mahnkosten in Höhe von 5,00 Euro. Beide Unternehmen wurden von der Verbraucherzentrale im Jahr 2021 abgemahnt.

Der Bundesgerichtshof hatte 2019 in einem Verfahren über eine Schadenspauschalierung in Höhe von 2,50 Euro zu befinden. Als ersatzfähigen Schaden nahm das Gericht lediglich Porto und Materialkosten an, die es als geringer als den geltend gemachten Pauschalbetrag einstuft. Auch hinsichtlich der oben genannten Klauseln war davon auszugehen, dass Material- und Portokosten um ein Vielfaches geringer waren als der eingeforderte Betrag. Es war davon auszugehen, dass die Klauseln auch Personalkosten enthielten. Solche Kosten, die im Zusammenhang mit der Überprüfung von Zahlungseingängen regelmäßig anfallen, sind jedoch als allgemeine Geschäftsunkosten grundsätzlich nicht erstattungsfähig, denn diese Aufgabe gehört zu den allgemeinen vertraglichen Pflichten und ist als Schadensersatz gerade nicht erstattungsfähig.

Unter Zugrundelegung der Erwägungen des Urteils des Bundesgerichtshofes verstießen die bemängelten Klauseln gegen Verbraucherschutzgesetze und die Einleitung entsprechender Abmahnverfahren war angezeigt. Die jeweils von der Verbraucherzentrale MV angeforderten Unterlassungserklärungen wurden abgegeben.

NEUE GESETZESVORHABEN FÜR EINEN BESSEREN VERBRAUCHERSCHUTZ

...❖ Der Dauerbrenner von untergeschobenen Verträgen am Telefon blieb auch 2021 Thema in der Beratung. Mit der Novellierung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) sollen Verbraucher:innen davor geschützt werden. Ein Instrument im Kampf gegen untergeschobene Verträge ist die sogenannte Vertragszusammenfassung.

...❖ Am Telefon untergeschobene Verträge sind seit vielen Jahren ein Dauerärgernis für Verbraucher:innen. Damit sind Verträge gemeint, die Verbraucher:innen gar nicht abschließen wollten bzw. bei denen ihnen nicht bewusst ist, dass sie sie geschlossen haben sollen. Ein Klassiker hierbei sind die Kundenrückgewinnungsanrufe unseriöser Vertriebsmitarbeiter:innen von Telekommunikations- oder Pay-TV-Unternehmen. Diese melden sich nach einer ausgesprochenen Kündigung telefonisch, um die Verbraucher:innen doch noch zur Fortführung des Vertrages zu überreden. Im schlimmsten Fall bekommen die Angerufenen hierbei trotz klar kommunizierter Ablehnung eine angebliche Vertragsbestätigung.

Vor diesem Hintergrund war es aus Verbrauchersicht wichtig, dass im Jahr 2021 zahlreiche neue Richtlinien der Europäischen Union in deutsches Recht umgesetzt wurden, welche die Verbraucherrechte weiter stärken sollen. Viele Regelungen treten erst 2022 in Kraft – seit dem 01.12.2021 haben jedoch Telekommunikationskunden bereits mehr Rechte. Das betrifft zum einen die Informationspflichten. Bereits vor Vertragsschluss müssen Anbieter Kund:innen eine Zusammenfassung des Vertrages in Textform zur Verfügung stellen. Geschieht dies nicht, werden Verträge erst wirksam, wenn die Kunden dies schriftlich bestätigen. Die Neuerung bietet somit mehr Schutz für am Telefon geschlossene Verträge.

...❖ Eine weitere Neuerung ist die Regelung zur Vertragslaufzeit. Zwar können Verträge weiterhin eine Grundlaufzeit von 24 Monaten haben, allerdings sind Verträge nach Ablauf der Erstlaufzeit monatlich kündbar. Und wer an einen neuen Wohnort umzieht und dort nicht die vertraglich vereinbarte Leistung erhält, hat die Möglichkeit, seinen Vertrag mit einer einmonatigen Frist zu kündigen. Steht dies schon vor dem Umzug fest, dann kann auch schon vorzeitig zum Termin des Umzugs gekündigt werden.

Ebenfalls neu sind die Regelungen bei Zahlungsverzug. Ist jemand mit Zahlungen in Verzug, dürfen Anbieter eine Sperre künftig erst ab einem Verzug in einer Höhe ab 100 Euro Verzug vornehmen. Die Sperre muss zwei



Verbraucherzentralen in MV warnen vor Onlinebetrug

Stand: 23.01.2021 10:59 Uhr

Der Onlinekauf ist jetzt im Lockdown die einzige Alternative zum sonstigen Einkaufsbummel. Aber nicht alle Angebote sind seriös, warnen die Verbraucherzentralen in Mecklenburg-Vorpommern.

Wochen vorher schriftlich angedroht werden und sie darf dann nur für Leistungen erfolgen, für die man in Verzug geraten ist. Betrifft der Zahlungsverzug also den Festnetzanschluss, dann darf nicht auch der Mobilfunkanschluss gesperrt werden.

...❖ Mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes verbessern sich die Rechte für Kund:innen und schaffen mehr Transparenz im Bereich Telekommunikation. Darüber und zu vielen anderen Themen haben trotz zeitweiser Schließung der Beratungsstellen die Kolleg:innen unermüdlich Verbraucher:innen über ihre Rechte informiert, aufgeklärt, beraten und mit Musterbriefen unterstützt. Die Beratungsstellen waren mit Web-Seminaren und telefonischer Rückrufberatung auch in der Corona-Krise als Anlaufstelle schnell und unkompliziert für die Menschen da.



TOP 5 DER BERATUNG – VERBRAUCHERRECHT

- Kaufverträge
- Datingportale
- Reiseverträge
- Mobilfunkverträge
- Fitnessstudios

VERBRAUCHERPOLITIK IN MECKLENBURG-VORPOMMERN



Zur Landtagswahl 2021 begleitete die Verbraucherzentrale insbesondere in der Wahlkampfphase die Parteien im Hinblick auf eine Verbesserung des Verbraucherschutzes auf Landes- als auch auf Bundesebene.

Verbraucherschutz ist hochrelevant. Das ist nur ein Ergebnis des Verbraucherreports. Danach sagen 90 Prozent der Befragten, dass Verbraucherschutz ihnen für ihre persönliche Sicherheit sehr oder eher wichtig ist. Daher möchte die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern die neue Landesregierung bestärken, mit klaren und mutigen Vorgaben den Verbraucherschutz in allen Bereichen voranzubringen, sozial zu flankieren und es damit den Menschen leichter zu machen, sich nachhaltiger zu verhalten. Die Verbraucherzentralen sind sich sicher: Ohne starke Verbraucher wird es keine starke Wirtschaft geben. Starke Verbraucherrechte zeigen einen Weg, Wirtschaft und Gesellschaft krisenfester, fairer und nachhaltiger zu gestalten.

Konkret hat die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern zur Landtagswahl insgesamt zehn verbraucherpolitische Forderungen herausgearbeitet, die für das Leben der Verbraucherinnen und Verbraucher unmittelbare Bedeutung haben.

Hervorgehoben sei an dieser Stelle beispielhaft die Versorgung mit Bankdienstleistungen in einem Flächenland. Seit einigen Jahren ist zu beobachten, dass sich Kreditinstitute aus der Fläche zurückziehen oder dies konkret planen. So wurde das Netz der Filialen in der Fläche erkennbar ausgedünnt. Offenbar verschärft sich diese Entwicklung im Zusammenhang mit der Corona-Krise. Insbesondere ältere Verbraucher:innen, die abseits der größeren Städte und Ämter wohnen, müssen in Mecklenburg-Vorpommern lange Wege zurücklegen, wenn sie Bankgeschäfte tätigen wollen. Für diese Gruppe sind die Online-Angebote keine Alternative. Das gilt auch für andere, weniger digital-affine Menschen. Denn immerhin ist der nötige Breitbandausbau noch nicht in dem Zustand, dass überall schnelles Internet anliegt. Auch haben die Kreditinstitute ihre Geschäftsbedingungen und Kosten angepasst und damit Kundinnen und Kunden verunsichert.

Unsere Forderungen an den Landtag finden Sie hier:



Dieser Entwicklung muss entgegengetreten werden. Hierbei haben die Sparkassen aufgrund ihres öffentlich-rechtlichen Auftrages eine besondere Verantwortung. Die Kommunen und das Land sind in ihrer Aufsichtsfunktion hierbei gefragt und dürfen dem unzulässigen Bestreben nach Gewinnmaximierung nicht tatenlos zusehen.



DAS FORDERT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

- Das Filialnetz der Kreditinstitute muss auch in den ländlichen Gebieten Mecklenburg-Vorpommerns im Grundsatz erhalten bleiben und gut erreichbar sein.
- Für ein Mehr an Onlinebanking sind einheitliche Standards einzuführen.
- Es darf keine Doppelbelastung durch Entgelte und Negativzinsen für Privatkunden geben.
- Negativzinsen für Privatkunden sollen bis 100.000 €, also dem Einlagensicherungsbetrag, obsolet bleiben.
- Die Konditionen für Girokonten müssen für die Kunden übersichtlich, kalkulierbar und vergleichbar sein.

Um den verbraucherpolitischen Forderungen Gewicht zu verleihen und diese auch in die Realpolitik einfließen zu lassen, haben wir mit den Parteien Gespräche geführt und den Austausch zu den jeweiligen Themen forciert, so dass bereits jetzt absehbar ist, dass Verbraucherpolitik bei den Parteien einen höheren Stellenwert einnimmt, als dies in der Vergangenheit der Fall gewesen ist.

DAS POSTBANK-URTEIL UND SEINE FOLGEN

...❖ Im Bereich der Finanzdienstleistungen sorgte im Jahr 2021 vor allem das Urteil des Bundesgerichtshofes zu unzulässigen Vertragsänderungen bei der Postbank für Schlagzeilen. Dies hatte Auswirkungen auf die gesamte Branche.

...❖ In der Vergangenheit merkten Verbraucher:innen häufig nicht, wenn eine Bank ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) änderte und zum Beispiel neue Klauseln formulierte oder neue Gebühren einführte. Man erhielt lediglich eine Mitteilung, dass im Vertrag etwas angepasst werden sollte. Aufmerksam wurden Betroffene meist erst im Nachhinein, wenn auf den Kontoauszügen plötzlich höhere Entgelte abgerechnet wurden.

Bislang entsprach dieses Prozedere den geltenden Klauseln der Banken und Sparkassen. Schweigen galt als Zustimmung. Der Bundesgerichtshof erklärte nunmehr die entsprechenden Klauseln für ungültig.

Daraus ergaben sich zwei Konsequenzen. Zum einen galten nun wieder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preise zum Zeitpunkt des ursprünglichen Vertragsabschlusses bzw. der letzten ausdrücklichen Zustimmung. Zum anderen hatten Verbraucher:innen Erstattungsansprüche für die zu viel gezahlten Entgelte der vergangenen Jahre.

Dies führte dazu, dass sich immer mehr Banken an ihre Kunden und Kundinnen wandten mit der Aufforderung, den neuen AGB und Preisen zuzustimmen. Diese umfassten meist mehr als einhundert Seiten, die eng bedruckt waren und in aller Regel nicht nur die Verträge betrafen, die die Verbraucher:innen tatsächlich führten, sondern pauschal für alle Verträge, die die jeweilige Bank oder Sparkasse anbietet. Sämtliche Texte waren zudem im besten Juristendeutsch abgefasst. Die Aufforderung war in vielen Fällen mit der Drohung verknüpft, dass bei ausbleibender Zustimmung die Kündigung erfolgen wird.

Dies führte bei der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern zu zahllosen Anfragen seitens der Verbraucher:innen und der Presse. Für die Rückforderung zu viel gezahlter Entgelte konnten die betroffenen Bank- und Sparkassenkunden den Musterbrief der Verbraucherzentrale nutzen. Manche Anbieter versuchten allerdings, die berechtigten Ansprüche mit den verschiedensten Begründungen abzuwimmeln. Seitens des vzbv laufen nun Musterfeststellungsklagen gegen verschiedene Anbieter.



Gebührengestimmung: Post von Banken verunsichert Kunden

Sendung: Nordmagazin | 20.08.2021 | 19:30 Uhr

3 Min | Verfügbar bis 20.08.2022

In Mecklenburg-Vorpommern erhielten Kunden der Postbank, der comdirect und der Deutschen Bank neue Geschäftsbedingungen.

...❖ Es war auch immer wieder zu beobachten, dass die Kreditinstitute die Einführung neuer AGB dazu nutzten, um bei der Gelegenheit Verwarentgelte einzuführen. Die Banken und Sparkassen senken zudem die Freibeträge für Negativzinsen laufend weiter ab. Begründet werden die Negativzinsen damit, dass die Kreditinstitute ihrerseits Negativzinsen an die EZB abführen müssten. Dies ist so aber nicht zutreffend. Einerseits bestehen hohe Freibeträge und andererseits sind die Kreditinstitute nicht verpflichtet, über die Freibeträge hinaus, Gelder bei der EZB zu parken. Außerdem übersteigen die Einnahmen mit den Negativzinsen oft die Beträge, die die Anbieter selbst an die EZB abführen. Es handelt sich somit offensichtlich um ein gutes Geschäft für die Banken und Sparkassen.

Verbraucher:innen, die sich hier unter Druck sahen, konnte aber in vielen Fällen ein Ausweg aus der Misere aufgezeigt werden. Derzeit laufen zudem verschiedene gerichtliche Verfahren, um zu klären, ob die Verwarentgelte überhaupt bzw. in welchen Fällen diese berechtigt sein können.



TOP 5 DER BERATUNG – VERSICHERUNGEN

- private Kranken- und Krankenzusatzversicherung
- Lebens- und Rentenversicherung
- Berufsunfähigkeitsversicherung
- Unfallversicherung
- Haftpflichtversicherung

„KOSTEN, KOSTEN, KOSTEN ...“

... Interview mit Stephan Tietz, Fachbereichsleiter für Finanzdienstleistungen



... Herr Tietz, das Thema Geldanlage für junge Leute spielt in Ihrem Beratungsalltag eine immer größere Rolle. Ab welchem Alter sollten denn junge Menschen überhaupt vorsorgen?

Erfahrungen mit dem Sparen kann man nicht früh genug sammeln. Das kann schon beim Sparen von Taschengeld für ein kleines Geschenk beginnen. Für Jugendliche, die noch nicht geschäftsfähig sind, besteht die Möglichkeit der echten Geldanlage – also über das bloße Sparen hinaus – in aller Regel nur mit dem Einverständnis der Eltern. Häufig ist es jedoch so, dass die Geldanlage für die Kinder durch Eltern oder Großeltern erfolgt. Die Grundprinzipien der Geldanlage sind aber altersunabhängig, und entscheidend ist erst einmal, dass freie Mittel zur Verfügung stehen.

Muss ich generell viel Geld haben, um anlegen zu können?

Geldanlage ist grundsätzlich auch mit kleinen Beträgen möglich. Man sollte aber – wie immer – auf die Kostenstruktur achten. Soll heißen, bei kleineren Anlagen, z. B. in einen ETF-Sparplan, kann die monatliche Einzahlung mit Kosten verbunden sein, die sich mit einer viertel- oder halbjährlichen Einzahlung vermeiden ließen.

Riester, Kapital- oder Risikolebensversicherung – was lohnt sich für junge Menschen?

Für Kinder und Jugendliche werden diese Produkte eher kein Thema sein, aber für junge Erwachsene kann man bereits darüber nachdenken. Riester-Produkte können im Einzelfall – also bei einer besonders guten Förderquote – sinnvoll sein, aber meist liegt diese besonders gute Förderquote nur für einen bestimmten Zeitraum vor und nicht für die gesamte Vertragslaufzeit. Die Zukunft von Riester ist derzeit unsicher und die Pläne der neuen Bundesregierung bleiben abzuwarten. Der Abschluss von einer Kapitallebensversicherung ist auf keinen Fall empfehlenswert. Es handelt sich um ein intransparentes Produkt mit hohen Kosten. Und eine Risikolebensversicherung ist erst dann sinnvoll, wenn die Familienplanung ansteht.

Was bietet der Markt noch? Aktien? Sparbuch? Immobilien?

Man kann die Reihe noch fortsetzen. Zum Beispiel mit Rohstoffen wie Gold, Bausparverträgen, Investmentfonds etc. Von so genannten „Beratern“ besonders gerne verkauft – da besonders ertragreich für den Anbieter – werden alle möglichen Policenprodukte wie Rentenversicherungen, Ausbildungsversicherungen und Kinderpolicen. Man sollte sich nicht von den Verkaufsargumenten

täuschen lassen. Sinnvoll sind die Angebote größtenteils nur für die Anbieter selbst.

Die entscheidenden Schlagworte sind: Risikostreuung und Kosten! Mancher wird jetzt fragen: Und wo bleibt hier die Rendite? Diese ist ohne Zweifel von Bedeutung, aber erst dann, wenn man von der Rendite nach Kosten spricht. Wenn man unter der Prämisse erstmal auf ein Produkt setzen möchte, stechen ETF-Anlagen heraus, sofern man hier darauf achtet, einen weltweit investierenden ETF auszuwählen.

Sind BitCoins eine zukunftsweisende Alternative?

Die Anlage in Bitcoin & Co. ist zwar prinzipiell denkbar, aber extrem spekulativ. Die Schwankungen sind wesentlich stärker als bei Gold, und das gilt bereits als spekulativ.

Welche Fehler begehen Erstsparer am häufigsten?

Häufig die gleichen wie ältere Sparer:innen. Der größte Fehler lässt sich häufig mit dem Satz "Gier frisst Hirn" zusammenfassen. Wenn traumhafte Renditen, die absolut sicher sind, versprochen werden, passt das einfach nicht zusammen und alle Alarmglocken sollten schrillen. Gleich an zweiter Stelle zu nennen sind die Kosten. Wie bei einer Immobilie der Spruch gilt „Lage, Lage, Lage“, so muss man dies bei Geldanlagen anpassen auf „Kosten, Kosten, Kosten“.



TOP 5 DER BERATUNG – GELDANLAGE/ALTERSVORSORGE

- Banksparpläne und Sparkonten
- Riester- und Rürupverträge
- Bausparen
- Betriebliche Altersvorsorge
- Tages- und Festgeldkonten

Bei der Auswahl eines ETF sollte man sich nicht unbedingt auf den deutschen oder europäischen Markt konzentrieren, sondern besser weltweite Fonds bevorzugen, um die Risiken besser zu streuen. Über lange Zeiträume von 20 Jahren oder auch mehr war man damit in der Vergangenheit immer gut beraten. Hier gilt der Spruch: Langweilig ist gut.

IM KONTAKT MIT VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHERN – DAS GEHT AUCH ONLINE

...❖ Dem Fachbereich Lebensmittel und Ernährung gelang es auch im Pandemiejahr 2021, Transparenz im Lebensmittelmarkt zu schaffen und Orientierungshilfe beim Einkauf zu geben. Vielfältige Online- und Präsenzangebote erlaubten die Kommunikation mit Verbraucherinnen und Verbrauchern, unabhängig von wechselnden hygienebedingten Anforderungen.



...❖ Die Digitalisierung der Beratungsangebote ist im Ernährungsbereich einer von drei Megatrends (s. „Trendreport Ernährung 2022“, Bundeszentrum für Ernährung, 01/2022). Das Team ging im Corona-Jahr 2021 mutig neue Wege und etablierte gemeinsam mit Kolleg:innen der anderen Verbraucherzentralen eine deutliche, seriöse und unabhängige Stimme im Kontext der Influencer:innen auf YouTube, Instagram & Co.

Mit dem ersten **Online-Vortrag** starteten die Kolleginnen zur digitalen Internationalen Grünen Woche (18. bis 22.01.), begleitet von NDR 1 Radio MV. Der erfolgreichen Premiere folgten im Laufe des Jahres noch 18 Vorträge mit 150 Teilnehmenden.

Auch die **Social-Media-Kanäle** wurden bespielt. Auf Facebook erschienen Beiträge zu Ernährungsthemen, Lebensmittelwarnungen und Veranstaltungshinweise, im Schnitt 20 Einträge im Monat. Einen Instagram-Account startete der Bereich Ende des Jahres mit der Rubrik „Auch das ändert sich im neuen Jahr 2022“.

Die **Informationsangebote im Internet** wurden ausgebaut. So unterzogen die Mitarbeiterinnen sämtliche Bildungsangebote auf der Website der Verbraucherzentrale einem Relaunch. Diese sind nun besser auffindbar und attraktiver gestaltet. Im Rahmen der Gemeinschaftsaktionen wurde eine Fülle von Verbraucherinformationen digital verfügbar gemacht.

...❖ In Zusammenarbeit mit Schulen und Kitas konnten ab Spätsommer 68 Verbraucherbildungsveranstaltungen in Präsenz durchgeführt werden. Das breitgefächerte Angebot stellte das Team auch beim Norddeutschen Lehrertag am 11.09. in Rostock vor.

**Projekt „Gut Essen macht stark:
Mehr gesundheitliche Chancengleichheit im Quartier“**

Das bundesweite Projekt ermöglicht Kindern und Jugendlichen aus sozial benachteiligten Familien sowie mit Migrationshintergrund Teilhabe an einem gesundheitsfördernden Verpflegungsangebot und Verhalten. Es wird vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat und vom Bundesministerium für Landwirtschaft und Ernährung gefördert und läuft bis 2024. Teilnehmen können Kitas und Schulen in den Programmgebieten der Sozialen Stadt. Mitarbeiter:innen der verschiedenen Verbraucherzentralen erarbeiteten die Angebote gemeinsam.



— **4.368** — **126** — **1.370** —
TEILNEHMENDE UND BESUCHER:INNEN VERANSTALTUNGEN BERATUNGEN

In der **Lebenswelt Kita** werden Kompetenzen im Bereich Verpflegung und Ernährungsbildung vermittelt. Die Angebote richten sich an pädagogische Mitarbeitende, Hauswirtschaftskräfte und Eltern. Acht Onlinevorträge wurden erarbeitet, zum Beispiel zum Thema „Speiseplanung in der Kita mit dem DGE-Qualitätsstandard“.

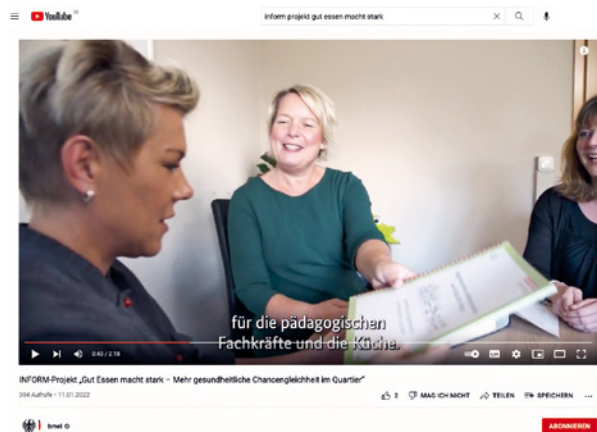
Der Volkssolidarität Kreisverband Rostock e.V., Träger von neun Kitas, wurde als Projektpartner gewonnen. Im Herbst konnten drei Workshops als Präsenzveranstaltungen stattfinden, die einen intensiven Austausch ermöglichen – unter Corona-Bedingungen ein großer Erfolg.

Ein Höhepunkt des Projektes war der Dreh eines Imagefilms. Es waren aufwendige Detailabstimmungen zwischen Kita, Ministerium und Produktionsfirma nötig. Dank des Engagements aller Beteiligten entstand ein Film, der das Projekt gut porträtiert und anderen Kitas Mut und Lust macht, mitzuwirken.

Für Eltern von Kitakindern wurden „Infohäppchen“ als Informationsmaterialien erarbeitet, zum Beispiel zum Thema „Selbstgemacht und mitgebracht“.

In der **Lebenswelt Schule** des Projektes steht die Vermittlung von Sach-, Methoden- und Selbst-Kompetenzen für Jugendliche und junge Erwachsene im Vordergrund. Das Team führte im Dezember am Gerhart-Hauptmann-Gymnasium Wismar eine „Ess-Kult-Tour“ Veranstaltung durch. Die Schüler:innen haben mit viel Freude und Interesse an den Stationen Snackchecker, Spurensucher, Chefkoch und Lebensmittelretter gearbeitet. Besonders viel Spaß hatten die Jugendlichen bei der Zubereitung ihres selbstkreierten Pestos.

FÜHLEN, WIE ES SCHMECKT	2 VERANSTALTUNGEN 20 KINDER 4 ERZIEHER:INNEN
RICHTIG ESSEN, WERBUNG VERGESSEN	14 VERANSTALTUNGEN 264 SCHÜLER:INNEN 26 LEHRER:INNEN
POWERKAUER AUF GEMÜSEJAGD	8 VERANSTALTUNGEN 146 SCHÜLER:INNEN 8 LEHRER:INNEN
SUPERMARKTSPIEL	1 VERANSTALTUNG 16 SCHÜLER:INNEN 2 LEHRER:INNEN
TRENDGETRÄNKE	13 VERANSTALTUNGEN 225 SCHÜLER:INNEN 17 LEHRER:INNEN
ESS-KULT-TOUR	22 VERANSTALTUNGEN 374 SCHÜLER:INNEN 21 LEHRER:INNEN
GUT ESSEN MACHT STARK	8 VERANSTALTUNGEN 47 KINDER 44 MULTIPLIKATOR:INNEN



Anklicken und
Projektvideo anschauen



Durch **Kooperation** mit verschiedenen Netzwerkpartnern gelang es dem Fachbereich, unterschiedliche Zielgruppen anzusprechen und sein Angebot breit zu streuen.

Beispiele für diese Partnerschaften:

- Projekt GeStiKuS der Landesvereinigung für Gesundheitsförderung MV mit Angeboten in Kitas, Horten und Schulen,
- Bildungswerk der Wirtschaft mit sogenannten Jungs- und Mädchen-Werkstätten an Schulen,
- AWO - Tagesstätte Sprungfeder, eine Maßnahme der Eingliederungshilfe für psychiatrieerfahrene Menschen, mit Einkaufstrainings und weiteren Informationsangeboten sowie
- LAG BNE – Landesarbeitsgruppe Bildung für nachhaltige Entwicklung. Hier wurden Materialien für alle Schularten und Jahrgänge unter dem Arbeitstitel „Climate School“ erarbeitet.

...❖ **Aktionen und Kampagnen** schaffen innerhalb kurzer Zeit Aufmerksamkeit und ermöglichen umfassende Antworten zu manchen Verbraucherthemen. Beispiele in diesem Jahr:

- **Sommertour 22.06. – 27.07.** Wie viel Zucker steckt in Erfrischungsgetränken? Woher kommt das Sylter Vollkornbrot? Wozu gibt es Müsliriegel mit Guaranapulver? Gemeinsam mit den regionalen Energieberater:innen tourte der Fachbereich nach Anklam, Greifswald, Waren (Müritz), Neubrandenburg, Wismar und Stralsund.
- **Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ 29.09. – 06.10.** Wir waren dabei mit Aktionsständen in Schwerin, Greifswald und Rostock, beim Campustag für die Erstsemester der Universität Rostock, mit einem Angebot für Grundschüler:innen und mit einem Onlinevortrag.

- **Europäische Woche der Abfallvermeidung 20. – 28.11.** Gemeinsam mit den drei großen Tageszeitungen des Landes konnten wir eine Kampagne mit großer Reichweite lancieren. Ein Quiz zu Beginn sorgte für Neugier, im Laufe der Woche brachten spannende Texte viele Aha-Erlebnisse.



...❖ **Kooperationen im Bund** schaffen Mehrwert fürs Land. 2021 beteiligte sich der Fachbereich an drei Gemeinschaftsaktionen der Verbraucherzentralen, an Netzwerkgruppen und an Foren.

Gemeinsam mit Kolleg:innen aus ganz Deutschland erarbeiteten die Mitarbeiterinnen Produkte für die Verbraucherinformation, wie Websites, Vorträge und Flyer und entwickelten Strategien für wirkungsvolle Verbraucherinformationen weiter.

In der Gemeinschaftsaktion „Besser informiert – auch digital und in ländlichen Regionen“ wurden digitale Angebote für eine gute und langfristige Lebensmittelversorgung für Seniorinnen und Senioren im ländlichen Raum erstellt:

- Vorträge „Essen auf Rädern“ und „Nahrungsergänzung im Alter“, in Mecklenburg-Vorpommern digital und als Präsenzveranstaltung.
- Website „Genussvoll älter werden“ mit kleiner Warenkunde und Spielen, wie dem „Getränke-Parcours“. Besonders gefragt: Informationen zu Nahrungsergänzungsmitteln.



Foto: beatleoff / stock.adobe.com

Infos zum Nachhören

Podcasts zum Thema Senioren-Ernährung

[mehr →](#)



Foto: Antranas / pixabay

Spielerisch informiert mit dem Getränke-Parcours

Mit dem Quiz ‚Getränke-Parcours‘ lädt die Verbraucherzentrale zu einer virtuellen Fahrradtour ein und informiert, welche Getränke in die Fahrradtasche gehören.

[mehr →](#)



Foto: 905513 / pixabay

Wissenstests und Rätsel für Seniorinnen und Senioren

Testen Sie Ihr Wissen rund um Lebensmittel, deren Produktion, Kennzeichnung und Haltbarkeit und natürlich die optimale Ernährung. Wie gut kennen Sie sich aus?

[mehr →](#)



TELLER ODER TONNE? LEBENSMITTELVERLUSTE VERMEIDEN!



Bei der Gemeinschaftsaktion „Novel Food“ geht es um Lebensmittel, die erst seit 1997 in der EU für den Verzehr verwendet werden. Dazu brauchen sie eine Zulassung. Im Rahmen der Gemeinschaftsaktion wurden folgende Themen bearbeitet:

- „Insekten als Lebensmittel“ mit Veröffentlichung einer Verbraucher:innen-Befragung und Entwicklung eines Workshops für Jugendliche ab der 9. Klasse.
- Marktcheck: „Vitamin D-Anreicherung von Lebensmitteln“: Mehr als die Hälfte der untersuchten Produkte ohne Erlaubnis auf dem Markt. Die Vitamin-D-Höchstmenge bei etlichen Produkten überschritten.
- Erweiterung der Landingpage zum Thema Novel Food, u. a. mit Infos zu In-vitro-Fleisch und Super Food.

Die Gemeinschaftsaktion „Lebensmittelverschwendung“ untersucht wesentliche Stellschrauben zur Lebensmittel-Wertschätzung und gibt Tipps, wie Lebensmittelabfälle reduziert werden können. Das sind die Arbeitsergebnisse:

- Neue Landingpage „Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen“ mit Informationen, Aktionen und Quizangeboten.
- Give-aways: Drehscheibe zur Menüplanung bei Feiern, Beutel zum Abwiegen von losem Obst und Gemüse mit dem Aufdruck „Willst du mit mir Lebensmittel retten gehen?“
- Bundesweiter Marktcheck „Obst und Gemüse im Einzelhandel – Qualitätsanforderungen und Lebensmittelverschwendung“ in 25 Supermärkten, Discountern und Bio-Supermärkten. Nur jeder vierte Markt im Check bot nicht mehr perfektes Obst und Gemüse zu reduzierten Preisen an.

In Netzwerkgruppen erarbeiten und aktualisieren die Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentralen interne

Informationsmaterialien. Dies unterstützt die Arbeit aller Kolleg:innen der bundesweiten Verbraucherzentralen. Die Kolleginnen des Fachbereiches waren in folgenden Netzwerkgruppen aktiv: „Lebensmittelqualität und -sicherheit“, „Lebensmittelkennzeichnung und -handel“ sowie „Verbraucherbildung“.

Unter lebensmittel-forum.de wurden 2021 die Online-Foren der 16 Verbraucherzentralen zusammengefasst und werden jetzt gemeinsam weiterbearbeitet. Der Fachbereich arbeitet bei der Forenbetreuung und Beantwortung von Verbraucherfragen mit.

…❖ **Seine Expertise** brachte der Fachbereich in folgenden Gremien ein:

- Fachbeirat Stiftung Warentest. Hier bringt der Fachbereich seit mehreren Jahren die Verbraucherperspektive ein. An diesen Themen wirkte das Team 2021 mit: Lachs, Tofu, Hähnchennuggets, Kaffee, Fruchtsaft, Tisch-Wasserfilter und Garnelen sowie beim Test „Rückstände und Kontaminanten in Obst, Gemüse, Kräutern und pflanzlichen Arzneimitteln“.
- Expertenteam Regionalkennzeichen MV. Im Rahmen der Entwicklung eines Regionalzeichens lud das Landesmarketing MV zur Mitarbeit im Expertenteam ein. Der Fachbereich hat dabei die Rolle eines unabhängigen, kritischen Begleiters inne, der die Interessen der Verbraucher:innen vertritt.

…❖ **Insgesamt 1.370 Anfragen und Beschwerden** beantworteten die Mitarbeiterinnen per Telefon, E-Mail und bei Aktionen. So ging es zum Beispiel um den Gebrauch von Bienenwachstüchern, um die Trinkwasserqualität im Bundesland, um versteckte Preiserhöhungen, Mogelpackungen oder Metallteile in Weinflaschen.

EINIGE PRESSEINFORMATIONEN DES FACHBEREICHES

Ran an den Weihnachtspeck mit dem "grünen A"?	Glühwein – Zutaten sind oft unklar	Superfood und Co – Was bringen neue Trends?	Teller statt Tonne: So könnten weniger Waren im Müll landen	„Das Lebensmittel Etikett – Was verrät es?“	Bubble Tea – Durstlöcher oder Kalorienbombe?
Erwachsenenlakritz – kein Kinderlakritz	Ist das noch gut oder muss das weg?	Kann man Leitungswasser bedenkenlos trinken?	Spielerisch informiert mit dem Getränke-Parcours	Was bedeutet die Angabe „plastikfrei“ auf Kaugummi?	Online informieren, offline gut essen
Kann man Tierwohl kaufen?	Siegelwirrwarr – bio, veggie, fair?	Insekten – köstlich oder eklig?	Welches Ei steckt in der Nudel?	Eier „ohne Kükentöten“	Woher kommt mein buntes Ei?

MESSEN UND PROJEKTMARKETING „ENERGIEBERATUNG“



...✦ Zur Bewerbung der Energieberatung, aufgeteilt in die beiden Projekte „Förderung der unabhängigen Beratung privater Verbraucher über Möglichkeiten der Energieeinsparung“ sowie „Förderung der Koordination und Durchführung von unabhängigen und anbieterneutralen Energie-Checks bei privaten Verbrauchern“, des Bundesministeriums für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle wurden verschiedene Kanäle gewählt.

...✦ Das Jahr 2021 war für das Lokale Projektmarketing von Beginn an ein Überraschungsei. Durch die anhaltende Corona-Pandemie, welche besonders in den ersten Monaten des Jahres zu erheblichen Einschränkungen führte, konnten geplante Veranstaltungen und Messen nicht stattfinden. Das Jahr startete aber mit Zuversicht und wurde im Januar für das 1. Halbjahr wie üblich geplant. Anmeldungen für anstehende Präsenzveranstaltungen wurden an die Veranstalter verschickt. Im Februar zeichnete sich jedoch bereits ab, dass es in Richtung bundesweiten Lockdown gehen wird und die ersten Absagen der Veranstalter trafen ein. So konnte entgegen der üblichen Praxis auf Grund der Corona-Pandemie mit ihren einschränkenden Maßnahmen erst im zweiten Halbjahr aktiv in die Messesaison gestartet werden.

Im Juni fanden die ersten Präsenzveranstaltungen zusammen mit dem Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ statt – die Sommertour. Hier tritt die Energieberatung mit einem Informationsstand zu aktuellen Energiethemen an die Verbraucher:innen heran. An fünf Veranstaltungstagen in unterschiedlichen Städten, welche insgesamt von Juni bis August stattfanden, konnte die Energieberatung erstmals wieder öffentlich auftreten. Die Verbraucher:innen zeigten Interesse und freuten sich über den Austausch mit den Energieberater:innen. Im September und Oktober fanden zwei große Messen statt, bei der die Energieberatung vertreten war: die größte Baumesse Mecklenburg-Vorpommerns – die „RoBau“ in Rostock (3 Tage) sowie die „Bauen/Sanieren/Eigenheim“ in Schwerin (3 Tage). Beide Messen waren gut besucht. Besonders hervorzuheben ist, dass die Verbraucher:innen mit gezielten Fragen zu ihren individuellen Energiethemen an die Berater:innen herantraten. Häufig entstanden aus den Kurzberatungen am Messestand Termine für Checks oder weiterführende Gespräche in einer der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale oder auch am Telefon. Mit praktischen Give-aways konnten die Berater:innen

ein nettes Geschenk bereiten und gleichzeitig die Kontaktdaten der Energieberatung in Umlauf bringen. Die informativen Flyer zu den Beratungsthemen wurden von den Verbraucher:innen interessiert gelesen und für Freunde und Familie mit nach Hause genommen. Die Informationsnachfrage an den Messeständen war sehr stark und gezielt, dennoch konnte nicht an die Beratungszahlen der Vor-Corona-Zeit angeknüpft werden. Die Hauptthemen waren energetische Sanierung, Heizungserneuerung und erneuerbare Energien.

...✦ Um die aktuellen Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung nach außen zu tragen, erfolgte via Pressemitteilungen das vermehrte Bewerben der einzelnen bundesweiten Onlinevorträge der Energieberatung. In den Texten wurde speziell darauf geachtet, dass die Vortragsthemen detailliert beschrieben wurden, um die Aufmerksamkeit unterschiedlichster Leser:innen zu wecken. Mit leicht verständlich geschriebenen Worten konnten die Verbraucher:innen viel Wissenswertes über Schimmelbekämpfung, Stromkostensenkung und die zahlreichen Förderungsmöglichkeiten erfahren. Größere Neuanschaffungen wie Heizungs-, Photovoltaik- oder Solaranlage wurden ebenfalls thematisiert. Die Leser:innen der Presstexte konnten dadurch vorab schon einiges erfahren und ihr neu erlangtes Wissen in den zeitnah stattfindenden Onlinevorträgen vertiefen. Das breite Beratungsspektrum der Energieberatung wurde durch die Energieberater:innen aller Bundesländer sehr informativ vermittelt, so dass wenig Fragen offenblieben. Dies führte erfreulicherweise zu deutlich mehr Interesse an den Gebäudechecks der Energieberatung. Auch am Telefon konnten Verbraucher:innen, sofern es thematisch passte, auf die zahlreichen Onlinevorträge aufmerksam gemacht werden. Bei diesen Telefonaten wurde stets hervorgehoben, dass die Vorträge kostenfrei und deutschlandweit zur Verfügung stehen. Die Reaktionen darauf waren durchweg positiv und weckten zusätzliches Interesse.

BERATUNGEN UND HIGHLIGHTS

...❖ Die Dauerbrennerthemen der vergangenen Jahre bestätigen ihre Spitzenposition erneut. Die Energiepreisentwicklung verstärkt diesen Trend deutlich.

...❖ Bei den Beratungszahlen wirken die Pandemiebeschränkungen ebenfalls bremsend, auch wenn durch telefonische Beratungen versucht wurde, die nicht stattfindenden persönlichen Beratungen zu kompensieren. Diese wurden durch 16 Energieberater:innen, die eine nahezu komplette Flächenabdeckung in unserem Bundesland gewährleisten können, durchgeführt.

Aber nicht nur Fragen und Anfragen wurden bearbeitet, es wurden auch offensiv Verbraucherinformationen zu den drängendsten Problemen der Ratsuchenden über viele Kanäle offeriert: Mit über 20 Interviews in Presse, Funk und Fernsehen wurden auch hier den Verbraucher:innen zum Beispiel Erneuerbare Energien, Energiepreisentwicklung und Einsparmöglichkeiten sowie das richtige Heiz- und Lüftungsverhalten nähergebracht.

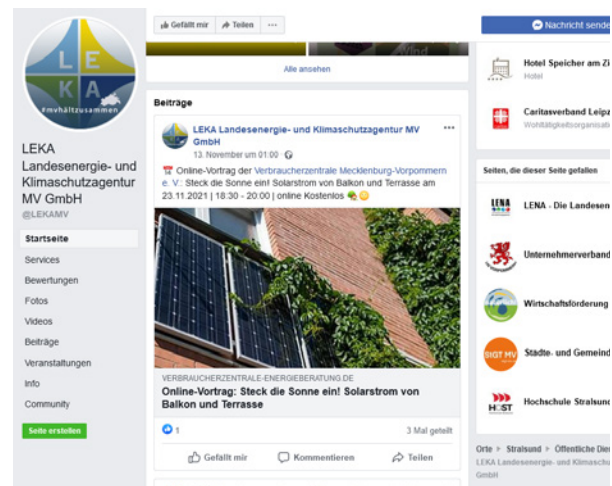


...❖ Auch mit Vorträgen wurde auf die Interessen der Verbraucher:innen eingegangen. Acht der elf angebotenen Veranstaltungen mit knapp 100 Teilnehmenden fanden dabei, unter anderem auf Grund der Pandemiemaßnahmen, digital statt – so auch der Vortrag am Weltverbrauchertag zum Thema „Energiesparen im Haushalt“.

! TOP 5 DER BERATUNG – BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

- Heizungsanlage
- Heizkostenabrechnung
- Nutzerverhalten
- Förderung
- Heizungsregelung

...❖ Die im Jahresverlauf stark gestiegenen Preise für Energie ließen auch das Interesse der Verbraucher:innen für Energiesparmaßnahmen sowohl im kleinen Rahmen mit geringen investivem Aufwand als auch für umfassende Sanierungsvorhaben an Gebäuden aufleben. Das zeigten unter anderem die Auswertungen der Messgespräche unserer Energieberater:innen sowie die Anfragen zu Beratungsgesprächen. So ergab sich für den Themenbereich Nutzerverhalten, Stand-by sowie Anbieterwechsel (geringinvestive Maßnahmen) ein Anstieg vom ersten zum zweiten Halbjahr in Höhe von 84 Prozent. Für den Themenbereich der umfassenden energetischen Sanierungen (Wärmepumpe, Solarthermie, Photovoltaik sowie Förderung) konnte vom ersten zum zweiten Halbjahr ein Anstieg von 46 Prozent verzeichnet werden. Diese deutlichen Anstiege waren in den vergangenen Jahren nicht ansatzweise so klar zu erkennen.



BESONDERE ENERGIE-FÄLLE AUS DER BERATUNGSPRAXIS

... Die zum Ende des Jahres ansteigenden Preise für Strom und Gas führten bei Anbietern, die auf den Energieeinkauf an kurzfristigen Spotmärkten gesetzt hatten, zu exzessiv vertragswidrigem Verhalten gegenüber den Verbraucher:innen.

... Anfang Dezember erhielten viele Verbraucher:innen trotz laufender Verträge die Kündigung ihres Energielieferanten, da dieser mit „sofortiger Wirkung“ die Belieferung einstellt; in einigen Fällen sogar erst nach dem Belieferungsstopp. Teilweise auch langfristige Laufzeiten hielten Anbieter wie Stromio oder gas.de nicht davon ab, ihren Kunden in den letzten Wochen des Jahres Kündigungsschreiben zuzustellen, in denen die Lieferung nur noch bis zum 03. Dezember 2021 zugesagt wird. In den darauffolgenden Wochen erreichte uns eine Vielzahl an Fragen und Beschwerden zu diesem Sachverhalt. Es herrschte bei einigen Verbraucher:innen große Unsicherheit, dass möglicherweise gar kein Strom oder Gas mehr geliefert würde. Diese Bedenken konnten ausgeräumt werden. Der Fall gas.de betraf deutschlandweit ca. 350.000 Verbraucher:innen.

Resultierend aus der Menge der so in die Ersatzversorgung fallenden Endkunden reagierten viele Grundversorger, indem sie Neukundentarife für diese Verbrauchergruppe initiierten. Diese Tarife waren vereinzelt doppelt bis dreimal so teuer wie die Tarife für „Altkunden“. Dieser Sachverhalt ist rechtlich mindestens problematisch.

In einem anderen Sachverhalt, der sich seit dem Ende des dritten Quartals einstellte, wurden entgegen vereinbarter Abschlagshöhen zuerst leicht erhöhte, im weiteren Verlauf jedoch immer stärker erhöhte Abschläge abgebucht, die jeglicher Grundlage entbehren. Weder wurden Preiserhöhungen ausgesprochen, noch wurden von Seiten der Verbraucher:innen Verbrauchssteigerungen mitgeteilt.

Bei Betroffenen wurden rechtswidrig Beträge von teils mehreren hundert Euro abgebucht. Nach der Beratung bei der Verbraucherzentrale konnte den meisten durch Rückbuchung der Beträge geholfen werden.



... Dauerbrenner wie Verbraucherschätzungen der Anbieter (inkl. daraus resultierender falscher Abschläge), nicht gestellte Rechnungen sowie nicht ausgezahlte Boni blieben uns als Beratungsthemen aus den Vorjahren ebenso treu wie untergeschobene Verträge durch so genannte „Cold Calls“ oder ignorierte (Sonder-)Kündigungen nach Preiserhöhungen oder zum Ende der Laufzeit. In einigen Fällen wurden Kündigungstermine bestätigt, die teilweise drei, vier Jahre oder noch weiter in der Zukunft lagen. Viele Verbraucher:innen sind sich nicht bewusst, dass am Telefon geschlossene Verträge rechtsgültig sein können. Im Gesetz für faire Verbraucherverträge ist zwar vorgeschrieben, dass telefonisch abgeschlossene Energielieferverträge nur nach schriftlicher Bestätigung als vereinbart gelten, leider reicht hier bereits eine SMS aus. Dies nutzen unseriöse Anbieter aus. Die Bestätigung per SMS wird demnach sehr leichtfertig verschickt, meistens sogar noch während des Telefonats.



Die Antwort per SMS reicht als Bestätigung leider aus.

BERATUNGSSTELLE ROSTOCK

❖ Umzug der Geschäftsstelle

Nachdem die Strandstraße 98 in Rostock jahrzehntelang Anlaufstelle für Verbraucher:innen aus Rostock und Umgebung gewesen ist, stand im November 2021 nunmehr ein Umzug der Beratungsstelle in die August-Bebel-Straße 89 an. Hier stehen den Beraterinnen und Verbraucher:innen im Gewerkschaftshaus gegenüber dem Landgericht helle, moderne und barrierefreie Räumlichkeiten für die Beratungen zur Verfügung, bei denen gleichzeitig eine bessere Erreichbarkeit gewährleistet ist.



❖ Wechsel der Krankenversicherung

Für zahlreiche Privatversicherte ist es ein regelmäßiges Ärgernis, dass die Krankenversicherung stetig die Beiträge erhöht. Der Wechsel mag zunächst naheliegen. In der Beratung müssen jedoch die verschiedenen Optionen einzelfallbezogen geprüft und die Vor- und Nachteile gegeneinander abgewogen werden. Ein Tarifwechsel kann zum Beispiel eine deutliche Ersparnis bringen. Es ist jedoch Vorsicht angebracht, da bei einem Versicherungswechsel die bereits gebildeten Altersrückstellungen ganz oder teilweise verloren gehen können. Unsicher ist stets, wie sich die Beiträge bei der alten oder bei der neuen Versicherung künftig entwickeln werden. Wer Vorerkrankungen mitbringt, sollte einen Wechsel nur als letztes Mittel in Betracht ziehen. Der Wechsel in die gesetzliche Krankenversicherung funktioniert nur in bestimmten Lebenssituationen und hängt vom Alter und dem Einkommen ab. Aber auch der Wechsel zwischen zwei gesetzlichen Krankenkassen ist für Verbraucher:innen immer wieder ein Thema, da sich die verschiedenen Kassen in Service, Zusatzleistungen und dem Beitrag unterscheiden. Eine unabhängige Beratung ist bei den Beträgen, die sich im Laufe eines Lebens für die Krankenversicherung summieren, besonders wichtig, für manche Betroffene ist eine gute Beratung gar existentiell.



❖ Fitnessstudios

Ein weiteres Hauptthema in der Beratungsstelle Rostock war die kundenunfreundliche Vorgehensweise von Fitnessstudios in Corona-Zeiten. Viele Verbraucher:innen beschwerten sich darüber, dass die Studios einseitig die Vertragszeiten über die Schließzeiten durch Corona verlängerten. Ebenso gab es Beschwerden dahingehend, dass Verbraucher:innen während der Schließung weiter ihre Beiträge bezahlen sollten. Die Unsicherheiten wurden noch durch die vielen sich widersprechenden Gerichtsurteile verstärkt. Erst durch die Hilfe der Verbraucherzentrale gelang es hier erfolgreich, die Rechte der Verbraucher:innen durchzusetzen.

❖ Kooperation mit der Gleichstellungsbeauftragten der Hansestadt Rostock

Zusammen mit der Gleichstellungsbeauftragten der Stadt Rostock, Wenke Brüdgam, wurde seitens der Kolleginnen der Beratungsstelle Rostock die Idee entwickelt, im Rahmen der statistischen Erfassung aller Anfragen von Verbraucher:innen eine geschlechtsspezifische Kennzeichnung der Fälle vorzunehmen, um in einer später gemeinsam durchzuführenden Analyse besondere Probleme oder auch Ungleichbehandlungen ermitteln zu können. Die anonymisierten Daten der Verbraucherzentrale dienen hierbei als Grundlage für eine professionelle Auswertung. Dabei erhoffen sich beide Seiten tiefere Erkenntnisse zur Beratungstätigkeit. Diese können im Anschluss sowohl öffentlichkeitswirksam als auch intern genutzt werden.



BERATUNGSSTELLE SCHWERIN

❖❖❖ Weltverbrauchertag

Ein Höhepunkt unserer Tätigkeit in Schwerin war auch im Jahr 2021 der Weltverbrauchertag am 15. März. Diesen gestaltete die Verbraucherzentrale MV zusammen mit der Schweriner Volkszeitung in Form eines Online-Forums. Live anwesend waren dabei vor Ort in Schwerin der Energieberater Herr Kurzmann und die Rechtsberaterin Frau Sielaff. Zugeschaltet für die Fragen rund um die Finanzen war die auf den Finanzdienstleistungsbereich spezialisierte Beraterin Frau Peter aus der Beratungsstelle Neubrandenburg. Begleitet wurde unser Meeting durch eine Berichterstattung in der Schweriner Volkszeitung.



❖❖❖ Verbraucher zwischen Reisevermittler und Reiseveranstalter

Nicht nur zu Zeiten von Corona machen Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern über Reiseveranstalter einen Großteil der Beratungsanfragen aus. Dies betraf zum einen die „klassischen“ Reisemängel, also Probleme mit dem Flug oder dem gebuchten Hotel. Hinzu kamen im Jahr 2021 dann corona-bedingte Fragen – soll der Urlaub überhaupt angetreten werden, kann er kostenfrei storniert werden, muss ein vom Veranstalter ausgegebener Gutschein akzeptiert werden?

Viele Verbraucher:innen hatten ihre Urlaubsreisen im Jahr 2021 zudem online gebucht, zum Beispiel bei Online-Reiseanbietern wie Opodo, Check24 oder Booking.com, welche mit einem großen Werbeaufwand mit der Vermittlung preisgünstiger Urlaubsreisen warben.

Verbraucher:innen, die ihre Unterkunft oder ihren Flug dann über ein solches Vermittlungsportal gebucht hatten, stand bei notwendig gewordenen Stornierungsanfragen oder auftretenden Problemen vor Ort dann jedoch oft kein Ansprechpartner zur Verfügung. Denn reine Vermittlungsplattformen sind nicht dazu verpflichtet, Stornierungsan-

REISEN IN DER CORONA-KRISE WICHTIGE TIPPS FÜR DIE REISEPLANUNG

- ✓ **VORKASSE VERMEIDEN**
Buchen Sie am besten spontan, ohne Vorauszahlung und mit klarer schriftlicher Regelung für den Fall eines Lockdowns oder einer Ausgangssperre.
- ✓ **VERSICHERUNG PRÜFEN**
Einige Reisekrüpperversicherungen decken Schäden, Erkrankungen und Tod infolge von Pandemien nicht mit ab. Prüfen Sie das in den Bedingungen.
- ✓ **FLÜGE DIREKT BUCHEN**
Wenn Sie nur einen Flug buchen, machen Sie dies am besten direkt bei der Airline und zahlen mit Ihrer Kreditkarte.
- ✓ **AUF SICHERUNGSSCHEIN ACHTEN**
Im Falle einer Insolvenz sind Sie bei Pauschalreisen über den Sicherungsschein abgesichert. Diesen muss Ihnen der Reiseveranstalter nachweisen.
- ✓ **REISEHINWEISE PRÜFEN**
Wenn es für Ihren Reisezeitraum eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes gibt, können Sie eine Pauschalreise kostenlos stornieren.
- ✓ **APP „SICHER REISEN“ NUTZEN**
Die App „sicher reisen“ des Auswärtigen Amtes gibt Ihnen Informationen für eine sichere und reibungslose Auslandsreise.



fragen zu koordinieren (dies ist die Aufgabe des Reiseveranstalters). Dies war jedoch für viele Verbraucher:innen nicht erkennbar, wie der Umfang der diesbezüglichen Anfragen aus dem Jahr 2021 zeigte. Hinzukommt, dass oft auch Reiseveranstalter Verbraucheranfragen mit der Begründung zurückwiesen, der Vertrag sei über das Vermittlungsportal abgeschlossen worden und könne daher nur über dieses rückabgewickelt werden.

Oft war für Verbraucher:innen dann am Schluss völlig unklar, wer eigentlich Ansprechpartner bei aufgetretenen Problemen ist. Hier ist mehr Klarheit im Verbraucherinteresse wünschenswert.

❖❖❖ Glasfaseranschluss

Das Versprechen des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur war eindeutig: „Turbo-Internet für alle“ lautete der Name des Bundesprogramms für super-schnelles Breitband.

Während der Pandemie geriet der Breitbandausbau jedoch oftmals ins Stocken, und die angekündigten Fertigstellungstermine konnten nicht eingehalten werden. Zudem war die Preisgestaltung der Verträge aus Verbrauchersicht höchst intransparent. Beispielsweise war es für Verbraucher:innen kaum möglich festzustellen, wo genau die Grenzen des Gebietes verliefen, in welchem das Breitband ausgebaut werden sollte. Wurde zum Beispiel in der Nachbarstraße noch mit öffentlichen Fördermitteln Breitbandkabel verlegt, mussten Anlieger:innen einer benachbarten Straße den Ausbau oft aus eigener Tasche finanzieren.

Unklar ist auch, wie die zukünftige Vertragsgestaltung aussehen soll. Denn das Unternehmen, welches den Breitbandausbau ausgeführt hat, hat das Vorrecht, mit den angeschlossenen Kundinnen und Kunden einen zweijährigen Internet- bzw. Telefonvertrag zu schließen. Nach Ablauf dieser zwei Jahre muss die Leitung dann jedoch auch für andere Anbieter freigegeben werden. Wie dies praktisch gestaltet werden soll, ist noch nicht geklärt.



BERATUNGSSTELLE NEUBRANDENBURG

❖❖❖ **Prämiensparverträge – Rechtswidrige Zinsanpassungsklauseln und umstrittene Kündigungen**

In den 1990er und 2000er Jahren haben insbesondere viele Sparkassen und Volks- und Raiffeisenbanken langfristige Sparverträge verkauft. Viele dieser Verträge enthalten Zinsanpassungsklauseln, die nach aktueller Rechtsprechung rechtswidrig sind. Solche rechtswidrigen Klauseln ermöglichen es Kreditinstituten, den Zins nach eigenem Ermessen anzupassen, was in der Regel zu Lasten der Kunden geht: Sie bekommen zu wenig Zinsen gutgeschrieben!

Das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale zu Prämiensparverträgen erstreckte sich 2021 von der Vertragsprüfung über die Beratung zu Kündigungen bis zur Berechnung der Nachzahlungsansprüche. Insbesondere die zeitaufwendige Nachberechnung der Ansprüche konzentrierte sich organisatorisch auf unsere Beratungsstelle in Neubrandenburg.

Wie sich immer wieder feststellen ließ, war die Spannbreite der Ansprüche extrem groß. Sie reichte von wenigen hundert bis mehreren zehntausend Euro. Neben der Berechnung erhielten die Verbraucher:innen eine Vertragsprüfung mit schriftlichen Erläuterungen der Rechtslage und Handlungsempfehlungen zum weiteren Vorgehen. Auch wenn derzeit noch nicht alle Rechtsfragen geklärt sind, insbesondere welcher Referenzzinssatz für die Nachberechnung heranzuziehen ist, haben Betroffene damit eine gute Grundlage gegenüber ihrem Kreditinstitut, um über etwaige Zinsnachzahlungen außergerichtlich zu verhandeln.



Aufhebung Prämiensparvertrag: Sparkasse lenkt ein

Sendung: Nordseejacht | 12.05.2021 | 19:30 Uhr
2 Min | Verfügbar bis 12.08.2022

Unabhängig davon haben manche Sparkassen in unserem Bundesland die angekündigte Kündigungswelle durchgeführt. In Zeiten aktuell niedriger Zinsen versuchten die Sparkassen, die langfristigen und gut verzinsten Sparverträge um jeden Preis zu beenden. So betrafen die Kündigungen auch Verträge, die eine vereinbarte Mindestver-

tragslaufzeit von 99 Jahren haben, die bei weitem noch nicht abgelaufen ist. Ähnlich verhielt es sich bei Verträgen mit einer Prämienstafel über 25 Jahre, auch diese wurden vorfristig gekündigt. Den Betroffenen wurde so ein erheblicher Teil der Rendite dieser Verträge einseitig durch die Sparkassen entzogen.

In einem besonders schwerwiegenden Fall, der von der Beratungsstelle Neubrandenburg auch medial aufbereitet wurde, wurde einem Verbraucher mitgeteilt, dass die Sparkasse jegliche laufende Prämiensparverträge kündige. Und man unterbreitete dem Verbraucher das „Super-Sonder-Angebot“, als Ersatz für den laufenden risikolosen Prämiensparvertrag in einen Aktienfonds mit hoher Risikoklasse zu investieren. Dazu musste der Verbraucher den Prämiensparvertrag von sich aus kündigen. Im Kündigungsformular, welches der Verbraucher unterzeichnen musste, war sehr klein und überlesbar verankert, dass der Verbraucher mit Unterschrift auf jegliche eventuell bestehende Zinsnachzahlungsansprüche verzichtet. Gleichzeitig ließ man sich verklausuliert unterschreiben, dass Erfahrungen mit Risikoinvestments bestehen würden, obwohl der Verbraucher zuvor ausschließlich Sparkonten bei der Sparkasse geführt hatte. Auf Nachdruck durch die Beratungsstelle Neubrandenburg konnte die Kündigung rückgängig gemacht, die Anlage rückabgewickelt und somit das Schlimmste verhindert werden.

❖❖❖ **Mode aus China**

Ebenfalls viele Beschwerden erhielt die Beratungsstelle Neubrandenburg 2021 von Verbraucher:innen über den Online-Händler Breitenbacher, der Damenmode anbietet. Besonders auffällig waren dessen Angaben zum Widerrufsrecht, insbesondere zur Rückabwicklung des Vertrages. Die gesetzliche Regelung ist klar: Verbraucher:innen müssen den Widerruf erklären, die Ware zurücksenden, und der Verkäufer zahlt den Kaufpreis zurück. Die Kosten der Rücksendung trägt der Verkäufer, es sei denn, er weist Verbraucher:innen auf die Kostenübernahme durch diese ausdrücklich hin. Und genau hier lag das Problem. Den Verbraucher:innen war bewusst, dass sie die Rücksendekosten tragen müssen. Das Pikante jedoch: Die Rücksendeadresse lag in China, was hohe Kosten für Porto und Zoll sowie eine Zollerklärung zur Folge hatte.

Erschwerend kam hinzu, dass der hier zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister Klarna nachdrücklich auf die Bezahlung des Kaufpreises bestand und die Verbraucher:innen häufig mit Mahnungen und Inkassodrohungen unter Druck setzte.

BERATUNGSSTELLE STRALSUND

❖ Online-Betrug mit Hausbooten

In der Beratungsstelle Stralsund drehten sich 2021 thematisch die meisten Anliegen – abweichend von den Vorjahren und bedingt durch die Pandemie – um Reisestornierungen und Kostenerstattungen für abgesagte Flüge. Auch wenn die Regelungen des Pauschalreiserechts die Durchsetzung der Rechte der Verbraucher:innen erleichtern, waren zahlreiche Anbieter erst nach mehreren schriftlichen Aufforderungen zur Rückerstattung des Reisepreises zu bewegen. Nicht selten wurde den Ratsuchenden suggeriert, sie müssten sich entgegen der gesetzlichen Regelung mit einer Umbuchung oder einem Gutschein zufriedengeben.

Freitag, 9. Juli 2021

Urlaubssaison in MV: Hochphase für Betrüger

Verbraucherschützer und Ferienhausverband
geben fünf Tipps gegen Online-Abzocke

Besonders dreist waren Betrüger, die an der mecklenburgischen Seenplatte auf einer Fake-Internetseite Hausboote zur Miete für Ausflüge und Urlaub angeboten haben. Die Hausboote sollten ab 119 Euro pro Nacht zu haben sein. Jedoch gab es in der Realität diese Boote gar nicht oder sie gehörten anderen Bootsverleihern. Das Fatale daran war, dass die Betrogenen in gutem Glauben meist 600 Euro schon per Vorkasse bezahlt hatten. Aufgrund unserer umfassenden Pressearbeit und der unermüdlichen Ermittlungsarbeit der Polizei konnte Ende 2021 ein Verdächtiger festgenommen werden.

❖ Rentner werden mit angeblich wertvollen Büchern abgezockt

Verbraucher:innen berichteten, wie ihnen Haustürvertreter Bücher für mehrere tausend Euro verkauften. Die Lexika und Nachbildungen historischer Bücher seien eine sichere Geldanlage und könnten in absehbarer Zeit mit hohem Gewinn wiederverkauft werden – so versprochen es die Vertreter:innen. Das nötige Kleingeld fehlt, um die Bücher überhaupt zu erwerben? Kein Problem mit dem richtigen Kredit, den der Vertreter ebenfalls griffbereit hat. Die Verbraucher wissen nicht, wie sie die Bücher dann gewinnbringend verkaufen sollen? Auch



das kann der Vertreter organisieren, allerdings nur gegen Vorkasse. Das Tragische ist, dass besonders häufig Menschen mit geringem Einkommen betroffen sind. Die Verbraucher:innen möchten ihre niedrige Rente etwas aufbessern oder Geld für ihre Enkel anlegen. Stattdessen haben sie viel Geld verloren oder im schlimmsten Fall noch teure Kredite abgeschlossen.

❖ Energiepreise steigen ins Utopische

Bereits im Spätsommer 2021 zeichneten sich Energiepreissteigerungen ab. Insbesondere die Beschwerden zu fragwürdigem Verhalten der Anbieter voxenergie und primastrom waren sprunghaft angestiegen. Bei den Beschwerden geht es in der Regel darum, dass der vereinbarte Verbrauchspreis trotz Preisgarantie erhöht oder die monatliche Abschlagszahlung auf ein exorbitantes Niveau angehoben wurde. Häufig wurde den Kunden, ohne diese vorher zu informieren, einfach der bis zu vierfache Abschlag vom Konto abgebucht. Andere Anbieter kündigten den Verbraucher:innen den Vertrag außerordentlich, sodass diese in die wesentlich teurere Grundversorgung gerieten. Die Anfragen nach Beratung auf dem Gebiet der Energielieferungsverträge stiegen infolgedessen erheblich an.

Aufgrund der Corona-Beschränkungen und der Notwendigkeit, Kontakte zu reduzieren, fanden Vorträge überwiegend online statt. Im Rahmen des Weltverbrauchertages am 15.03.2021 wurde der Onlinevortrag „Reisen in der Pandemie“ angeboten.

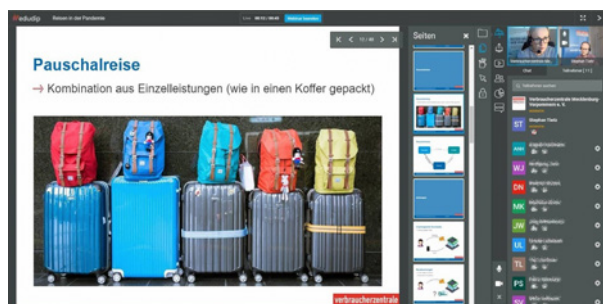
Anlässlich der „Woche der Vorsorge“ gab es einen weiteren Onlinevortrag zur „Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung“. Der einzige Präsenzvortrag fand vor der Seniorengruppe der Volkssolidarität in Stralsund zum Thema „Aktuelles aus dem Berateralltag“ statt.

PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

... In Zusammenarbeit aller 16 Verbraucherzentralen in Deutschland werden in dem Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ Informations- und Präventionsmaßnahmen zu aktuellen Themen durchgeführt.

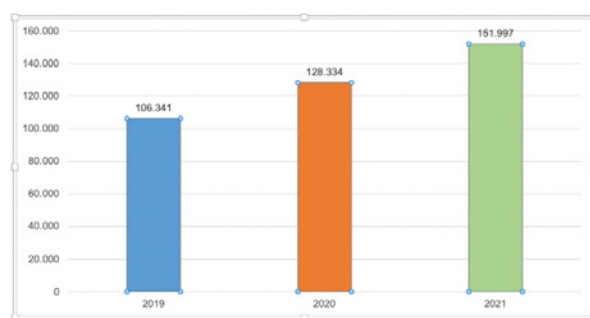
Weltverbrauchertag

Auch zu Beginn des zweiten Pandemiejahres waren der Reiseärger sowie die Vorkasse-Problematik bei Reisen ein brisantes Thema bei Verbrauchern und Verbraucherinnen. Zum Weltverbrauchertrag wurde ein Online-Seminar „Reisen in der Pandemie“ mit Handout entwickelt, das bundesweit von neun Verbraucherzentralen mit rund 190 Teilnehmern in der Zeit vom 15.03. – 28.03.21 veranstaltet wurde. Der Flyer „Reisen während der Pandemie“ sowie ein Roll-up ergänzten die Online-Informationen für Verbraucher. So konnten Fragen und Probleme erörtert werden. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern beteiligte sich unter anderem mit den Webinaren "Reisen in der Pandemie" und "Richtig versichert im Urlaub".



Online-Tools

Auf das Informationsbedürfnis rund um das Thema Gewährleistung hin haben die Verbraucherzentralen das Legal Tech Tool „Umtausch-Check“ erarbeitet und im Februar 2021 veröffentlicht. Menschen, die sich fragen, ob sie ein Produkt reklamieren können, erhalten mit der interaktiven Anwendung zum einen eine rechtliche Ersteinschätzung, welche Ansprüche im Sinne der Gewährleistung sie in ihrem Fall haben, und können sich außerdem passende Musterbriefe generieren. Der Check unterstützt nicht nur, wenn es sich um den ersten Reklamationsversuch handelt, die Anwendung führt auch in komplexeren Fällen zu einer Einschätzung, zum Beispiel wenn es bereits erste Kommunikation mit Händler bzw. Hersteller gab, auf die der Nutzer reagieren will. Auch für den Fall, dass bei einem im Ausland ansässigen Anbieter Waren gekauft wurden, hält das Tool Tipps für



Aufrufzahlen des Inkasso-Checks der Jahre 2019 bis 2021

Verbraucher bereit – in Zeiten weiterhin zunehmenden Online-Handels eine relevante Konstellation. Mit 35.480 Aufrufen entwickelt sich der Umtausch-Check bereits in seinem ersten Jahr sehr gut.

Bekommen Verbraucher:innen Post vom Inkasso-Unternehmen, sind sie häufig verunsichert und stellen sich die Frage, ob die Forderung und die geltend gemachten Gebühren berechtigt sind. Nicht selten sind die Gebühren zu hoch. Vor solcher Abzocke soll das „Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht“ schützen. Es ist am 01. Oktober 2021 in Kraft getreten und hat das Projektjahr 2021 stark geprägt. Materialien wurden aufgrund des neuen Gesetzes angepasst. Wie hoch der Informationsbedarf beim Thema Inkasso ist, zeigen die Nutzungszahlen des interaktiven „Inkassochecks“. Mit rund 152.000 Aufrufen bundesweit konnte eine weitere Steigerung zum Vorjahr verzeichnet werden.

Infomaterial zum Thema "Inkasso"



PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Schnell und bequem von zu Hause aus eine auf die persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Patientenverfügung zu erstellen – das geht seit 2021 mit „Selbstbestimmt – die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen“. Dieser neue Online-Service der Verbraucherzentralen ist kostenfrei über www.verbraucherzentrale.de/patientenverfuegung-online erreichbar. Grundlage dafür sind die Textbausteine für eine schriftliche Patientenverfügung, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz entwickelt hat und als PDF-Dokument zur Verfügung stellt. Offizieller Start des Online-Tools Patientenverfügung war am 8. November 2021, begleitet von entsprechender Poesstätigkeit. Bis zum 31.12.2021 hatten bereits 84.308 Verbraucher auf die Seite zugegriffen und 9.162 Verbraucher eine fertige Patientenverfügung erstellt.

...❖ Woche der Vorsorge

Bereits im Projektjahr 2020 wurden zu den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und digitale Vorsorge/digitaler Nachlass Online-Vorträge erstellt und angeboten. Für 2021 wurde beschlossen, eine bundesweite Aktion durchzuführen. Hierfür wurde ein Konzept entwickelt, welches dazu diente, ein bundesweit gemeinsames und einheitliches Auftreten zu gewähren. Die „Woche der Vorsorge“ wurde vom 20.09. bis zum 24.09.2021 durchgeführt. Angeboten wurden 28 Vorträge an 5 Tagen. Drei Vorträge wurden allein durch die Verbraucherzentrale MV abgehalten. Teilgenommen haben insgesamt 1.908 Verbraucher:innen.

...❖ Weltpartag

Wie spare ich für den Nachwuchs? Welcher Vertrag ist der passende für mein Kind? Lohnt eine Handyversicherung? Wie schütze ich mich vor der Kostenfalle In-App-Käufe? Zu diesen Themen wurde mithilfe von Social Cards über Facebook und Twitter die Zielgruppe Eltern angesprochen und auf das umfangreiche Informationsangebot (Schritt für Schritt Anleitungen) und die vielfältigen Beiträge auf den Webseiten aufmerksam gemacht.

Um Besuchern der Landingpage und Eltern eine erste ansprechende und übersichtliche Orientierung zu bieten, welche Ereignisse und welche Themen während des Erwachsenwerdens ihrer Kinder von Bedeutung sind, wurde eine interaktive Grafik erstellt. Eltern können sie mittels Mouse-Over nutzen und an bestimmten Stellen anklicken, damit sich jeweils Pop-up-Fenster mit Textinformationen öffnen.

Anlässlich des Weltpartags 2021 wurden mehrere Online-Seminare zum Thema „Sparen für den Nachwuchs“ durchgeführt, die bundesweit beworben wurden und als Alternative zu einer Präsenz-Veranstaltung dienten. Daneben kamen ein Podcast und sechs Infografiken zu Geldanlageprodukten zum Einsatz. Eine stellt die Situation beim Finanzberater dar, die anderen fünf befassen sich mit gängigen Finanzprodukten, die Berater gerne für den Nachwuchs anbieten: Kinderversicherungspolice, Bausparvertrag, Goldsparplan, Rentenversicherung, Investmentfonds. Mithilfe der Infografiken möchte die Verbraucherzentrale über Sinn und Unsinn gängiger Finanzprodukte aufklären, die – nicht nur zum Weltpartag – immer wieder stark beworben und eigens für den Nachwuchs entwickelt werden, um sie der lukrativen Zielgruppe Eltern und Großeltern anzubieten.

...❖ Neue Kundenrechte für Telefon-, Handy- und Internetverträge

Zum 1. Dezember 2021 trat die Novelle des Telekommunikationsgesetzes in Kraft, die neue, weitergehende Rechte für Verbraucher beinhaltet. Die Musterbriefe für Kündigungen und Vertragsstörungen im Telekommunikationsbereich wurden daher umfassend überarbeitet und erweitert. Zugleich wurden zentrale Texte zu wichtigen neuen Rechten für Verbraucher:innen in leichte Sprache übersetzt und sind online gegangen.

Weltpartag
– InstaCard



DEN MARKT IM BLICK



Die gezielte Erfassung und Auswertung von Daten über Verbraucherprobleme ist ein wichtiger Schritt hin zu mehr Verbraucherschutz und stärkt die Legitimation verbraucherpolitischer Forderungen.

... Mit der Marktbeobachtung nehmen alle 16 Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband (vzbv) in Form eines Frühwarn-Netzwerkes die digitale Welt, den Energie- und den Finanzmarkt unter die Lupe. Die beteiligten Akteure erfassen und prüfen die eingehenden Verbraucherfälle systematisch und überwachen allgemeine Marktentwicklungen auf strukturelle Probleme und Fehlverhalten von Anbietern.

Ziel der Analysen ist es, strukturelle Probleme am Markt frühzeitig zu erkennen und Verbraucher:innen vor Schaden zu bewahren. Dazu liefern die Verbraucherzentralen kontinuierlich und anlassbezogen Daten an den Bundesverband. Diese Datenlieferung erfasst beispielsweise Fälle mit hohem Schaden für Verbraucher:innen, besonders häufig auftretende Fälle sowie neue Probleme mit Unternehmen. Die anlassbezogene Datenlieferung beruht auf einer Bedarfsmeldung, die mittels eines sogenannten „Alerts“ zu einem verbraucherrechtlich relevanten Thema ausgelöst wird. Nach Auswertung und Analyse der gelieferten Fälle entscheidet der Bundesverband über weitere Maßnahmen, die aus den von den Verbraucher:innen geschilderten Fällen resultieren. Der vzbv strengt dann beispielsweise eine Abmahnung oder Klage vor Gericht an, meldet den Fall an eine Aufsichtsbehörde, veröffentlicht Verbraucherwarnungen und Pressemitteilungen oder sucht direkt den Dialog mit den Anbietern.



Eine wichtige Aufgabe in der Marktbeobachtung übernehmen die Beraterinnen und Berater in der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern. Sie erfassen fachlich fundiert und mit viel Erfahrung die Daten, die in die weitergehenden Analysen einfließen.



699 Meldungen

aus dem Beschwerdepfach und zu Verbraucheraufrufen



726 Meldungen

in das Frühwarnnetz



**SO HILFT
DIE VERBRAUCHERZENTRALE**

Powerbank mit Kompressor

Im September 2021 beschwerte sich ein Verbraucher über eine unlautere Werbung eines großen Discounters. In einem wöchentlich erscheinenden Werbeprospekt wurde eine Powerbank mit Kompressor mit ganz bestimmten Eigenschaften beworben. Nur hielten die beworbenen Versprechungen in der Praxis nicht stand.

Die Werbung ist irreführend: Beworben wurde eine Powerbank mit Kompressor und der Bezeichnung „KfZ-Starthilfe mit Sofortstart“. Tatsächlich ist der eingebaute Kompressor jedoch nicht ge-

eicht und bereits offensichtlich nicht dazu geeignet, an Produkten eingesetzt zu werden, bei denen ein auch nur geringfügig falscher Druck gefährlich werden kann (z. B. Autoreifen).

Diesen Verstoß gegen Vorschriften des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) meldete die beauftragte Kollegin für das Frühwarnnetz an den vzbv zur Prüfung eines Abmahnverfahrens. Der Discounter erhielt daraufhin die Aufforderung zur Unterlassung künftiger Werbung verbunden mit einer Abmahnung.

VERBRAUCHER:INNEN STÄRKEN IM QUARTIER ROSTOCK - GROSS KLEIN

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern gibt es mittlerweile schon seit vielen Jahren. Den Meisten dürften die hiesigen Beratungsstellen bekannt sein. Im Jahr 2020 startete ein neues und zusätzliches Angebot vor Ort, direkt in Rostock - Groß Klein. Dort gibt es Informationen und erste Hilfe rund um den Verbraucher-Alltag. Die beiden Mitarbeiter, Mathias Krämer und Ronny Cammin, haben ein offenes Ohr für Fragen und Anliegen, bieten regelmäßige Sprechstunden sowie Bildungsveranstaltungen an und sind im öffentlichen Raum sichtbar. Was war das Besondere 2021? Konnte sich das Projekt etablieren und die Menschen erreichen? Lassen wir die beiden Mitarbeiter selbst zu Wort kommen. Hier ein kurzes Interview.



❖ Wie kam es eigentlich zu Ihrem Modellprojekt, und wie funktioniert dessen Ansatz in der Praxis?

Mathias Krämer: „In den letzten Jahren hat sich deutschlandweit gezeigt, dass die Verbraucherzentralen mit ihren Angeboten einige Menschen nicht erreichen. Und das, obwohl diese Personen oftmals vielfältige Probleme haben und sich eigentlich Unterstützung wünschen. Als Lösung wurden immer wieder niedrigschwellige und dezentrale, d. h. in den verschiedenen Stadtteilen angesiedelte Angebote gefordert. Am besten zusätzlich mit ganz individuell zugeschnittenen Bildungsangeboten, um schon dem Entstehen von Problemen vorzubeugen. Diese Forderungen wurden von der Politik aufgegriffen und mit dem aus Bundesmitteln finanzierten Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ umgesetzt. In jedem Bundesland wird dieser neue Ansatz von Verbraucherarbeit in einem Stadtviertel ausprobiert. In Mecklenburg-Vorpommern hat Rostock - Groß Klein den Zuschlag bekommen.“

Ronny Cammin: „Nach über einem Jahr können wir sagen, dass der grundsätzliche Ansatz gut funktioniert. Oft gibt es multiple Problemlagen, die miteinander zusammenhängen. Mit dem ersten erfolgreich beschrittenen Lösungsweg und dem entsprechenden Vertrauen kommen weitere Probleme zum Vorschein bzw. werden uns anvertraut. Außerdem gibt es eine ganze Reihe von Gruppen, die nicht den Weg in die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale finden. Oft aus ganz einfachen Gründen. Zum Beispiel Senioren, die einen weiten Weg nicht mehr auf sich nehmen können oder wollen. Der Bedarf ist riesig. Beim präventiven Bildungsbedarf ist es genauso. Nur ist es schwierig, entsprechende Angebote wirklich für die breite Masse nutzbar zu machen, besonders vor dem Hintergrund der Pandemie. Dafür haben wir Wege gefunden, und auch Einzelgespräche entfalten ihre präventive Wirkung beim Gesprächspartner und seiner Umgebung.“

Ist das Angebot eigentlich dauerhaft oder in seiner Laufzeit begrenzt?

Ronny Cammin: „Das Projekt läuft noch bis Sommer 2024. Wir haben schon erste Anstrengungen unternommen in Richtung Verstetigung, vor allem wegen der großen Nachfrage. Fast 1.000 Auskünfte sprechen eine deutliche Sprache. Und der Trend ist steigend. Uns beschäftigt schon jetzt der Gedanke, wie es für die Leute in Groß Klein weitergeht. Schon jetzt fangen wir Lücken im Hilfe- und Unterstützungs- bzw. Versorgungs-System auf. So waren wir beispielsweise während der Lock-down-Phasen auch persönlich erreichbar und konnten mittels unserer Lotsenfunktion vielen Menschen weiterhelfen. Dabei sind sie immer ganz überrascht darüber, dass unsere Beratungen kostenfrei sind, und sie sind dankbar, nicht nur uns, sondern auch der Gesellschaft gegenüber. Man könnte also sagen, neben dem ganz praktischen Vertrauen in den Rechtsstaat wird ganz nebenbei ein Beitrag zur gesellschaftlichen Zufriedenheit und Demokratieförderung geleistet.“

Auf welcher besonderen Veranstaltung sind Sie 2021 vertreten gewesen?

Ronny Cammin: „Es ist uns gelungen, das Projekt dem Landesminister für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern, Dr. Till Backhaus, auf der MeLa vorzustellen. Kurz danach waren wir auf dem großen, bundesweiten Auftakt zur Interkulturellen Woche „Offen Geht“, bei dem gleichzeitig der Weltkindertag gefeiert wurde. Dieser fand bei uns im Stadtteil statt und wurde von tausenden Bürgern besucht.“



Was sind zwei konkrete Erkenntnisse aus Ihrer Arbeit?

Mathias Krämer: „Die ganz andere Lebenswirklichkeit mancher Verbraucher:innen ist für Außenstehende nicht so leicht wahrzunehmen oder verständlich. So sind z. B. einige Menschen intensiver und zielgerichteter Werbung und Anrufen ausgesetzt, gegen die sie sich nur schwer zur Wehr setzen können. Verletzliche Verbraucher:innen geraten schneller in Probleme, die von existenziellerer Bedeutung sind. Dementsprechend haben sie ein höheres Stressempfinden.“

Was war Ihr Highlight 2021?

Mathias Krämer: „Unser selbstproduzierter Taschenkalender!“



*"MEIN GROß KLEIN" als handlicher
Taschenkalender 2022*

Das Projekt wird im Rahmen der Strategie „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ durch das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) gefördert.



**Verbraucher
stärken
im Quartier**

RUNDFUNKBEITRAG

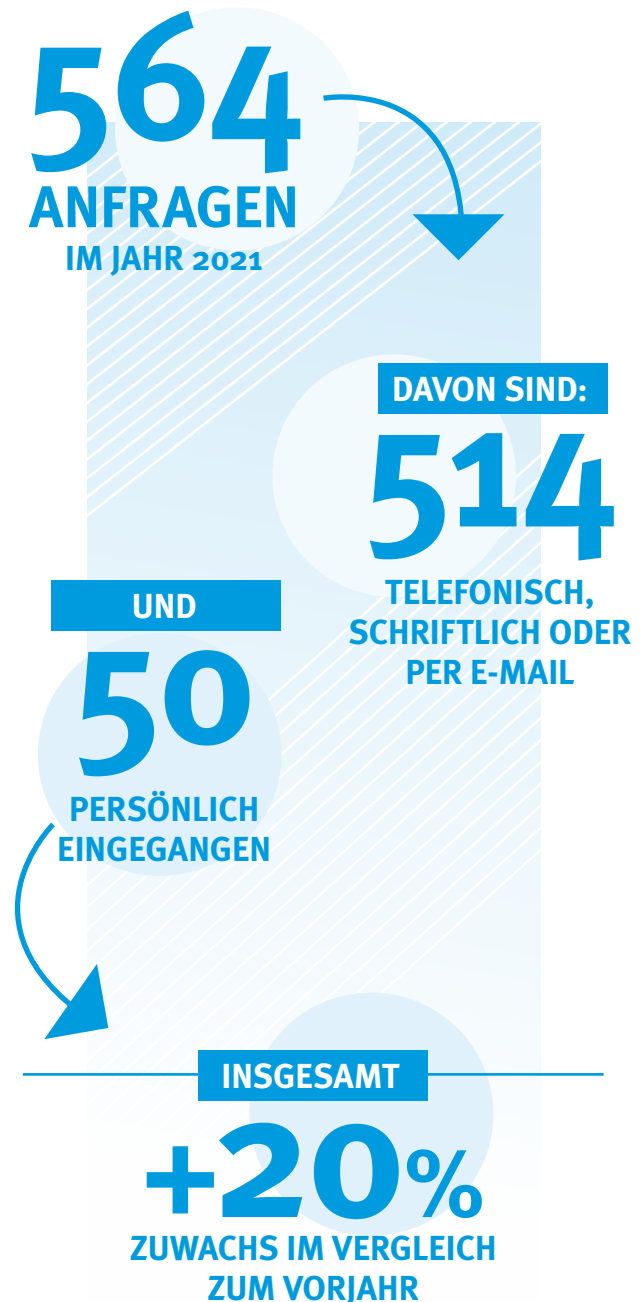
... Auch im Jahre 2021 waren Beratungsgespräche zum Rundfunkbeitrag bei der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern sehr gefragt. Grundlage unserer Beratungstätigkeit ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem NDR und den fünf norddeutschen Verbraucherzentralen (Bremen, Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern).

... Die **Anzahl** der Beratungen zu diesem Thema stieg bereits das dritte Jahr in Folge an: Insgesamt erreichten die Verbraucherzentrale 564 Anfragen zum Thema Rundfunkbeitrag, was im Vergleich zum Vorjahr einen Zuwachs von über 20 % ausmacht. Pandemiebedingt erreichte uns die überwiegende Anzahl aller Anfragen telefonisch, schriftlich oder per E-Mail (insgesamt 514 Anfragen), persönliche Anfragen erreichten uns insgesamt 50.

Die **Gründe** für Anfragen bei der Verbraucherzentrale lagen schwerpunktmäßig in den Bereichen Ab- und Ummeldung, Fragen zur Zahlungsweise, Klärung von so genannten Härtefallregelungen, Problemen im Falle eines schon begonnenen Zwangsvollstreckungsverfahrens (wenn also Gebühren trotz Mahnung nicht gezahlt worden waren) sowie Fragen zur Befreiung von der Beitragspflicht.

In den Universitätsstädten Rostock und Greifswald blieb das Anfrageaufkommen von **Studierenden traditionell** auf konstant hohem Niveau. Schwerpunktthemen sind die Befreiung von der Gebührenpflicht bzw. der Rundfunkbeitrag in der Student:innen-WG. Auch die Beratung ausländischer Studierender stellte die Beraterinnen aufgrund von Verständigungsproblemen mitunter vor Herausforderungen.

Allen Anfragen von Verbraucher:innen ist jedoch zu entnehmen, dass die Schreiben und Bescheide des Beitragsservices **schwer verständlich** sind. Es war daher ein wesentlicher Beratungsschwerpunkt, den Beitragsverpflichteten im jeweiligen Einzelfall erst einmal deutlich zu machen, was der Beitragsservice konkret meint und welche Schritte die Verbraucher:innen als nächstes konkret unternehmen müssen. Deshalb haben die Beraterinnen Beitragskonten und Beitragspflichten erläutert sowie Fälligkeiten und Zahlungsweisen erklärt. Manchmal mussten auch langwierige Kontenklärungen vorgenommen werden, um Zahlungen auch über mehrere Jahre zurück nachvollziehen zu können. Werden Beitragskonten jedoch nicht geklärt, bleibt die Beitragspflicht bestehen. Zahlungsaufforderungen



führen dann zu Festsetzungsbescheiden, die bei unterbleibendem Widerspruch sogar unmittelbar in die Zwangsvollstreckung führen können.

Ratsuchende verstehen oft auch nicht, dass dem Beitragsservice ihre jeweiligen Lebensumstände als Beitragsschuldner oft nur als **Datensatz** bekannt sind, der mitunter mit der Realität nichts (mehr) zu tun hat: Die alte Student:innen-WG existiert nicht mehr, eine Abmeldung ist jedoch nicht ordnungsgemäß erfolgt, so dass nun eine Beitragsforderung auf dem Tisch liegt. Oder es wird eine Ehe geschieden und die Ehefrau zahlt Rundfunkbeiträge auf die Beitragsnummer ihres inzwischen ausgezogenen Ehemannes, nicht aber auf ihre eigene Beitragsnummer. Nun erhält sie eine eigene – das heißt an ihre Beitragsnummer gerichtete – Beitragsforderung und ist überrascht, warum sie trotz ihrer geleisteten Zahlungen jetzt „nochmal“ zahlen soll.

❖ **Perspektivisch** erwartet die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern für das kommende Jahr eine Zunahme der Beratungsanfragen. Denn beginnend ab dem Jahr 2022 übermittelt jede Meldebehörde alle vier Jahre für einen bundesweit einheitlichen Stichtag automatisiert personenbezogene Daten aller volljährigen Personen an die jeweils zuständige Landesrundfunkanstalt. Nach diesem Meldedatenabgleich ist zu erwarten, dass die Verbraucher:innen einen gesteigerten Beratungsbedarf haben und deshalb vermehrt auf die bewährten Beratungsangebote der Verbraucherzentrale zurückkommen werden.

Außerdem sind zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Jahresberichtes Hunderttausende von **Flüchtenden** aus der Ukraine auf dem Weg nach Deutschland. Flüchtlinge wissen nicht, welche gesetzlichen Vorschriften in Deutschland gelten. Sie erhalten Post vom Beitragsservice und können diese nicht einordnen. Dass sie weder als Bewohnerin oder Bewohner einer Gemeinschaftsunterkunft noch bei einem vorübergehenden Aufenthalt in einer Wohnung beitragspflichtig sind, wissen sie nicht. Hier kann die Verbraucherzentrale konkrete Hilfestellung geben, etwa Gemeinschaftsunterkünfte oder gleichgestellte Wohnungen bzw. Unterkünfte dem NDR melden, Befreiungsverfahren erklären und niederschwellig und individuell beraten.



Im Rahmen unserer Öffentlichkeitsarbeit haben wir im Mai 2021 einen neuen Flyer zum Rundfunkbeitrag erstellt.



SO HilFT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

Einem Verbraucher fehlte aufgrund von Kurzarbeit im Zuge der Corona-Pandemie ein wesentlicher Teil seines Einkommens und er suchte nach Möglichkeiten, um im Alltag Geld einzusparen. Auf Nachfrage berichtete er, dass er sein Einkommen inzwischen auch mit Arbeitslosengeld II aufstocken musste. Die Rundfunkbeitragsberatung zeigte ihm den Weg zu einer Befreiung von der Zahlung des Rundfunkbeitrags, sodass er 17,50 Euro im Monat sparen konnte.

DAS JAHR 2021 IN ZAHLEN

191.620

BESUCHER AUF
WWW.VERBRAUCHERZENTRALE-MV.EU

43.086.625

BESUCHER AUF
WWW.VERBRAUCHERZENTRALE.DE

6
ABMAHNUNGEN

130

VORTRÄGE
MIT 1.949
TEILNEHMENDEN

27.972

AUSKÜNFTE,
BERATUNGEN UND VERBRAUCHERKONTAKTE

138

INTERVIEWS
UND

143

PRESSEINFORMATIONEN

65

AKTIONEN UND
MESSEN MIT

4.462

TEILNEHMENDEN

20,75

VOLLZEITSTELLEN

(DAVON 8,45 INSTITUTION

UND 12,3 PROJEKTE)

VERTEILT AUF

26

MITARBEITENDE

VERBRAUCHERSTIMMEN

1.

Nach Rückkehr aus dem Urlaub kann ich bestätigen, dass mir 266,00 Euro zurückerstattet wurden. Ich möchte mich hiermit sehr herzlich für Ihren Einsatz in meinem Sinne bedanken, ich allein hätte das bestimmt nicht erreichen können.

2.

Wir möchten uns ganz herzlich bei Ihnen für Ihre Bemühungen bzw. den Erfolg bedanken. Wir sind sehr dankbar, dass die Problematik mittels der Verbraucherzentrale endlich gelöst wurde und keine Zahlungen mehr ausstehen.

3.

Bei unserer Abfrage in den Werkstätten unserer Schulen zum Halbjahresende gab es wiederholt positives Feedback zu diesem Workshop! Also bitte so weitermachen! Ein tolles Lob von den Schüler:innen.

5.

Ich wollte mich auf diesem Weg einfach einmal kurz bei Ihnen bedanken. Mir wurde bei einem großen Problem wirklich sehr schnell geholfen. Ich wurde von einer riesen Last befreit! Ich habe mich wirklich sehr wohl bei Ihrer Mitarbeiterin gefühlt! Sie hat mir nicht nur geholfen, sondern konnte mir auch viele weitere hilfreiche Tipps geben. Sie haben super Mitarbeiter. Ich würde Sie immer weiterempfehlen!

4.

Vor 2 Tagen habe ich 460 € auf mein Konto vom Fitnessstudio bekommen. Es freut mich, dass es geklappt hat. Vielen Dank für Ihre Mühe! Endlich habe ich mein Recht bekommen.

7.

Das haben Sie wiederum toll gemacht. Seit ich Sie kenne, ist meine Angst vor Sky verschwunden. Tausend Dank.

6.

Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Beratung bedanken! Sie haben mir sehr geholfen. Es ging um eine Rechnung unseres Fliesenlegers, die 25 % über dem Angebot aus nicht nachvollziehbaren Gründen stand.

9.

Bezüglich der Betriebskostenabrechnung habe ich eben gerade eine professionelle und sehr nette Beratung bekommen. Ich wollte mich auf diesem Wege auch noch einmal bei Ihnen bedanken, dass dies so gut geklappt hat.

8.

Die Sparkasse Vorpommern hat die vereinbarte Summe überwiesen. Wir möchten uns ganz herzlich bei Ihnen bedanken.

PRESSESTIMMEN

Urlaubssaison in MV: Hochphase für Betrüger

Verbraucherzentrale warnt vor Ferienaufwand. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor der Sommerurlaubszeit vor Betrug. In der Ferienzeit werden viele Menschen Opfer von Betrugsversuchen. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Ferienaufwand. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Verbraucherzentrale in MV warnt vor Onlinebetrug

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Warnung vor vermeintlich nachhaltigem Geschirr

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Mutmaßlicher Hacker-Angriff bei Aida: Das rief die Verbraucherzentrale MV jetzt den Kunden

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Trotz Nord Stream 2: Gaspreise steigen

Deutschlandweit schon über zehn Prozent Erhöhung angekündigt. / Versorger in MV noch zurückhaltend

OSTSEE-ZEITUNG

Will wir hier zu Hause sind

Erwachsenenklritzt – kein Kinderklritzt

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Verbraucherzentrale

Will wir hier zu Hause sind

Verbraucherzentrale

Will wir hier zu Hause sind

Verbraucherzentrale informiert über Tricks bei Lebensmittelkennzeichnung

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Verbraucherhilfe für den kleinen Geldbeutel

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Kann man Leitungswasser bedenkenlos trinken?

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Immer wieder Lockvogelangebote

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Bezahlen beim Online-Shopping

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Verbraucherzentrale in MV warnt vor Onlinebetrug

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Schluss mit unerwünschter Werbung im Briefkasten

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Alle Jahre wieder: Betriebskostenabrechnung

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

STROHhalm

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Verbraucherzentrale: Immer mehr Beschwerden über Reiseanbieter

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Verbraucherzentrale

Will wir hier zu Hause sind

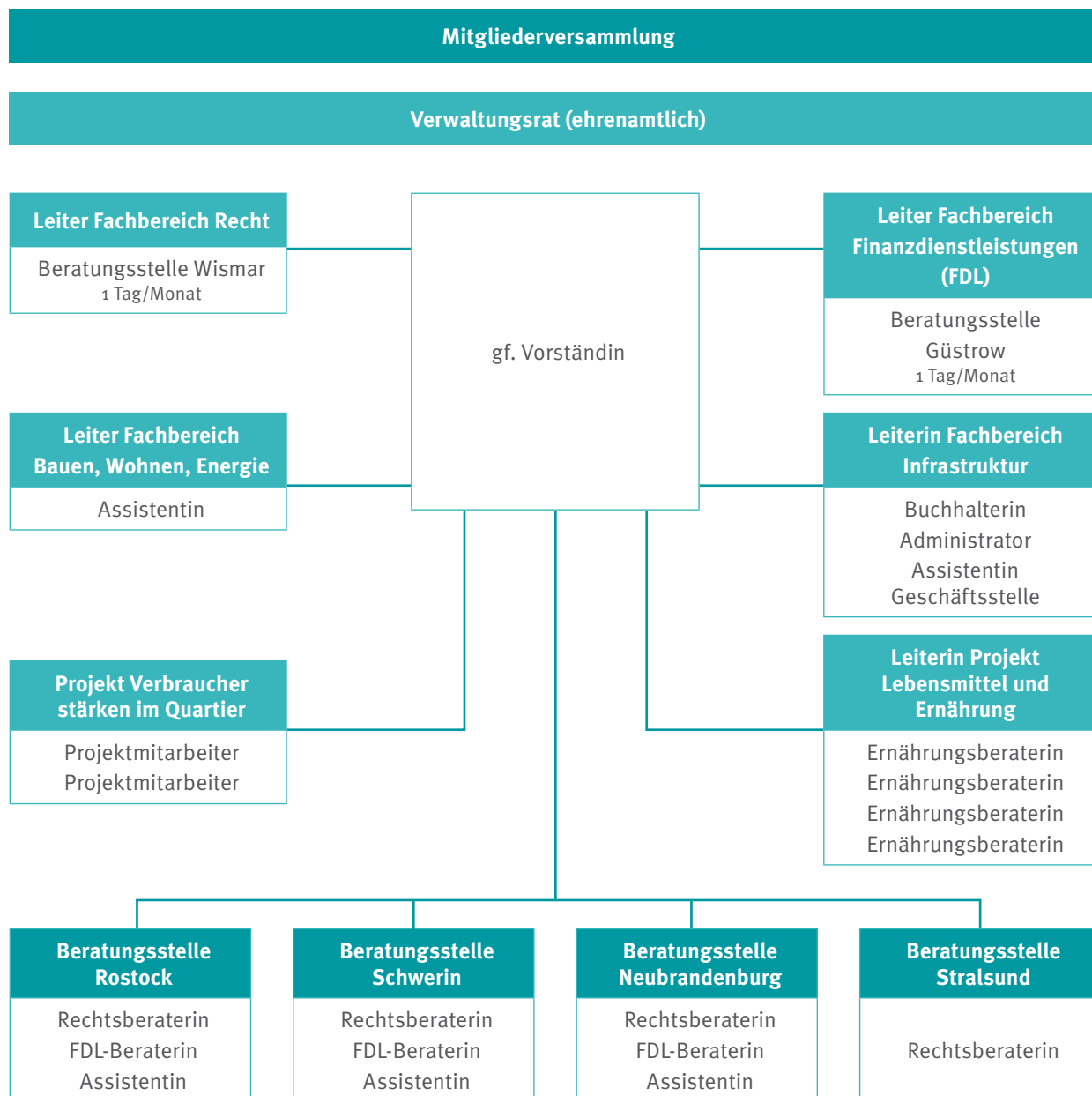
Superfood – wirklich so super?

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

Senioren Kurier

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Onlinebetrug. Jährlich 7,5 bis 10 Millionen Euro Schaden.

ORGANIGRAMM UND MITGLIEDER



Stand 01.01.2022

Mitglieder:

Arbeitslosenverband Deutschland Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
 dbb beamtenbund und tarifunion landesbund mecklenburg-Vorpommern
 DMB, Mieterverein Vorpommern-Greifswald e.V.
 DMB, Mieterverein Stralsund e.V.
 Landesarbeitsgemeinschaft der kommunalen Gleichstellungsbeauftragten Mecklenburg-Vorpommern
 Land-Frauenverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
 Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
 Verband Wohneigentum Siedlerbund Mecklenburg-Vorpommern e.V.
 15 Einzelmitglieder

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2021

EINNAHMEN 2021 - IST

Verwaltungseinnahmen	281.117,85 €
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	225.166,82 €
Vermischte Einnahmen	55.951,03 €
Zuschüsse und übrige Einnahmen	1.265.042,48 €
Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern - institutionelle Förderung	347.020,31 €
Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	135.358,72 €
Justizministerium Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Energierecht	0,00 €
Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Ernährungsaufklärung	160.347,95 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) - Projekt Ernährungsaufklärung	153.862,48 €
Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	133.548,51 €
Kommunen (HRO, NB, SN, GÜ, LK VR)	18.800,00 €
Norddeutscher Rundfunk - Projekt Rundfunkbeitrag	60.498,33 €
Sonstige Bundesprojekte (Gut Essen, Quartier, PBP, Übertrag aus inst.2020)	251.931,44 €
Mitgliedsbeiträge	1.410,00 €
Spenden	2.264,74 €
SUMME EINNAHMEN	1.546.160,33 €

AUSGABEN 2021 - IST

Personalkosten	1.174.512,38 €
Sachkosten	315.273,97 €
Projektgebundener Übertrag ins Folgejahr 2022	56.373,98 €
SUMME DER AUSGABEN	1.546.160,33 €

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

Landesgeschäftsstelle

Strandstraße 98 | 18055 Rostock

Tel.: 0381 208 70 0

Fax: 0381 208 70 30

info@verbraucherzentrale-mv.eu

www.verbraucherzentrale-mv.eu

<https://www.facebook.com/verbraucherzentralemv>

https://www.instagram.com/verbraucherzentrale_mv/

Für den Inhalt verantwortlich:

Wiebke Cornelius, gf. Vorständin der Verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern e.V.

Bildnachweise:

Titelbild, Seite 06, 09, 12, 14, 16, 18-27, 29, 32, Icons:

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

Seite 03: Baarck Fotografie

Seite 08, 10, 21: eigener Screenshot www.ndr.de,
NDR Nordmagazin

Seite 13: eigener Screenshot aus dem Imagefilm für das
INFORM-Projekt „Gut Essen macht stark“, YouTube

Seite 14: eigener Screenshot Website „Genussvoll älter werden“

Seite 15: Jobakashii, stock.adobe.com; Logo der bundes-
weiten Strategie "Zu gut für die Tonne" des Bundeszentrum
für Ernährung

Seite 17: eigener Screenshot MVlokal, YouTube und
eigener Screenshot Facebook-Post der Landesenergie-
und Klimaschutzagentur MV GmbH

Seite 22: eigener Screenshot Ostsee-Zeitung

Seite 25: Kristina Becker

Druck und Layout: HAHN Media + Druck GmbH

Stand: Juni 2022

© Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN

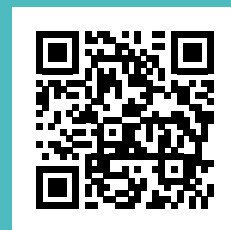
Das zentrale Servicetelefon unter

(0381) 208 70 50

erreichen Sie Montag bis Freitag von 9 bis 13 und Dienstag und Donnerstag 14 bis 18 Uhr. Hier erhalten Sie Informationen zu unserem Beratungsangebot und können einen Termin für eine telefonische oder persönliche Beratung in den Beratungsstellen vereinbaren.

Termine für die Energieberatung vereinbaren Sie unter 0800 809 802 400 (kostenfrei).

Willkommen auf
www.verbraucherzentrale-mv.eu



Hier finden Sie unsere Online-Beratung, aktuelle Meldungen, unser Vortragsangebot, kostenlose Musterbriefe und vieles mehr.

verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern