

**PASS  
AUF DEINE  
MÄUSE  
AUF!**



**verbraucherzentrale**  
*Mecklenburg-Vorpommern*

# **GESCHÄFTSBERICHT FÜR DAS JAHR 2022**

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

# INHALT

Grußwort 3

## 4 Meilensteine

Meilensteine 4 - 5

## 7 Verbraucherrecht

Verbraucherpolitische Schlaglichter 6

Für Verbraucherrechte vor Gericht 7

Bessere Zeiten für Verbraucher:innen 8

Die immer neue Masche mit den alten Büchern 9

## 10 Finanzen und Versicherungen

ETFs – Chancen und Risiken für Anlegende 10

VERSICHERUNGEN: Honorarberatung,  
Nettotarif und Kostenausgleichsvereinbarung 11

## 12 Lebensmittel und Ernährung

Wieder mehr im Land vor Ort 12 - 15

## 16 Bauen, Wohnen, Energie

Das Thema des Jahres 2022 – Energie 16

Messen und Projektmarketing „Energieberatung“ 17

Besondere Energie-Fälle aus der Beratungspraxis 18

Energieeffizienz im Gebäudesektor 19

## 20 Beratung, Bildung, Information

Beratungsstelle Rostock 20

Beratungsstelle Schwerin 21

Beratungsstelle Neubrandenburg 22

Beratungsstelle Stralsund 23

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 24 - 25

Den Markt im Blick 26

Verbraucher stärken im Quartier Rostock-Groß Klein 27

Rundfunkbeitrag 28

## 29 Zahlen, Daten, Meinungen

Verbraucherstimmen 29

Das Jahr 2022 in Zahlen 30

Pressestimmen 31

Organigramm 32

Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2022 33

Gehälter, Aufwandsentschädigungen und Mitglieder 34

Impressum 35

Beratungstermin vereinbaren 36

## Liebe Leserinnen und Leser,

auch in diesem Jahr begleiten und bestimmen Krisen unseren Alltag. An der Grenze Europas führt Russland einen grausamen Krieg gegen die Ukraine. Wieder suchen Menschen bei uns Schutz. Wieder stehen wir vor Herausforderungen und müssen uns angesichts der steigenden Preise bei Energie oder Lebensmitteln große Sorgen machen. Denn dieser Kostendruck trifft in Mecklenburg-Vorpommern vor allem jene, die es bereits vor dem Anstieg der Inflation schwer hatten.

In unserem Land erleben wir zudem einen wachsenden Anteil alleinlebender Menschen, Frauen und Männer, die aufgrund von Lücken in der Erwerbstätigkeit niedrige Renten haben und als Verbraucherinnen und Verbraucher in der Krise unsere Unterstützung benötigen.

Es war richtig, dass sowohl die Bundes- als auch die rot-rote Landesregierung hier gegengesteuert und für erste Entlastungen gesorgt haben. Dazu gehört der Gaspreisdeckel, der zuerst von Mecklenburg-Vorpommern gefordert wurde, und die Einrichtung eines Härtefallfonds in Höhe von 100 Millionen Euro. Für uns stand und steht immer fest: Niemand soll in unserem Land im Dunkeln sitzen oder frieren.

Statt Tipps zu geben, wie oft und wie kalt die Bürgerinnen und Bürger zu duschen hätten, haben wir uns aufgemacht, für konkrete Verbesserungen zu sorgen und die Beratungsangebote zu stärken. Hierfür ist die Verbraucherzentrale eine starke Partnerin, die wir von Anfang an in alle Überlegungen mit einbezogen haben. So auch beim Energiegipfel der Landesregierung im August 2022.

Denn viele Menschen im Land sind auf ihre niedrigschwelligen Beratungsleistungen und auf ihre Informationsangebote angewiesen. Je zugänglicher diese Leistungen sind, umso mündiger und informierter sind die Verbraucherinnen und Verbraucher. Lassen Sie uns deshalb weiter daran arbeiten, den Verbraucherschutz in Mecklenburg-Vorpommern zu stärken.



Deshalb haben wir im letzten Haushalt die personelle Ausstattung der Verbraucherzentrale verbessert und dafür gesorgt, dass mehr der eingenommenen Gebühren bei der Verbraucherzentrale verbleiben. Solide Finanzen stellen sicher, dass die Verbraucherzentrale auch weiterhin gut arbeiten kann. Das ist mir ein besonderes Anliegen.

Nur mit einem starken Verbraucherschutz, der Verbraucherinteressen in den Vordergrund stellt, können wir die aktuellen Herausforderungen meistern. Hier haben Sie mich und die Landesregierung stets an Ihrer Seite.

Ich bedanke mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale für ihre wichtige Arbeit und freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit Ihnen. Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen des Geschäftsberichts.

*Ihre Jacqueline Bernhardt  
Ministerin für Justiz, Gleichstellung  
und Verbraucherschutz des Landes  
Mecklenburg-Vorpommern*

# MEILENSTEINE

**März:**

8. März  
Digitales Treffen mit Philipp da Cunha und Michel-Friedrich Schiefler von der SPD-Landtagsfraktion zum Thema Verbraucherbildung

15. März  
Aktionswoche „Pass auf Deine Mäuse auf!“ zum Weltverbrauchertag



**Juni:**

19. Juni  
Beteiligung der Verbraucherzentrale am „Tag der offenen Tür des Landtages Mecklenburg-Vorpommern“ in Schwerin



**Januar:**

24. bis zum 28. Januar  
Online Vorträge „Süßmachern in Lebensmitteln“ und „Kleine Kinder – Große Gewinne“ im Rahmen der digitalen Grünen Woche



**April:**

30. April  
Teilnahme am Tag der Erneuerbaren Energien in Stralsund und Rehna



**Juli:**

6. Juli  
Treffen mit Abgeordneten der Arbeitskreise Innen, Recht und Landwirtschaft der CDU-Landtagsfraktion in der Beratungsstelle Rostock

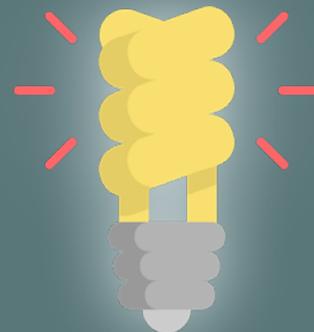
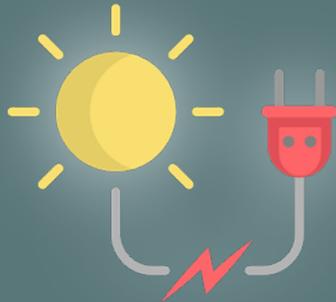
6. Juli bis 9. August  
Sommertour des Fachbereiches Lebensmittel und Ernährung und der Energieberatung in Wismar, Anklam, Neubrandenburg, Waren (Müritz), Stralsund und Greifswald

18. Juli  
Beginn der bundesweiten Abmahnaktion zum „Kündigungsbutton“

**August:**

22. August  
Teilnahme am Energiegipfel Mecklenburg-Vorpommern

24. August  
Pressegespräch gemeinsam mit Verbraucherschutzministerin Jacqueline Bernhardt zum gestiegenen Beratungsbedarf zum Thema Energie



**September:**

08. bis 11. September  
Teilnahme an der MeLa in Mühlengiez mit Aktionsstand, Vorträgen und Diskussionsbeiträgen

20. und 21. September  
Teilnahme am Bürgerdialog „Landesregierung vor Ort“ in Ludwigslust und Dassow

29. September bis 6. Oktober  
Teilnahme an der bundesweiten Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ unter dem Motto „Ist das noch gut oder muss das weg?“ mit dem Schwerpunkt Backwaren



**Oktober:**

4. Oktober  
Teilnahme am Campus-Tag der Universität Rostock mit Aktionsstand und Informationen für Student:innen

20. Oktober  
Fachforum zum Thema Kinderlebensmittel „Groß und stark mit Ritter-Trunk und Einhorn-Quark?“

22. Oktober  
Teilnahme am „Tag der offenen Tür“ beim Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern



**November:**

07. bis 11. November  
Online-Vorträge im Rahmen der bundesweiten Woche der Vorsorge der Verbraucherzentralen

## VERBRAUCHERPOLITISCHE SCHLAGLICHTER

### Erstes Treffen mit der neuen Ministerin für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz

Jacqueline Bernhardt, die neue Ministerin für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz, verknüpfte ihren ersten Besuch bei der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern mit einem Rundgang durch die neuen Räume der Beratungsstelle Rostock. In dieser Legislaturperiode ist das Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz neben dem wirtschaftlichen Verbraucherschutz auch zuständig für die Ernährungsaufklärung der Verbraucher:innen.



### Sommerreise der CDU-Landtagsfraktion

Im Rahmen der Sommerreise der CDU-Landtagsfraktion haben am 6. Juli 2022 die Mitglieder der Arbeitskreise Innen, Recht und Landwirtschaft der CDU-Landtagsfraktion die Verbraucherzentrale besucht. Nach einer Führung durch die Räumlichkeiten blieb genug Zeit, um mit den Abgeordneten ins Gespräch zu kommen.

### Eckpunktepapier wurde vorgelegt

Wiebke Cornelius, Vorständin der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern, hat sich auf Einladung der Ministerpräsidentin Manuela Schwesig aktiv beim Energiegipfel MV am 22. August 2022 in Rostock eingebracht und ein Eckpunktepapier „Energiepreiskrise meistern“ vorgelegt.



### Pressegespräch in Rostock-Groß Klein

Anlässlich der Zwischenbilanz des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ fand am 31. August 2022 ein Pressegespräch mit Verbraucherschutzministerin Jacqueline Bernhardt und Vertretern des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) und des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) im Bürgerhaus in Rostock Groß Klein statt.

## FÜR VERBRAUCHERRECHTE VOR GERICHT

... Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat im Rahmen einer bundesweiten Abmahnaktion zum neuen „Kündigungsbutton“ die Verbraucherrechte auch gerichtlich durchgesetzt.



... Im Rahmen des Faire-Verbraucherverträge-Gesetzes müssen Unternehmen für sogenannte Dauerschuldverhältnisse, die online abgeschlossen werden können (also zum Beispiel Abonnements oder Fitnessstudioverträge), auch die Möglichkeit anbieten, diese online zu kündigen. Hierdurch soll ein Gleichklang zwischen Vertragsschluss und Vertragsbeendigung hergestellt werden: Wenn es Unternehmen Verbraucher:innen sehr leicht machen, Verträge online abzuschließen, müssen sie es Verbraucher:innen genauso leicht machen, diese Verträge auch online wieder zu beenden.

Die Pflicht der Unternehmen, auf ihrer Internetseite diese Kündigungsmöglichkeit (auch „Kündigungsbutton“ genannt) anzubieten, besteht seit dem 01. Juli 2022. Leider wurde schnell deutlich, dass viele Unternehmen solche Kündigungsbuttons – trotz gesetzlicher Verpflichtung – nicht eingerichtet hatten.

Im Rahmen einer bundesweiten Abmahnaktion haben die Verbraucherzentralen und andere Verbraucherverbände beginnend Mitte Juli 2022 die Internetseiten vieler Anbieter überprüft. Die Anbieter, die trotz gesetzlicher Vorschriften keinen Kündigungsbutton angeboten hatten, wurden abgemahnt. Wenn Anbieter trotz entsprechender Abmahnungen weiterhin keine Kündigungsbuttons einrichteten, wurden sie durch die Verbraucherzentralen im Rahmen von einstweiligen Verfügungsverfahren oder Unterlassungsklagen vor Gericht gebracht.

Bundesweit mahnten die Verbraucherzentralen im Rahmen der Abmahnaktion insgesamt 152 Unternehmen im gesamten Bundesgebiet ab. Insgesamt 86 Unternehmen zeigten sich daraufhin einsichtig und unterschrieben die geforderte Unterlassungserklärung. In anderen Fällen erwirkten die Verbraucherschützer eine einstweilige Verfügung oder führten Klageverfahren.

Auch die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat an dieser Aktion teilgenommen und Abmahnungen verschickt. Die angeschriebenen Unternehmen haben sich überwiegend dazu verpflichtet, ihre Internetseiten den gesetzlichen Vorgaben entsprechend anzupassen.

Ein Unternehmen aus Berlin erklärte jedoch trotz erhaltener Abmahnung, auf der Internetseite keinen Kündigungsbutton vorzuhalten. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat daraufhin im Oktober 2022 den Erlass einer einstweiligen Verfügung vor dem Landgericht Berlin beantragt. Im November 2022 fand eine mündliche Verhandlung statt. Letztlich hat sich das Unternehmen – nach einem deutlichen Hinweis des Gerichts – dazu verpflichtet, die Internetseite gemäß den gesetzlichen Vorgaben zu ändern sowie alle Kosten des Rechtsstreits zu tragen.



Dies zeigt einmal mehr, dass sich Verbraucherrechte oft nur gegen den Willen von Unternehmen mit Hilfe von Abmahnungen oder Klageverfahren durchsetzen lassen. Auch hier kämpft die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hartnäckig für die Rechte von Verbraucher:innen.



## BESSERE ZEITEN FÜR VERBRAUCHER:INNEN

...✦ Seit dem 1. März 2022 gelten neue Regeln für Verbraucherverträge. Das neue Gesetz für faire Verbraucherverträge hat im Jahr 2022 für viel Beratungsbedarf gesorgt. Klaus Schmiedek, Fachbereichsleiter Recht, erklärt in einem Interview die wichtigsten Punkte des Gesetzes.

### ...✦ Was ist das Gesetz für faire Verbraucherverträge eigentlich?

Das Gesetz für faire Verbraucherverträge ist zum 1. März 2022 in Kraft getreten. Es handelt sich um ein Paket von Neuregelungen für bereits bestehende Gesetze wie das Bürgerliche Gesetzbuch. Danach ist ein "Verbrauchervertrag" im Sinne des Gesetzes immer ein Vertrag zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen. Der Sinn des neuen Gesetzes war es, die Rechte von Verbraucher:innen deutlich zu stärken.

### ...✦ Ich habe gehört, das Gesetz soll etwas an der automatischen Verlängerung von Verbraucherverträgen ändern. Stimmt das? Und wenn ja – was ändert sich?

Vielen Verbraucher:innen ist das Problem vom eigenen Handy- oder Fitnessstudiovertrag bekannt: Man hat die Kündigungsfrist vergessen und der Vertrag verlängert sich deshalb wieder um eine feste Laufzeit, meist ein ganzes Jahr.

Das ist mit dem neuen Gesetz nicht mehr so: Bei allen Verträgen, die eine regelmäßige Erbringung von Dienst- oder Werkleistungen oder eine regelmäßige Lieferung von Waren betreffen, ist eine solche „automatische“ Vertragsverlängerung nur noch wirksam, wenn der Vertrag nach Ablauf der ersten vereinbarten Vertragslaufzeit jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden kann. Wenn mein Mobilfunkvertrag also die erste Laufzeit von, beispielsweise, zwei Jahren durchlaufen hat, dann kann ich ihn jetzt jeden Monat mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Ich bin also nicht mehr ein Jahr lang an einen automatisch verlängerten Vertrag gebunden.

### ...✦ Gelten diese neuen Regeln für alle Verträge?

Die neuen Regelungen gelten beispielsweise nicht für Arbeits- oder Versicherungsverträge. Sie gelten außerdem nur für Verträge, die ab dem 1. März 2022 geschlossen wurden. Für Altverträge, also Verträge, die noch vor diesem Zeitpunkt geschlossen wurden, ist weiterhin eine stillschweigende Vertragsverlängerung um eine feste Laufzeit (zumeist ein Jahr) möglich. Solche Verträge sollten von Verbraucher:innen daher zum Ende der Laufzeit gekündigt und durch einen neuen Vertrag ersetzt werden. Hier gibt es aber eine wichtige Ausnahme: Für Telekommunikationsverträge, also Verträge über Mobilfunk

und Festnetztelefonie, sind die Änderungen bereits seit dem 1. Dezember 2021 in Kraft. Hier gelten die Änderungen ausdrücklich sowohl für Neu- als auch für Altverträge.

### ...✦ Was ändert sich beim Vertragsschluss am Telefon?

So genannte „untergeschobene Verträge“ sind in unserem Beratungsalltag leider ein häufiges Problem. Von einem solchen Vertrag spricht man dann, wenn Verbraucher:innen nach einem Telefonat mit einem Unternehmen überrascht feststellen, dass sie einen Vertrag abgeschlossen haben sollen, ohne dass sie dies wollten. Insbesondere im Bereich von Gas- und Stromlieferverträgen haben wir ein hohes Beratungsaufkommen von Fällen mit Beschwerden über ungewollte Vertragsabschlüsse am Telefon.



Hier gibt es eine wichtige Änderung durch das neue Gesetz. Für Energielieferverträge wurde die so genannte Textform zur Pflicht gemacht. Rein mündlich geschlossene Verträge (zum Beispiel, wenn sie in einem unangekündigten Telefonat spontan geschlossen wurden) sind alleine nicht mehr rechtswirksam. Solche Verträge werden erst dann wirksam, wenn sie nachfolgend in Textform, also beispielsweise per E-Mail, Fax, Brief oder SMS, bestätigt werden. Dies gibt Verbraucher:innen die Gelegenheit, einen vielleicht unüberlegt am Telefonhörer geschlossenen Vertrag gar nicht erst wirksam werden zu lassen.

## DIE IMMER NEUE MASCHE MIT DEN ALTEN BÜCHERN

... ❖ **Schon seit Jahren erreicht die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern immer wieder Anfragen von Verbraucher:innen, die Käufe angeblich wertvoller Faksimile-Bücher bzw. die Vermarktung von Lexikasammlungen betreffen. Worum geht es genau?**

❖ Viele der geschädigten Verbraucher:innen, die bundesweit Hilfe bei den Verbraucherzentralen suchen, berichten, dass sie vor vielen Jahren teure Lexikon-Reihen namhafter Anbieter gekauft haben, die heute noch in ihren Regalen stehen. Diese Lexikon-Reihen sind inzwischen in die Jahre gekommen, nicht mehr aktuell und somit faktisch ohne großen Marktwert. In Zeiten des Internets besteht für in die Jahre gekommene Nachschlagewerke einfach kein Markt mehr.



In den letzten Jahren traten vermehrt Vertriebsmitarbeiter verschiedener Anbieter an die Verbraucher:innen heran, wobei noch immer geklärt wird, wie diese an die Adressen der damaligen Käufer gelangt sind. Den Besitzern der Lexika wird bei einem ersten Besuch vorgegaukelt, eigentlich seien die Buchsammlungen wertvoll, wenn sie noch um ein oder zwei so genannte „Faksimile-Bücher“ ergänzt würden. Zusammen mit diesen Büchern sei die Sammlung dann quasi vollständig und könne im Paket mit hohem Gewinn verkauft werden.

Die Faksimile-Bücher werden von den Verkaufsmitarbeitern gleich an Ort und Stelle verkauft. Bei diesen Büchern handelt es sich um optisch sehr hochwertig aussehende Nachdrucke bekannter alter Werke, oft in ansehnlich aussehenden Holzschatullen verpackt. Preise von bis zu 20.000 Euro pro Buch werden nicht nur gefordert, sondern leider oft gezahlt. Den Verbraucher:innen wird dabei mündlich eine ganz enorme Wertsteigerung der gesamten Sammlung versprochen. Sobald diese vollständig sei, könne die gesamte Buchsammlung zu sagenhaft anmutenden Preisen an Liebhaber hochwertiger Bücher verkauft werden. Ist erst einmal das erste Faksimile-Buch erworben, folgen regelmäßig weitere Bücher, die nun auch noch gekauft werden müssten, weil sie die Sammlung weiter im Wert steigen lassen würden. Ohne die weiteren Bände sei der Wert leider nicht so hoch,

versprechen die psychologisch gut geschulten Verkäufer den Verbraucher:innen dann oft.

Häufig versuchen es die Abzocker auch mit einer anderen Verkaufs-Masche. Den Besitzer:innen der Buchreihen wird erklärt, sie könnten in eine exklusive Liste von Buchverkäufer:innen im Internet aufgenommen werden, über die zahlreiche Kaufinteressenten dann Gebote für die wertvollen Sammlungen abgeben würden. Der Verkauf der gesamten Sammlung, so wird im Verkaufsgespräch suggeriert, sei dann kein Problem mehr. Aber die Aufnahme in diese Liste kostet die Verbraucher:innen dann nochmals mehrere Tausend Euro.

Unsere Berater:innen beraten häufig Rentner:innen, die sich durch den Kauf von Faksimile-Büchern oder die Eintragung in Verkaufs-Listen finanziell vollkommen ruiniert haben. Oft bleibt als letzter Ausweg nur noch eine Verbraucherinsolvenz, mit der zwar Schulden erledigt werden können, die aus den Buchgeschäften resultieren. Aber die verschwundenen Ersparnisse, mitunter das gesamte finanzielle Lebenswerk von vielen Jahren Arbeit, bleibt auch nach einer Verbraucherinsolvenz unrettbar verloren. Die Buchkäufer:innen stehen, oft im fortgeschrittenen Alter, finanziell ruiniert da. Bundesweit wird der durch die Buchkäufe entstandene Schaden aller Betroffenen auf über 100 Millionen Euro geschätzt.

Denn die „wertvollen“ Bücher sind weder annähernd so wertvoll, wie es ihr Verkaufspreis vermuten lässt, noch sind sie gesucht oder gar mit Gewinn zu verkaufen. Die Bücher sind bestenfalls einen Bruchteil von dem wert, was sie die Erwerber:innen gekostet haben. Zudem gibt es keine ernsthaften Kaufinteressenten, natürlich auch nicht über die exklusiven Internetplattformen.

Letztlich gibt es nur einen Weg, sich vor dieser Masche zu schützen. Lassen Sie sich unter keinen Umständen zum Erwerb von „Faksimile-Büchern“ überreden, wenn Ihnen erklärt wird, dass diese eine vorhandene Buchsammlung komplettieren und verkäuflich machen würden. Lassen Sie sich auch nicht dazu überreden, irgendwelche kostenpflichtigen Verträge über den Verkauf ihrer Bücher, sei es mittels einer Internet-Plattform oder auf andere Art und Weise, abzuschließen.

## ETFs – CHANCEN UND RISIKEN FÜR ANLEGENDE

... In der Finanzberatung werden vermehrt ETFs (Exchange-Traded Funds) eingesetzt, um Anlegende breit gestreute und preiswerte Geldanlagen anzubieten. ETFs sind börsengehandelte Indexfonds, die einen bestimmten Börsenindex wie den DAX oder den MSCI World abbilden. Sie bieten Anlegenden die Möglichkeit, kostengünstig und breit gestreut an der Wertentwicklung der Aktienmärkte teilzunehmen.

... Die steigende Beliebtheit von ETFs führt jedoch auch dazu, dass Finanzvermittler:innen den Trend zum eigenen Vorteil ausnutzen. Aus der Beratung heraus

warnt die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern vor allem vor drei Verkaufsmaschen, die Anlegende in die Irre führen können:

1.

... **"Nettopolicen" vom Honorarvermittler:innen:** Hier werden hohe Entgelte für die Vermittlung einer fondsgebundenen Rentenversicherung kassiert, bei der die Beiträge in ETFs investiert werden. Dabei werden separate Vermittlungs- oder Honorarvereinbarungen angeboten, die die Betroffenen dazu verpflichten sollen, die Entgelte zu bezahlen, unabhängig davon, ob sie die Beiträge in Zukunft bezahlen oder nicht. Ein Steuervorteil wird angepriesen, der sich bei genauerer Betrachtung als nicht existent herausstellt. Die Honorare sind im Vergleich zu einem einfachen ETF-Sparplan viel höher.

2.

... **"Indexpolice" vom Versicherungsvermittler:innen:** Hier werden von Versicherungsunternehmen eigens kreierte Indizes eingesetzt, zum Teil mit fragwürdigen Anlagestrategien. Es handelt sich dann aber nicht um eine breit gestreute Anlage, der eine solide Anlagestrategie zugrunde liegt. Durch neue Indizes entziehen sich die Anbieter der Vergleichbarkeit und kassieren höhere Provisionen oder Margen.

3.

... **ETF-Vermögensverwaltung:** Hier kassieren Vermögensverwalter:innen Entgelte von rund 1,5 Prozent pro Jahr, die sämtliche Kostenvorteile der ETFs wieder entfallen lassen. Eine ordentliche Rendite ist damit nicht mehr möglich. Die Verwalter:innen kaufen und verkaufen ETFs nicht nach objektiven Kriterien und haben somit keinen nachvollziehbaren Mehrwert – außer dem Gefühl, dass sich jemand um das Geld kümmert.

Anlegende sollten sich daher vor der Auswahl von ETFs und deren Vermittlung genau informieren und Vergleiche anstellen. ETFs bieten zwar Chancen, bergen aber auch Risiken. Es ist wichtig, eine fundierte Anlagestrategie zu entwickeln und regelmäßig zu überprüfen. Die zunehmende Nachfrage nach ETFs spiegelt die Suche der Anlegenden nach kostengünstigen und breit gestreuten Anlageoptionen wider. Mit der richtigen Auswahl und Anwendung können ETFs eine sinnvolle Ergänzung im Portfolio von Anlegenden sein.

ETFs  
EXCHANGE-TRADED FUNDS  
= BÖRSENGEHANDELTE  
INDEXFONDS





## VERSICHERUNGEN: HONORARBERATUNG, NETTOTARIF UND KOSTENAUSGLEICHSVEREINBARUNG

...❖ Wer schon mal mit Versicherungsvermittlern zu tun hatte, wird es wahrscheinlich kennen. Die Methoden im Versicherungsvertrieb sind teils mehr als fragwürdig. Eine grundlegende Reform des Versicherungsvertragsgesetzes vor einigen Jahren hat aber dazu beigetragen, dass der Versicherungsvertrieb sich verbessert hat. Mittlerweile können Verbraucher:innen Versicherungsverträge ohne oder mit wenig Vertriebskosten abschließen, insbesondere ohne die Provisionen, die der Versicherungsvertrieb ansonsten bekommt. Diese besonderen Versicherungstarife werden Nettotarife genannt, die über Versicherungs-Honorarberater:innen abgeschlossen werden können. Honorarberater:innen beraten gegen ein Honorar, das sie direkt von den Versicherungsnehmern bekommen, ohne Provisionen von den Versicherungsgesellschaften zu erhalten.

Es ist bedeutsam, dass Honorarberater:innen eine gute bedarfsgerechte Übersicht über den jeweiligen Versicherungsmarkt haben und nur und ausschließlich die Interessen der Verbraucher:innen vertreten dürfen. Honorarberater:innen dürfen also nicht gleichzeitig auch Interessen von Versicherungsunternehmen vertreten, sie dürfen auch nicht zwischen Verbraucher:innen und Versicherer stehen. Dies schafft eine gute Basis, dass ein verbrauchergerechter Versicherungsschutz preisgünstig erworben werden kann.

Das von Verbraucher:innen zu bezahlende Honorar sollte dabei deutlich niedriger sein als die Ersparnisse über den Nettotarif – gerade weil die Vertriebskosten im Versicherungsbereich hoch sein können. Zum Beispiel belaufen sich die Vertriebskosten bei Berufsunfähigkeitsversicherungen oft auf mehrere Tausend Euro. Verbraucher:innen sollten sich vor Vertragsabschluss von Honorarberater:innen vorrechnen lassen, wie hoch die Beitragsersparnis durch Nettotarife im Laufe der Jahre ungefähr sein könnte und wie teuer die Beratung sein soll. Dadurch bekommen sie schnell einen Eindruck, ob und wie sehr sich ein Abschluss über den Weg der Honorarberater:innen in der angestrebten Versicherungssparte lohnen würde.

Wo Licht ist, gibt es aber leider auch Schatten. Manche Anbieter nutzen die Möglichkeiten aus, um noch dreister als zuvor zuzulangen. So musste die Verbraucherzentrale feststellen, dass manche Berater Stundensatzvereinbarungen abschließen ohne eine Limitie-

rung, die zu exorbitanten Honoraren führen. Auch die sogenannten Kostenausgleichsvereinbarungen sind Verbraucherzentralen schon seit Jahren ein Dorn im Auge. Hierbei werden häufig Vermittlungshonorare vereinbart, die weit über dem liegen, was bei einem normalen Versicherungsvertrag üblich ist und zusätzlich das Problem aufweisen, dass sie nicht kündbar sind, selbst wenn der Versicherungsvertrag widerrufen oder gekündigt wurde. Es geht immer um vier-, teils sogar fünfstelligen Beträge. Hier ist für Verbraucher:innen also allerhöchste Vorsicht geboten.

### ! TOP 5 DER FINANZ-BERATUNG

- Banksparpläne und Sparkonten 47 %
- Girokonten (Entgelte/AGB/Kündigungen) 15 %
- Immobilien- und Verbraucherdarlehen 6 %
- Allgemeine Anlageberatung 4 %
- Private Krankenversicherung 4 %



## WIEDER MEHR IM LAND VOR ORT

... ❖ **Obwohl die Corona-Pandemie noch nicht beendet war, nutzte das Team des Fachbereiches Lebensmittel und Ernährung vielfältige Gelegenheiten, mit Verbraucher:innen ins Gespräch zu kommen.**

... ❖ Am 20. Oktober 2022 lud die Verbraucherzentrale MV zu einem **Fachforum zum Thema Kinderlebensmittel „Groß und stark mit Ritter-Trunk und Einhorn-Quark?“** in die Volkshochschule in Rostock ein. Mehr als 90 Teilnehmende besuchten die Veranstaltung, informierten sich rund um das Thema Kinderlebensmittel und nutzten die Gelegenheit, mit den Referentinnen zu diskutieren. In vier spannenden Vorträgen ging es darum,

- wie Nahrungsvorlieben und Essverhalten bei Kindern geprägt werden,
- wie umfassend Ernährungsbildung sein kann und wie sie in den Kita- und Schulalltag eingebunden werden kann,
- wie Lebensmittel mit Kinderoptik zusammengesetzt sind und wie sie beworben werden und
- wie die von der Bundesregierung geplanten Werbebeschränkungen für Lebensmittel mit Kinderoptik aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) aussehen sollten.



Eröffnet wurde die Veranstaltung vom stellvertretenden Vorstand Stephan Tietz und mit einem Grußwort der Ministerin für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Jacqueline Bernhardt.

Die Kolleginnen des Fachbereiches informierten darüber, wie sich unser Essverhalten evolutionär entwickelt hat, wie es geprägt wird und wo Ernährungsbildung ansetzen kann. Carolin Krieger vom Verbraucherzentrale Bundesverband aus Berlin berichtete, wie Werbebeschränkungen für Lebensmittel mit Kinderoptik aus Sicht ihres Verbandes aussehen sollten und welche Anstrengungen die Bundesregierung derzeit unternimmt.



Michelle Röder und Marie Dierks-Frank von der Hochschule Neubrandenburg stellten die Ergebnisse ihrer Marktanalyse „Lebensmittel mit Kinderoptik: Wie sind sie zusammengesetzt? Was verspricht die Werbung?“ sehr anschaulich vor. Dabei haben sie 103 Produkte aus einem Discounter und einem Supermarkt in Neubrandenburg analysiert. Untersuchungsgegenstände waren Obst-, Gemüse- und Getreideprodukte (inkl. Cerealien), Kinder-Milch und Milchprodukte sowie Wurst und Fleischwaren. Im Frühjahr 2023 werden die Studierenden die Marktanalyse, die sie eigens für unser Fachforum durchführten, bei einem Symposium der Deutschen Gesellschaft für Ernährung in Bonn präsentieren. Darauf sind alle Beteiligten sehr stolz.

Das Fachforum war eine sehr gelungene Veranstaltung, die wir dem großen Engagement aller Beteiligten zu verdanken haben. Das Fazit: Kinder brauchen keine speziellen Lebensmittel. Wie die gesetzliche Regelung für die Vermarktung von Lebensmitteln mit Kinderoptik aussehen wird, bleibt abzuwarten. Bis dahin rät die Verbraucherzentrale, Werbesprüche kritisch zu hinterfragen. Dabei hilft ein Blick in die Zutatenliste und in die Nährwertabelle.



Im Rahmen des Landesprojektes hat der Fachbereich im Berichtsjahr 2022 **zwei Marktchecks** zur Verbraucherinformation durchgeführt.

Besonders bei Milch besteht der Wunsch nach regionalen Produkten. Da im Bundesland Mecklenburg-Vorpommern Milchkühe auf der Weide nicht zum alltäglichen Bild zählen, stellt sich für Verbraucher:innen die Frage, wo die im Handel erhältliche **Weidemilch** herkommt. Die Verbraucherzentrale untersuchte stichprobenartig Weidemilch verschiedener Anbieter, wobei sehr differenzierte Angaben und Label zu entdecken waren. Die Herkunft der Milch ist für Verbraucher:innen oft nicht nachzuvollziehen, wodurch der Einkauf regionaler Milch kaum möglich wird. Erschwerend kommt hinzu, dass der Begriff „Weide(-haltung)“ gesetzlich nicht definiert ist.

„Weidemilch, Bio-Milch, Heumilch –  
Durchblick für Verbraucher:innen?“



Vegane Joghurtalternativen – Was sie versprechen und was sie halten



In einem weiteren Marktcheck schaute sich das Team die Produktgruppe der **veganen Joghurtalternativen** an. Ist es für Verbraucher:innen schon beim Einkauf erkennbar, dass es sich um eine vegane Variante handelt? Wie viele Zutaten sind nötig, um sie herzustellen? Welche Nährwerte stecken in ihnen? Wo kommt die Ersatzzutat her? Das Fazit: Für Menschen, die auf tierische Produkte verzichten, und für Menschen mit Allergien oder Unverträglichkeiten können die veganen Joghurtalternativen ein guter Ersatz für das tierische Produkt sein. Darüber hinaus zeigen die Erzeugnisse kaum Vorteile gegenüber der tierischen Variante.

In **Zusammenarbeit mit Schulen und Kitas** konnten auch im Jahr 2022 wieder viele Veranstaltungen durchgeführt werden. Im Berichtsjahr konnte das Team des Fachbereiches Lebensmittel und Ernährung das Angebot „Supermarktspiel“ vollständig überarbeiten und gemeinsam mit einer Agentur neu gestalten.



<b>TRENDGETRÄNKE</b>	<b>23 VERANSTALTUNGEN</b> 407 SCHÜLER:INNEN   25 LEHRER:INNEN
<b>ESS-KULT-TOUR</b>	<b>22 VERANSTALTUNGEN</b> 343 SCHÜLER:INNEN   25 LEHRER:INNEN
<b>RICHTIG ESSEN, WERBUNG VERGESSEN</b>	<b>17 VERANSTALTUNGEN</b> 328 SCHÜLER:INNEN   17 LEHRER:INNEN
<b>POWERKAUER AUF GEMÜSEJAGD</b>	<b>5 VERANSTALTUNGEN</b> 66 SCHÜLER:INNEN   8 LEHRER:INNEN
<b>TALKING FOOD</b>	<b>5 VERANSTALTUNGEN</b> 70 SCHÜLER:INNEN   6 LEHRER:INNEN
<b>GUT ESSEN MACHT STARK</b>	<b>5 VERANSTALTUNGEN</b> 39 SCHÜLER:INNEN   71 LEHRER:INNEN

# 14 | Lebensmittel und Ernährung

... Besondere Freude hatte das Team an den wieder zahlreich stattgefundenen **Veranstaltungen und Aktionen**. Höhepunkte im Jahr 2022:

- **zweite digitale Verbraucherinformationswoche** vom 24. bis zum 28. Januar: Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern bot zwei Vorträge an, einen zu „Süßmachern in Lebensmitteln“ und einen unter dem Motto „Kleine Kinder – Große Gewinne“. 32 Verbraucher:innen nutzten das Angebot.
- **"Nachhaltiger Fischfang in der Ostsee"** am 16. Juni 2022: Eine Kollegin informierte über die Kennzeichnung von Fisch und stellte den Fischatgeber der Verbraucherzentralen vor.
- **Mecklenburger Landwirtschaftsausstellung (MeLa)** vom 8. bis zum 11. September: An den vier Messetagen informierten sich mehr als 1.600 interessierte Verbraucher:innen an unserem Aktionsstand zur Regionalkennzeichnung von Lebensmitteln.

... Insgesamt 2.451 Anfragen und Beschwerden beantworteten die Mitarbeiterinnen per Telefon, E-Mail und bei Aktionen. So ging es zum Beispiel um den im April stattgefundenen Rückruf von Ferrero-Produkten, Lebensmittelpreise, Abweichungen zur Nennfüllmenge und versteckte Preiserhöhungen.

Neben den 30 veröffentlichten Presseinformationen hat der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung die Verbraucher:innen auch über Social Media informiert. Insgesamt wurden 197 Posts erstellt, darunter Lebensmittelwarnungen, fachliche Themen, Ankündigungen

... Einen weiteren Schwerpunkt bildete im Berichtsjahr 2022 die **bundesweite Kooperationsarbeit**. Die Kolleginnen beteiligten sich an drei Gemeinschaftsaktionen der Verbraucherzentralen, an Netzwerkgruppen und an Foren.

In der Gemeinschaftsaktion **„Nutri-Score“** wurde die freiwillige erweiterte Nährwertkennzeichnung und deren Einsatz unter die Lupe genommen. Die fünfstufige Skala – von einem dunkelgrünen A bis zu einem roten E – soll Verbraucher:innen dabei helfen, die Nährstoff-

und auch einzelne Quizfragen. Im Jahr 2022 gab es 19 Pressekontakte, aus denen Texte in Print- und Online-medien entstanden sind, sowie ein Rundfunkbeitrag und verschiedene TV-Auftritte.



zusammensetzung von Lebensmitteln einfacher einzuordnen und zu vergleichen. Eine Kollegin arbeitete im „Team Verbraucherbeteiligung“ mit:

- bundesweiter Marktcheck: 1.451 Lebensmittel aus verschiedenen Produktgruppen, 40 Prozent trugen einen Nutri-Score, am häufigsten Pizzen, am wenigsten Cerealien und Milchgetränke
- Erstellung von Bildungs- und Informationsmaterial
- Information durch Öffentlichkeitsarbeit

## EINIGE PRESSEINFORMATIONEN DES FACHBEREICHES

Was sind eigentlich Smoothie Bowls?	„Insekten essen“ Neuer Workshop	Pillen und Pulver auf dem Vormarsch Nahrungsergänzungsmittel	Kann man Leitungswasser bedenkenlos trinken?	Einladung für Verbraucher: Online informieren, offline gut essen	Augen auf beim Ostereierkauf Kennzeichnung frischer und gefärbter Eier
Frühkartoffeln – Was man dazu wissen sollte	Kostenfalle: Supermarkt – Hip + günstig geht doch zusammen?	Optisch perfektes Obst und Gemüse belastet Umwelt und Klima	Weidemilch, Bio-Milch, Heumilch – Durchblick für Verbraucher:innen?	Essen – Aber sicher Neuer Hygiene-Workshop	Was ist eigentlich Chai Latte?
Überfischung und Zerstörung der Ozeane: Nur „guter Fisch“ gehört auf den Tisch	Was sind eigentlich „Abnehm-Spaghetti“?	Pop-Its nicht für die Herstellung weihnachtlicher Naschereien geeignet	Glühwein – Zutaten oft unklar	Nutri-Score – bietet Orientierung, wird aber zu selten angegeben	Vegane Joghurtalternativen – Was sie versprechen und was sie halten



Die Gemeinschaftsaktion „**Lebensmittelverschwendung**“ wurde 2022 fortgesetzt. Die Verbraucherzentrale MV beteiligte sich besonders im Team „Marktcheck“:

- bundesweiter Marktcheck „Kleinere Portionen wählen und Speisereste mitnehmen: Was ist möglich im Restaurant?“
- repräsentative Forsa-Befragung erfasste parallel die Meinungen der Verbraucher:innen zum Mitnehmen von Resten aus dem Restaurant
- bundesweite Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ vom 29. September bis 6. Oktober, Info-Tour unter dem Motto „Ist das noch gut oder muss das weg?“ mit dem Schwerpunkt Backwaren
- 5. Oktober: Online-Vortrag „Brot – zu schade für den Müll“

Zielgruppe der Gemeinschaftsaktion „**Besser informiert – auch digital und in ländlichen Regionen**“ sind Senioren, die sich noch selbst versorgen können bzw. die für die Selbstversorgung Lieferdienste in Anspruch nehmen und die an digitaler Kommunikation teilhaben können. Auch die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale MV waren aktiv:

- sechs Präsenz-Vorträge mit 64 Teilnehmer:innen
- 23. Juni: 7. Seniorenmesse in Neubrandenburg, Gespräche mit mehr als 100 Senior:innen, vor allem zu den Themen „Trinken im Alter“ und „Nutri-Score“
- Erstellung Vortrag „Märchen und Wahrheiten“
- Aktionsmaterial Beachflag

• Auch 2022 waren die Kolleginnen in zwei **Netzwerkgruppen** aktiv. In der Gruppe „Lebensmittelkennzeichnung und -handel“ wurden die Selbstlernpfade „Nachhaltigkeit bei Lebensmittel“ und „Lebensmittel für bestimmte Zielgruppen“ erstellt. Und in der Netzwerkgruppe „Lebensmittelqualität und Sicherheit“ wurden zehn Beratungsstandpunkte überarbeitet, u. a. „Insekten-Lebensmittel“ und „Fleisch und andere tierische Lebensmittel aus Zellkultur“.

• Das bundesweite Sonderprojekt „**Gut Essen macht stark: Mehr gesundheitliche Chancengleichheit im Quartier**“ der Verbraucherzentralen startete im Oktober 2019 und läuft bis September 2024. Für die Lebenswelt Schule steht die Vermittlung von Sach-, Methoden- und Selbstkompetenzen für Jugendliche und junge Erwachsene im Vordergrund. Der Workshop „Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel“ wurde komplett überarbeitet und neu konzipiert. Entstanden ist das Angebot „Check Dein Essen“. In der Lebenswelt Kita werden Kompetenzen im Bereich Verpflegung und Ernährungsbildung vermittelt. Zielgruppen sind pädagogische Mitarbeiter, Hauswirtschaftskräfte und Eltern.

Ab 2023 wird das Projekt „Gut Essen macht stark“ eine Neuausrichtung erfahren. Die Kitas und Schulen, die sich am Projekt beteiligen, müssen entweder in dem Projektgebiet „Verbraucher stärken im Quartier“ liegen oder aber ein Gebiet sein, in dem der Jugendmigrationsdienst sein Quartier hat. Das macht eine Projektdurchführung in Kitas unmöglich, so dass die Verbraucherzentrale MV schweren Herzens beschlossen hat, sich ab 2023 aus dem Projekt „Gut Essen macht stark“ im Kitabereich zurückzuziehen.




*Nutri-Score – Bietet Orientierung, wird aber zu selten angegeben*



## DAS THEMA DES JAHRES 2022 – ENERGIE

... Wie wohl kein anderes Thema wurde „Energie“ und „Energiesparen“ zu den Schlagworten des Jahres 2022. Das zeigt sich auch deutlich in den stark gestiegenen Beratungszahlen.

Die sich entwickelnden Beratungszahlen im Vergleich zu den Vorjahren zeigen es deutlich: Das Thema Energie und Energiesparen ist auf der Prioritätenliste der Verbraucher:innen ganz weit nach oben gerückt. Spätestens mit dem Kriegsbeginn in der Ukraine am 24. Februar 2022 schnellten die Beratungszahlen in die Höhe und haben sich in den ersten Monaten danach mehr als verdreifacht (siehe Tabelle).



Jahr	1.Q	2.Q	1. Halbjahr	3.Q	4.Q	2. Halbjahr	gesamt
2021	326	270	596	741	610	1351	1947
2022	624	830	1454	1032	663	1695	3149

Dabei haben sich die Themen „Heizungsanlage“ (2021 und 2022 Platz 1), „Förderung“ (2021 Platz 4, 2022 Platz 2), „Nutzerverhalten“ (2021 Platz 3, 2022 Platz 4) sowie „Regelung“ (2021 und 2022 Platz 5) in der Top-5-Liste behaupten können. Der zweite Platz des Jahres 2021 („Heizkostenabrechnung“) wurde von Platz 3 des Jahres 2022 („Fotovoltaik“) aus der Top-5-Liste verdrängt.

Die Vor-Ort-Beratungen bei Verbraucher:innen zu Hause haben trotz des starken Vorjahresanstiegs von über 26 % noch einmal kräftig zulegen können (+22 %).



Besonders bemerkenswert ist dieser Zuwachs vor dem Hintergrund, dass die Energieberater:innen (Honorarkräfte) auch in ihren jeweiligen Unternehmen einen starken Nachfragezuwachs erfahren haben.

Aber auch der direkte Kontakt bei Messen und Veranstaltungen hat Verbraucher:innen viele Chancen geboten, sich über Einsparmöglichkeiten zu informieren.

Die Verunsicherung der Verbraucher:innen war dabei oft deutlich zu spüren. Kurzfristig geänderte Förderungen (Anfang März, Ende Juli/Anfang August) oder die drohende Gasknappheit zum Winter sind nur zwei Beispiele, die das bei Beratungsgesprächen immer wieder deutlich zeigten. Die stark gestiegenen Energiepreise sind ein weiterer Punkt, der den Verbraucher:innen schwer zu schaffen machte.

### ! TOP 5 DER BERATUNG – BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

- Heizungsanlage
- Förderung
- Fotovoltaik
- Nutzerverhalten
- Heizungsregelung

# MESSEN UND PROJEKTMARKETING „ENERGIEBERATUNG“

... Auch im Jahr 2022 wurden verschiedene Kanäle zur Bewerbung des Energieeinsparprojektes genutzt.



... Nachdem im ersten Halbjahr 2021 auf Grund der Corona-Maßnahmen noch gänzlich auf Messeveranstaltungen verzichtet werden musste und somit die Saison erst im zweiten Halbjahr starten konnte, verlief der Auftakt im ersten Halbjahr 2022, auch auf Grund der ausgelaufenen Corona-Maßnahmen, ohne Probleme. Das Interesse der Ratsuchenden war sehr groß und viele Standbesucher:innen waren mit vielen Fragen im Gepäck angereist. Es ergaben sich viele, teilweise sehr in die Tiefe dringende Gespräche. Dabei drehte es sich hauptsächlich um die Themen Heizungstausch, Fördermöglichkeiten sowie Erneuerbare Energien.

... Im Juli und August fand zusammen mit dem Ernährungsprojekt die inzwischen schon traditionelle Sommer-tour statt. Diesmal in Greifswald beginnend, wurden bei meistens schönem Wetter Aktionen zu den Themen Ernährung und Energieeinsparung präsentiert. Die Berater:innen stellten sich dabei den interessierten Verbraucher:innen, um deren Fragen zu beantworten und hilfreiche Tipps für den Alltag zu geben. Die weiteren Stationen waren Waren/Müritz, Neubrandenburg, Stralsund, Anklam und Wismar.

Ebenso boten sich Veranstaltungen in Einkaufszentren oder Aktionstage wie der „Tag der erneuerbaren Energien“, der „Tag des offenen Landtags“ sowie der „Tag der offenen Tür im Justizministerium“ als Gelegenheit, sich dem fragenden Publikum zu stellen.

Aber auch die großen und kleineren Messen des Landes wurden genutzt, um auf das Beratungsangebot aufmerk-

sam zu machen. Ob die „RoBau“ in Rostock, die „MeLa“ in Mühlengiez, die „Bauen & Sanieren Eigenheim“ in Neubrandenburg, Rostock oder Schwerin – die Besucher:innen und Interessierten kamen zahlreich.

Die folgende Tabelle zeigt deutlich, dass nicht nur die Veranstaltungstage zugenommen haben, sondern auch die Beratungsdichte zulegen konnte:

	2021	2022	Zuwachs
Veranstaltungstage	35	59	+68,5 %
Beratungen	175	390	+122,9 %
Kurzberatungen	457	896	+96,1 %
Vorträge	0	7	
Standbesucher:innen	1128	2263	+100,6 %
Terminvereinbarungen	12	81	+575 %



... Ein weiterer Kanal, der zur Bewerbung genutzt wurde, sind die Pressemitteilungen. Diese wurden regelmäßig mit Hinweisen auf Veranstaltungen oder hilfreiche Tipps verteilt. Das oft darauf eintreffende Verbraucherfeedback mit Fragen zu den Artikeln zeigt das rege Interesse an diesem Kanal.

Regelmäßige Anfragen von Seiten der Presse sowie von Funk (NDR 1 – Radio MV) und Fernsehen (NDR) boten gute Gelegenheiten, auf die Arbeit der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern aufmerksam zu machen.



NDR MV Live: Gas-Umlage bringt deutliche Mehrkosten

## BESONDERE ENERGIE-FÄLLE AUS DER BERATUNGSPRAXIS

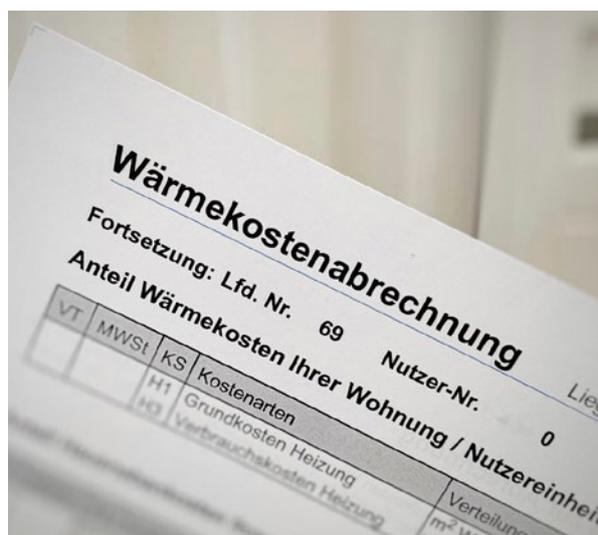
...❖ Das Jahr 2022 war aus Verbrauchersicht im Themenbereich Energie ein turbulentes Jahr. Stark steigende Energiepreise am Anfang des Jahres, auch durch Beginn des Ukraine-Krieges im Februar, sehr kurzfristig gestoppte Förderungen im Gebäudebereich im März und im Sommer sowie die drohende Gas-Mangellage im Herbst verunsicherten die Verbraucher:innen.

...❖ Die zum Ende des Vorjahres angestiegenen Preise für Strom und Gas führten auch zu Beginn des Jahres 2022 zu einer Menge an Verbraucherbeschwerden über Anbieter, die auf den Energieeinkauf an kurzfristigen Spotmärkten gesetzt hatten. Die Reaktionen einiger Versorger auf die Preissteigerungen waren Preiserhöhungen trotz Preisgarantie oder Kündigungen der Versorgungsverträge durch das Versorgungsunternehmen nach Widerspruch gegen die Preiserhöhung. Aber auch steigende Abschlagszahlungen ohne Preiserhöhung (Lastschriftinzug) oder ohne Mehrverbrauchsmeldung durch die Verbraucher:innen (die eine solche Erhöhung gerechtfertigt hätten) waren Wege, die sich einige Versorger suchten. Dabei werden anfangs oft nur kleine Erhöhungen eingezogen, die sich im weiteren Verlauf teilweise sogar verdoppeln können (im Vergleich zur ursprünglichen Abschlagshöhe). Auffällig dabei ist, dass es meistens nur zwei, drei Anbieter sind, die sich dieser Methode bedienen. Hilfe fanden die Ratsuchenden in den meisten Fällen nach der Beratung durch Rückbuchung der zu viel eingezogenen Beträge. Die bei der Verbraucherzentrale aufgelaufenen Fälle stellen dabei sicherlich nur die Spitze des Eisbergs dar.

Die stark gestiegenen Energiepreise für Energieversorger kamen im Laufe des Jahres auch bei den Kund:innen an, deren Versorger mit ihren konservativen Einkaufsstrategien die Preise bisher nur moderat erhöhen mussten. Die resultierenden Preissteigerungen gingen dabei teilweise in den dreistelligen Prozentbereich. Viele Verbraucherbeschwerden erreichten uns dazu.



Eine andere Problemlage, die uns Verbraucher:innen schilderten, waren fehlende Schlussrechnungen beim Wechsel des Versorgers, z. B. zum Ende der Laufzeit des Vertrages oder bei der Sonderkündigung nach Preiserhöhungen. Im Zuge des Versorgerwechsels sind ebenso erschwerte oder sogar ignorierte Versorgerwechsel durch den Altanbieter zu nennen.



Der letzte Dauerbrenner, der uns auch schon in den Vorjahren beschäftigte, sind untergeschobene Energielieferverträge via so genannter „Cold Calls“. Dabei werden Verbraucher:innen angerufen und ihnen wird suggeriert, ihr derzeitiger Versorger wäre am Telefon. In dieser Situation sind viele Verbraucher:innen bereit, sensible Daten wie z. B. die Zählernummer und die eigene Adresse preiszugeben. Mit diesen Daten ist es den Unternehmen dann ein Leichtes, neue Verträge abzuschließen und die Altverträge zu kündigen. Wenn dann später mit dem Hinweis, es läge keine Vollmacht für die Kündigung vor, die Verbraucher:innen ihre alten Verträge wiederaufnehmen zu wollen; dann ist es ein schwieriger Weg, das auch durchzusetzen.

## ENERGIEEFFIZIENZ IM GEBÄUDESEKTOR

... Die energetische Modernisierung im Gebäudesektor ist für die Energiewende von enormer Bedeutung. Denn Deutschland verfolgt das Ziel, bis 2045 CO<sub>2</sub>-neutral zu sein und hierbei ist der Gebäudesektor ein zentraler Punkt.

**Das Positionspapier „Energieeffizienz im Gebäudesektor“ beschäftigt sich mit der Frage, wie die zur Verfügung stehenden Mittel optimal genutzt werden können und welche Zwischenschritte hierfür nötig sind.**



... Im Jahr 2022 haben sich 17 Verbraucherschutzverbände, Wohneigentümergebieterverbände und Verbraucherzentralen, darunter auch die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern, mit dem Thema „Energieeffizienz im Gebäudesektor“ auseinandergesetzt und ein Positionspapier mit konkreten Vorschlägen für Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs und zur Verbesserung der Energieeffizienz im Gebäudebereich veröffentlicht.

Gerade Verbraucher:innen spielen eine wichtige Rolle auf dem Weg hin zu mehr Energieeffizienz im Gebäudesektor. Effizienzsteigernde Maßnahmen erhöhen nämlich nicht nur die Versorgungssicherheit und Energieunabhängigkeit Deutschlands, sie können auch den Geldbeutel von Verbraucher:innen langfristig entlasten.

Das Bewusstsein für den Wert und die Klimarelevanz der eigenen Wohnung hat in jüngster Vergangenheit durch die Corona-Pandemie und die intensiviertere gesellschaftliche und politische Auseinandersetzung mit den Ursachen und Folgen der Klimakrise zugenommen. Durch den rasanten Anstieg der Energiepreise seit Ende 2021, verschärft durch den russischen Angriffskrieg in der Ukraine, stehen Haushalte mit geringen und mittleren Einkommen plötzlich vor enormen finanziellen Herausforderungen. Gleichzeitig wünschen sich viele Verbraucher:innen die Abkehr von fossilen Energiequellen und suchen nach Wegen, den eigenen Energieverbrauch zu verringern und auch verstärkt erneuerbare Energiequellen zu nutzen. Durch effizienzsteigernde Maßnahmen kann auf mittel- und langfristige Sicht der Geldbeutel entlastet werden.

Außerdem schützen solche Maßnahmen Mieter:innen und selbstnutzende Eigentümer:innen langfristig vor den erwartenden Preissteigerungen fossiler Energiepreise und leisten ebenfalls einen Beitrag zur Erreichung der Klimaziele. Gerade wegen der aktuell besonders stark gestiegenen fossilen Energiepreise ist die Entscheidung, sein Bestandsgebäude umfassend energetisch zu modernisieren, sinnvoller denn je. Wichtig ist hierbei eine staatliche Förderung der Modernisierungsmaßnahmen, um Mieter:innen und selbstnutzende Eigentümer:innen finanziell zu entlasten.

Mit der aktuell laufenden Revision der EU-Richtlinie über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (EPBD) und der geplanten Novellierung des Gebäudeenergiegesetzes (GEG) sowie der Neuaufstellung der Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEE) stehen aktuell auf europäischer und nationaler Ebene zentrale Weichenstellungen an.

Eine der drängendsten Aufgaben politischer Entscheidungsträger sollte es daher sein, die Klimaziele im Gebäudesektor auf einem sozialverträglichen Weg zu erreichen. Wird die Energiewende im Gebäudesektor nämlich richtig umgesetzt, dann schafft sie Mehrwert für Verbraucher:innen, Klima und die heimische Wirtschaft zugleich.

Mit seinem Positionspapier möchte das Verbändebündnis relevante Aspekte und Maßnahmen aus Verbrauchersicht adressieren und für die Mitnahme und Beteiligung der Verbraucher:innen hin zu deutlich mehr Energieeffizienz im Gebäudesektor werben. Die Politik sollte insbesondere in folgenden Bereichen tätig werden.

... Die wesentlichen Forderungen der Verbände sind:

- Prinzip „Fordern und Fördern“ in GEG und BEG verankern
- Förderstruktur auf Zielkonformität ausrichten und sozialen Förderbonus einführen
- Sinnvolle Mindest-Effizienzstandards (MEPS) für Bestandsgebäude einführen
- Gebäude-Energieausweise vereinheitlichen und verbessern
- Versorgungsatlas für erneuerbare Wärmeversorgung durch Nah- und Fernwärme aufsetzen
- Qualität umgesetzter Maßnahmen durch Monitoring sichern und Effizienz im Betrieb erhöhen
- Quartierslösungen energieeffizient und mit erneuerbarer Energieversorgung planen



<https://www.vzbv.de/publikationen/energieeffizienz-im-gebaudesektor-verbraucherfreundlich-steigern>

## BERATUNGSSTELLE ROSTOCK

…❖ Im Jahr 2022 konnten die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle Rostock den Verbraucher:innen mit vorheriger Terminvereinbarung telefonische aber auch wieder persönliche Beratung anbieten. Die Arbeit der Beratungsstelle war gekennzeichnet durch die Themen „Prämiensparen“ und „Energiekrise“. Aufgrund der Energiekrise kamen die Verbraucher:innen unter anderem mit starken Existenzängsten in die Beratungsstelle. Die Sorge, dass Energie unbezahlbar wird und Verbraucher:innen sich diese schlichtweg nicht mehr leisten können, war ein großes Thema.

Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt in der Beratungsstelle waren die unseriösen Vorgehensweisen von Energieunternehmen. Viele Verbraucher:innen beschwerten sich, dass einige Unternehmen Vertragslaufzeiten einseitig verlängerten und Preise ohne/oder nicht fristgerecht angekündigt hatten. Teilweise hatten die Anbieter enorm hohe Abschläge widerrechtlich vom Konto der Verbraucher:innen abgebucht, so dass hier ein schnelles Handeln erforderlich war. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale gelang es aber den Verbraucher:innen, ihr Recht durchzusetzen und in den meisten Fällen das Geld zurückzubekommen. Diese Fallschilderungen konnten auch dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gemeldet werden, so dass dessen Arbeit zusätzlich unterstützt wurde und aktuell Musterklagen gegen diverse Anbieter laufen.

…❖ Im Oktober 2022 organisierte die Verbraucherzentrale mit dem Deutschen Mieterbund und dem DGB gemeinsam eine Veranstaltung im Gewerkschaftshaus zum Thema „steigende Energiekosten“. Hier konnten Verbraucherinnen und Verbraucher alle Fragen rund um das Thema Energiekrise an die Expert:innen stellen und erhielten zahlreiche Tipps um Kosten zu sparen.



Im Berichtsjahr 2022 beschwerten sich viele Verbraucher:innen über erneute Abschlusskosten, welche im Zuge des Übergangs von der Ansparphase zum Rentenbezug fällig wurden. Dies betrifft alle Riester-Vorsorger, welche sich für Bank- und Fondssparpläne oder auch für Bausparen entschieden. Erneute Abschlusskosten werden erhoben, wenn für den vorgeschriebenen Rentenbezug nach der Ansparphase ein entsprechender Rentenauszahlungsvertrag folgen muss.

Analog zum laufenden Zinsstreit der Prämiensparverträge, der die Beratungsstelle Rostock bereits einige Jahre beschäftigt, sind auch viele Banksparpläne der Riester-Verträge von der fehlerhaften Zinsanpassung betroffen. Auch für diese Verträge werden die Zinsberechnungen überprüft und wir fordern zugunsten der Verbraucher:innen eine entsprechende Korrektur bei den Bankinstituten ein.

…❖ Im Dezember konnte mit Julia Starker eine engagierte Assistentin für die Beratungsstelle Rostock gefunden werden. Somit ist das Team in Rostock wieder vollständig. Seit 2020 ist Katrin Schiller Mitglied der Netzwerkgruppe „Strom- und Gasmarkt“ und seit 2021 Mitglied der Netzwerkgruppe „unlauterer Wettbewerb“. Frau Schmarje ist seit 2021 Frühwarnnetzbeauftragte.

Die Zusammenarbeit der Beratungsstelle Rostock mit der Gleichstellungsbeauftragten MV, Wenke Brüdgam, wurde im Jahr 2022 fortgesetzt. Die ersten Zahlen der Statistik von 2021 wurden ausgewertet. Um eine aussagekräftige Statistik erstellen zu können, wird auch im Jahr 2023 die geschlechterspezifische Erfassung weitergeführt.



## BERATUNGSSTELLE SCHWERIN

### ❖❖❖ Tag der offenen Tür des Landtages Mecklenburg-Vorpommern

So viele Besucher:innen wie am Tag der offenen Tür des Landtages Mecklenburg-Vorpommern am 19. Juni 2022 hatten wir am Stand der Verbraucherzentrale im Schloss Schwerin seit 2019 nicht mehr. Die Kolleginnen der Beratungsstelle Schwerin waren in Begleitung der Schweriner Energieberaterin vor Ort und informierten interessierte Verbraucher:innen über die zahlreichen Beratungsangebote, insbesondere das Thema Energie war stark nachgefragt. Die steigenden oder bereits erhöhten Energiepreise waren ein Grund für den Andrang der Ratsuchenden und das Interesse für die aktuellen Themen: Erneuerbare Energien, Energiepreisentwicklung, Einsparmöglichkeiten sowie richtiges Heiz- und Lüftungsverhalten. Auch die Themenbereiche der umfassenden energetischen Sanierung wie Wärmepumpen, Solarthermen, Photovoltaik sowie Förderung waren stark nachgefragt.



Aber auch zu den anderen aktuellen Problemen wurden Beratungsgespräche geführt, wie z. B. zu Abo-Fallen oder untergeschobenen Verträgen, zum Thema Prämiensparen, zu dem Ärger von zu wenig gezahlten Zinsen, aber auch zu ungerechtfertigt erhobenen Kontoführungsgebühren und die Einführung der Negativzinsen durch die Europäische Zentralbank und die von zahlreichen Kreditinstituten erhobenen Verwahrentgelte.



### ❖❖❖ Finanzkompetenz von Schüler:innen stärken

Mit Begeisterung wurde das Spiel „fit for finance“ von Lehrkräften und Schüler:innen angenommen. Kinder und Jugendliche sind für Unternehmen eine lukrative Zielgruppe. Die Gründe: Ihre Kaufkraft steigt stetig, sie sind offen für neue Produkte – gleichzeitig bleiben sie Marken treu, wenn sie sich erst einmal an diese gebunden haben. Hoch im Kurs sind bei den jungen Käufern neben Markenbekleidung vor allem teure technische Geräte. Das begrenzte Budget macht aber den Erwerb der begehrten Smartphones und Spielkonsolen zur Herausforderung. Umso wichtiger ist es, dass Kinder und Jugendliche lernen, den eigenen Bedarf in einer rasch wechselnden und komplexen Konsumgesellschaft umzusetzen. Dazu gehört nicht nur ein selbstbestimmter Umgang mit dem eigenen Budget, sondern auch verbraucherrechtliches Wissen zu Kaufverträgen und Sachmängelhaftung sowie zu deren Durchsetzung. Jugendlichen Finanzwissen verständlich zu vermitteln ist das Ziel des gemeinnützigen Vereins fit for finance e.V. Mit ihrem entwickelten Spiel werden komplexe Finanzthemen aus dem Alltag von Jugendlichen in unterschiedlichen Lebensphasen, beispielsweise der Abschluss eines Vertrages für ein Smartphone, der Erwerb eines Führerscheins bis hin zur Anmietung einer Wohnung, aufgegriffen und zielgruppengerecht simuliert. Dabei lernen die Jugendlichen, durch bedachte Konsumententscheidungen ihre Einnahmen und Ausgaben sorgfältig im Blick zu behalten.

### ❖❖❖ Mitarbeiterwechsel

Unsere langjährige Kollegin Sylke Sielaff ging im August 2022 in ihren wohlverdienten Ruhestand. Die Stelle konnte nahtlos durch den neuen Kollegen Kay Landwehrmann besetzt werden.

## BERATUNGSSTELLE NEUBRANDENBURG

### ☞ Telefonforen

Die Beratungsstelle Neubrandenburg hat im Verlauf des Jahres 2022 bei mehreren Telefonforen mitgewirkt. Das bedeutendste war hier das Telefonforum mit dem Thema „Zinswende auf dem Bau“. Dieses gestaltete die Verbraucherzentrale MV u. a. in Zusammenarbeit mit dem Nordkurier. Die Verbraucher:innen konnten sich insbesondere über die Auswirkungen der gestiegenen Zinsen auf bestehende und geplante Baufinanzierungen informieren und individuelle Fragen stellen. Die Fragen erstreckten sich von der Planung eines Immobilienerwerbs über Möglichkeiten einer Zinssicherung bis hin zur Sinnhaftigkeit einer vorzeitigen Darlehensablösung. Zusätzlich wollten viele Verbraucher:innen wissen, ob in ihrer derzeitigen Situation ein Bausparvertrag sinnvoll sein kann. Die gestellten Fragen sowie die entsprechenden Antworten wurden anschließend im Nordkurier veröffentlicht und konnten somit einer Vielzahl von Leser:innen behilflich sein.

### ☞ Mitarbeiterzuwachs

Aufgrund von personellen Veränderungen konnte in der Beratungsstelle für einige Monate keine Beratung zum Verbraucherrecht stattfinden. In dieser Zeit übernahmen hauptsächlich die Kolleginnen der anderen Beratungsstellen in Mecklenburg-Vorpommern die Rechtsberatungen, indem telefonische Beratungen angeboten wurden. Es war nicht leicht, die Stelle neu zu besetzen. Erfreulicherweise konnten wir im Dezember 2022 unsere neue Kollegin, Christina Wende, begrüßen. Dass das Team wieder komplett ist, freut sowohl die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle Neubrandenburg, da diese nun wieder Unterstützung in der täglichen Arbeit erhalten, als auch die Verbraucher:innen, weil nun auch diejenigen, die in Neubrandenburg und Umgebung wohnen, wieder die persönliche Rechtsberatung in Anspruch nehmen können.

### ☞ Nicht autorisierte Kontoverfügungen

Ein Thema, welches im Laufe des Jahres 2022 vermehrt aufgetreten ist, sind die „nicht autorisierten Kontoverfügungen“. Ob Phishing, Online-Banking- und



Kreditkartenbetrug oder gestohlene Kontodaten – die Verbraucher:innen stoßen bei den Banken meist auf taube Ohren, wenn es um die Frage geht, wer für den Schaden haftet.

Lange Zeit beschäftigte die Kolleginnen der Beratungsstelle Neubrandenburg in diesem Zusammenhang der Fall einer Rentnerin, deren mühsam angesparter Notgroschen komplett vom Konto entwendet wurde. Die Verbraucherin hatte Probleme, sich in ihrem Online-Banking anzumelden, und wendete sich an ihre Hausbank, die Deutsche Kreditbank. Diese sendete ihr eine Aktivierungs-TAN per SMS zu, welche die Verbraucherin jedoch nicht erhalten hat. Daraufhin wurden der Verbraucherin neue Zugangsdaten per Post gesendet. Nachdem diese Zugangsdaten einige Tage später bei der Verbraucherin eingetroffen waren, hat sich diese umgehend wieder im Online-Banking angemeldet und verifiziert. Ihr ist sofort aufgefallen, dass das ganze Geld von ihrem Konto fehlte. Bei der Durchsicht ihrer Umsätze entdeckte die Verbraucherin einen Minus-Umsatz in Höhe von 12.900 €. Dieser Betrag wurde von ihrem Konto auf ein unbekanntes italienisches Konto überwiesen. Nach Rücksprache mit der Bank wurde der Verbraucherin mitgeteilt, dass die Überweisung per Online-Banking in Auftrag gegeben wurde und nur die Verbraucherin die Autorisierung der Zahlung durchführen könne. Eine Haftung wurde von der Bankseite ausgeschlossen.

Nach Recherchen der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern wurde schnell klar, dass die Aktivierungs-SMS an eine der Verbraucherin unbekannte Handynummer geschickt wurde. Des Weiteren wurde die Überweisung in einem Zeitraum getätigt, in dem die Verbraucherin nachweislich keinen aktiven Online-Banking Zugang hatte. Auf Nachdruck der Beratungsstelle Neubrandenburg wurde der Verbraucherin die Summe von der Bank wieder gutgeschrieben.



## BERATUNGSSTELLE STRALSUND



### Fakeshops werden erkannt!

Bei unbekanntem Online-Shops achten Sie auf Merkmale, die auf einen Fakeshop hinweisen könnten. Wie auffallend günstiger Preis, Internetadresse, unsichere Zahlungsweisen, etc.

### ❖ Vom Fake-Shop bis zum Liebesschwindel

Untergeschobene Verträge waren auch im vergangenen Jahr Dauerthema in der Beratungsstelle Stralsund. Ein vermeintlicher Gewinn entpuppt sich als Fortsetzungsbezug nutzloser Nahrungsergänzungsmittel. Diese werden vom Anbieter mit blumigen Worten angepriesen und ein kleiner Teil der Ware ist mitunter tatsächlich kostenlos. Der Rest muss indessen bezahlt werden. Ebenfalls ein klassisches Feld für ungewollte Verträge ist die Partnervermittlung, ein Dauerbrenner in der Verbraucherberatung. Die in den Inseraten beschriebenen Menschen seien gerade schon vergeben, heißt es oft, wenn sich ein Interessent oder eine Interessentin meldet. Aber derjenige könne ja seine Daten hinterlegen. Die Partnersuche auf Anzeige endet dann regelmäßig in einer Mitgliedschaft im so genannten Freizeit-Treff.

So manche Verbraucher:innen, die ihren Einkaufsummel ins Internet verlegt haben, sind 2022 auf sogenannte Fake-Shops hereingefallen. Entweder existiert der Anbieter gar nicht oder hat seinen Sitz in China, obwohl der Internetauftritt den Anschein eines inländischen Verkäufers erweckt. Im zweitgenannten Fall erhielten die Betroffenen regelmäßig Waren minderer Qualität, die wenn überhaupt nur gegen hohe Zollgebühren zurückgesendet werden können.

Unter den Betrugsmaschen gibt es „Klassiker“, die auch 2022 immer wiederkehrten. Dazu gehören Schreiben von Inkassounternehmen, die im Gegensatz zu ihrer Bankverbindung nicht existierten. Sie forderten die Verbraucher:innen auf, für eine Leistung zu zahlen, die diese gar nicht in Anspruch genommen haben. Oft geht es dabei um angeblich geschlossene Lotto-Verträge und Erotikdienstleistungen am Telefon.



### FAKESHOP-FINDER:

Überprüfen Sie Shop-URLs kostenlos

[www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560](http://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560)

### ❖ Energiekrise

Parallel zu den „Dauerbrennern“ lag der Schwerpunkt der Beratung im Bereich von Energielieferungsverträgen. Vorrangig ging es dabei um die Prüfung von Verträgen, Preiserhöhungsverlangen, Jahres- und Schlussrechnungen. Insbesondere Preiserhöhungen waren in einer Vielzahl der Fälle unberechtigt, sodass infolgedessen auch die Schlussrechnungen überhöht ausfielen und die Anbieter zur Korrektur aufzufordern waren.

## WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

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

### ...❖ Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

Im Berichtsjahr 2022 wurde aufbauend auf dem erfolgreichen Online-Tool zur Erstellung einer Patientenverfügung eine weitere Legal Tech-Anwendung zur Erstellung einer Vorsorgevollmacht und einer Betreuungsverfügung entwickelt. Damit leisten die Verbrau-

cherzentralen einen wichtigen Beitrag, um das komplexe Thema der Pflege und Vorsorge den Verbraucher:innen mit einem kostenlosen und zeitgemäßen Angebot zugänglich zu machen.

#### Die interaktiven Vorsorge-Tools



Foto: demaerre / iStock

#### Patientenverfügung online erstellen

Wollen Sie bestimmen, welche Behandlungen sie bei schweren Krankheiten wünschen oder ablehnen? Hier können Sie kostenlos Ihre Patientenverfügung online erstellen.

[mehr →](#)



Foto: DGLimages / iStock

#### Vorsorgevollmacht online erstellen

Wollen Sie festlegen, wer und wie sich jemand um Ihre wichtigsten Angelegenheiten kümmern soll? Hier können Sie kostenlos Ihre individuelle Vorsorgevollmacht online erstellen.

[mehr →](#)



Foto: Lenets tan / stock.adobe.com

#### Betreuungsverfügung online erstellen

Wollen Sie festlegen, wen das Betreuungsgericht im Fall einer Betreuung als Ihren Betreuer oder Ihre Betreuerin einsetzen soll. Hier können Sie kostenlos Ihre Betreuungsverfügung online erstellen.

[mehr →](#)

Zu Beginn der Anwendung werden die Begriffe Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung erläutert, die Verbraucher:innen können dann wählen, welches Vorsorgedokument sie erstellen wollen. Besonders bei der Vorsorgevollmacht wird eindringlich darauf hingewiesen, dass ein uneingeschränktes Vertrauensverhältnis zwischen Vollmachtgeber:innen und Bevollmächtigten erforderlich ist, um einen Missbrauch der Vorsorgevollmacht zu minimieren. Auch diese Online-Anwendungen wurden so konzipiert, dass auf den einzelnen Seiten aufklappbare Erklärtexte zu finden sind, um die Verbraucher:innen an der richtigen Stelle zu informieren.

### ...❖ Woche der Vorsorge

Die im Jahr 2021 erstmals durchgeführte, erfolgreiche Woche der Vorsorge wurde im Jahr 2022 fortgesetzt. Sie fand vom 7. bis 11. November statt. Verbraucher:innen konnten sich auf einer Landingpage über die Vorträge informieren und sich anmelden. Neben den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Digitale Vorsorge und Nachlass wurde das

Thema Digitale Assistenzsysteme neu mit aufgenommen. Insgesamt wurden bundesweit 29 Vorträge angeboten. 1.721 Verbraucher:innen haben an den Online-Vorträgen teilgenommen.

### ...❖ Inkasso-Check

Am 1. Oktober 2021 ist das "Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht" in Kraft getreten. Hintergrund des Gesetzes ist es, Verbraucher:innen vor zu hohen Inkassogebühren zu schützen. Zentrale Maßnahme war somit, den Inkasso-Check zu optimieren und nutzerfreundlicher zu gestalten.

Verbraucher:innen, die ein Inkassoschreiben bekommen haben und die Inkassokosten auf ihre Richtigkeit überprüfen lassen möchten, wird hier eine niedrigschwellige Hilfe geboten. Zugleich erhalten Betroffene Musterformulierungen, um sich gegebenenfalls gegen zu hohe oder gar falsche Forderungen seitens der Inkassounternehmen zu wehren. Die weiterhin hohen Aufrufzahlen des Legal-Tech-Tools, der Inkasso-Check

wurde 2022 deutschlandweit 133.122 Mal gestartet, machen deutlich, dass der Bedarf nach Unterstützung in diesem Bereich ungebrochen hoch ist. Um insbesondere Fehler bei der Angabe der Inkassokosten zu vermeiden, wurde die Eingabemaske überarbeitet und vereinfacht, so dass die Nutzer:innen nunmehr Schritt für Schritt durch die einzelnen Posten geleitet werden. Für eine einfachere Handhabung des interaktiven Tools wurde zudem das Design aktualisiert und damit die Nutzerfreundlichkeit verbessert.

Weitere Hilfestellungen wurden mit Blick auf Ratenzahlungs- und Tilgungsvereinbarungen entwickelt. Verbraucher:innen werden in Inkassoschreiben häufig Ratenzahlungsvereinbarungen angeboten. Diese stellen sich nicht selten als Kostenfallen heraus, da sich dadurch die ursprüngliche Forderung schnell verdoppeln oder gar verdreifachen kann. Um Betroffene auf dieses Problem aufmerksam zu machen und eine konkrete Hilfestellung für den „Fall der Fälle“ an die Hand zu geben, wurden bereits vorhandene Inhalte auf dem Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen inhaltlich angepasst. Die Inhalte wurden zu einem einheitlichen Webtext „Ratenvereinbarung bei Inkasso“: Nicht alles akzeptieren! zusammengefügt. Ergänzend wurde eine interaktive Muster-Ratenzahlungsvereinbarung entwickelt, die Betroffene optisch auf die Gefahrenquellen in einem solchen Schreiben hinweist.



Worauf muss man bei Ratenzahlungsvereinbarungen achten.

Um die relevante Zielgruppe der verletzlichen Verbraucher:innen vor den Fallstricken von Ratenzahlungs- und Tilgungsvereinbarungen zu schützen, wurden diese Informationen auch in Leichter Sprache erstellt.

### ...❖ Haushaltsplaner

Um den einkommensschwachen Verbraucher:innen im Zuge der Preiskrise ein weiteres Angebot zur Verfügung zu stellen, wurde der im Quartiersprojekt (VsiQ) entwickelte Haushaltsplaner nachgedruckt. Der Haushaltsplaner ist ein niedrigschwelliges Angebot, um die Lebenshaltungskosten und das damit verbundene Haushaltsbudget im Blick zu halten. Neben den Beratungsstellen wird der Haushaltsplaner bei Veranstaltungen und Vorträgen den Verbraucher:innen zur Verfügung gestellt.

Des Weiteren wurde der bereits bestehende P-Konto-Flyer in Leichte Sprache übersetzt. So wird besonders vulnerablen Gruppen das komplexe Thema P-Konto leichter zugänglich gemacht.

Informationsbroschüre Das Pfändungsschutz-Konto in Leichter Sprache



### ...❖ Weltverbrauchertag

Im Rahmen des Weltverbrauchertages zum Thema „Kostenfallen – Pass auf deine Mäuse auf!“ wurden Bodenplakate entwickelt und deutschlandweit an prominenten Stellen in Bahnhöfen platziert, um interessierte Verbraucher:innen auf die Landingpage für passende Vortragsangebote zu leiten. Die Kampagne zum Weltverbrauchertag umfasste daneben die Auspielung eines Hörfunkpakets, um Verbraucher:innen über das Geschäftsmodell und mögliche Fallstricke bei der Nutzung von Vergleichsportalen zu informieren. Die Zielgruppenbefragung aus dem Jahr 2020 hatte gezeigt, dass bei der Nutzung von Vergleichsportalen gerade Jüngere zwischen 18 und 29 Jahren besonders anfällig für Fehlanreize und Kostenfallen sind. Zugleich nutzt die Gruppe junger Menschen Vergleichsportale für Vertragsvergleiche besonders häufig.

### ...❖ Verbraucherschutz für Jugendliche und junge Erwachsene

Um jungen Menschen beim Umgang mit dem ersten eigenen Geld zu unterstützen, wurde 2022 das Tangram-Puzzle Money-Challenge entwickelt. Dabei handelt es sich um ein interaktives Unterrichtsmodul mit Spielanleitung und Legende zu den Themenbereichen Budgetplanung, Umgang mit Geld, Schulden sowie anschaulicher Haushaltsplanung. Das Spiel gibt es neben einer Version aus Holz zum Einsatz durch die Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentralen auch als Baustein im Lehrkräftematerial Check dein Budget (Baustein 1), welcher von Lehrkräften zur Gestaltung ihres Unterrichts genutzt werden kann.

Tangram-Puzzle Money Challenge mit Spielanleitung



## DEN MARKT IM BLICK

<https://www.verbraucherzentrale-mv.eu/beschwerde-mv>



Über diesen QR-Code können Verbraucher:innen auf kurzem Wege ihre Themen der Verbraucherzentrale melden, zu denen Missstände auftreten. Hier wird keine Beratung vorgenommen, aber es ist ein wichtiges Instrument, um Veränderungen am Markt festzustellen. Über das Beschwerdepostfach wurden 2022 Fake-Shops gemeldet, Ärger mit Telekommunikationsanbietern benannt, und natürlich wurde auch das Unverständnis der Verbraucher:innen über die Erhöhung der Energiepreise zum Ausdruck gebracht. Diese Auflistung ist nur beispielhaft. Die hierdurch erhaltenen Informationen unterstützen die Arbeit der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern bereits durch die niederschwellige Erreichbarkeit unserer Institution, da unkompliziert, modern und schnell die Nachrichten der Verbraucher:innen ausgewertet werden können. Wir erkennen zügig, wie und wo „Problemherde“ entstehen und können so Lösungsstrategien erarbeiten und Aufklärung bieten.

Im Jahr 2022 erreichten uns in der ersten Jahreshälfte sehr viele Beschwerden über Banken und Sparkassen, welche die Umsetzung des BGH-Urteils zum Thema der „Zustimmungsfiktion“ teilweise eigenwillig interpretierten. In der zweiten Jahreshälfte war das vorherrschende Thema die

Energiepreiserhöhungen mit den gleichzeitig festgestellten Fehl- und Falschinformationen. Mit der Menge an Beschwerden zu diesem Thema, ergänzt mit den Erfahrungen der täglichen Beratungstätigkeit, konnten die Mitarbeitenden die Lobby-Arbeit des Bundesverbandes mit Informationen und Fallzahlen unterstützen.

Die Verbraucherzentrale ist den mitwirkenden Verbraucher:innen sehr dankbar für Informationen aller Art über Maschen, Trends und auch Einzelfälle, denn anhand dieser Nachrichten können wir Fehlverhalten Dritter ausmachen, aber auch Tipps und Maßnahmen bekannt geben, z. B. Warnungen mittels Pressemitteilungen.



**778 Meldungen**

aus dem Beschwerdepostfach und zu Verbraucheraufrufen



**682 Meldungen**

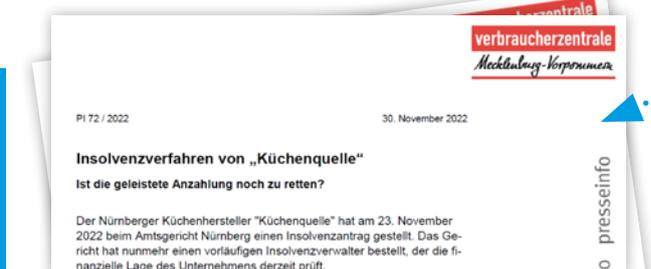
in das Frühwarnnetz



### SO HILFT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

#### Microsoft-Betrugsmasche

Ein Verbraucher wird mit einer britischen Telefonnummer angerufen und auf eine akut festgestellte Bedrohung der selbst genutzten Microsoft-Software hingewiesen. Angeblich bestehe Gefahr im Verzug. Der Verbraucher wird aufgefordert, umgehend den Computer zu starten, um eine Fehlerdiagnose via Telefon durchzuführen. Der Grad der Wichtigkeit dieser Information wird durch hektische Rufe im Hintergrund erhöht. Aus Unwissenheit hierauf geht der Verbraucher darauf ein und gewährt den Fernzugriff auf den PC. Im Zuge dieses hektischen Bereinigungsprozesses wird „nebenbei“ unter den Augen des Verbrauchers ein Konto bei Bitpanda (Österreich) eröffnet, auf welchem Bitcoin-Anteile gekauft



werden, welche als Zahlungsmittel für die eben erfahrenen Dienstleistungen genutzt und umgehend abgeführt werden. Die Abbuchung direkt vom Girokonto des Geschädigten wurde seitens der Hausbank wegen Betrugsverdacht nicht ausgeführt. Der überrumpelte Verbraucher wird sich dieser Transaktion erst bewusst, als Tage später eine Zahlungsaufforderung von Bitpanda eingeht, es werden 2.500,00 EUR fällig. Das folgende Einfordern des Betrages durch ein deutsches Inkassounternehmen kann durch das, zugunsten der Betrugsoffer, erfolgte Urteil des BGH vom 20.10.2021 (Az. I ZR 17/21) zunächst beigelegt werden. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten.

# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER ROSTOCK-GROSS KLEIN

••••• Halbzeit in Groß Klein



••••• Untergeschobene Verträge, hohe Energiekosten, steigende Lebensmittelpreise; die Herausforderungen für Verbraucher:innen waren im letzten Jahr immens. Kaum jemand war nicht mit diesen Themen konfrontiert. Und doch standen Menschen mit eingeschränkten Selbsthilfemöglichkeiten, etwa weil sie wenig Geld zur Verfügung hatten, vor besonderen Herausforderungen.

Insbesondere zur Unterstützung dieser letztgenannten Zielgruppe bietet die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern aufsuchende, niedrigschwellige Verbraucherarbeit an.

In Rostock-Groß Klein, einer strukturschwachen Plattenbau-Großsiedlung mit 13.500 Einwohnern, in der zum Beispiel der Anteil von Transferleistungsbeziehern mehr als doppelt so hoch wie im städtischen Durchschnitt ist, sind im Rahmen des bundesweiten Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ seit Juli 2020 zwei Mitarbeiter der Verbraucherzentrale aktiv. Ronny Cammin und Mathias Krämer informieren und unterstützen die Menschen vor Ort und geben konkrete Hilfestellung, nicht nur bei verbraucherrechtlichen Fragen. Eine zentrale Aufgabe ihrer Tätigkeit ist es, gezielt auf Verbraucher:innen zuzugehen, die von der Verbraucherzentrale bisher nicht oder nur schlecht erreicht werden. Gründe hierfür können finanzielle, sprachliche oder kulturelle Barrieren sein, eingeschränkte Mobilität, geringe Kenntnisse rechtlicher Handlungsmöglichkeiten, unzureichende Kompetenz bei der Nutzung moderner Informationstechniken oder auch fehlendes Wissen zu Hilfs- und Unterstützungsstrukturen sein.



Nach mehr als 2 Jahren Arbeit und somit zur Halbzeit des Projektes haben die beiden Verbraucherschützer am

31. August 2022 zusammen mit den Verantwortlichen des Projektes im Wege einer Pressekonferenz Zwischenbilanz gezogen. Dabei war von den geladenen Gästen viel Anerkennendes und Wertschätzendes zu hören.



„Mit diesem Programm werden Menschen unterstützt, die es im Alltag am dringendsten benötigen. (...) Die Verbraucherzentrale hat hier eine wichtige und sehr engagierte Arbeit geleistet. Ein großer Dank geht an das Team hier in Rostock. Anlässlich unserer heutigen Zwischenbilanz kann ich nur sagen: Dieses Team hier in Rostock-Groß Klein hat bereits viel getan, um den Menschen im Quartier ein besseres Leben zu ermöglichen und sie in ihrem oftmals schwierigen Alltag zu unterstützen“, so Sören Bartol, Staatssekretär im BMWWSB.

Dem schloss sich Jacqueline Bernhardt, Ministerin für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz in Mecklenburg-Vorpommern an. „Das Projekt ist heute wichtiger denn je. Denn gerade in Zeiten der Energiepreissteigerungen können viele sozial schwache Haushalte in existenzielle Schwierigkeiten geraten. (...) Dies gilt es unbedingt zu verhindern. Was, wo und wie getan werden kann, oder wo man weiterführende Hilfe erlangen kann, erfahren diejenigen Verbraucher, die am meisten die Beratung und Unterstützung brauchen, vor Ort. Daher ist das Bundesprojekt ‚Verbraucher stärken im Quartier‘ in der aktuellen Situation eine gute Sache.“

Im Stadtteil selber wird der Blick bereits auf das Projektende gerichtet. „Unser Ortsbeirat ist von dem Projekt überzeugt. Ich hoffe, dass dieses wichtige Projekt weitergehen kann. Der Bedarf ist groß“, sagte Uwe Michaelis, Vorsitzender des Ortsbeirats Groß Klein.

## RUNDFUNKBEITRAG

Der Umfang der Beratungen zum Thema Rundfunkbeitrag ist auch im vierten Jahr in Folge gestiegen. Gründe hierfür sind, neben einer hohen Anzahl von Anfragen von Geflüchteten aus der Ukraine, vor allem der Meldedatenabgleich, der im November 2022 begann.

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern berät auf Grundlage einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem NDR und den fünf norddeutschen Verbraucherzentralen (Hamburg, Bremen, Schleswig-Holstein, Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern) Verbraucher:innen in allen Fragen, die den Rundfunkbeitrag betreffen.

Bereits das vierte Jahr in Folge war auch im Berichtsjahr 2022 eine Zunahme der Beratungsanfragen festzustellen, die uns zumeist telefonisch und per E-Mail, jedoch auch persönlich in den Beratungsstellen erreichten.

Der **Beratungsbedarf von Studierenden**, insbesondere zu Semesterbeginn, war traditionell hoch. BAföG-Empfänger:innen können sich von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreien lassen, zum Beispiel, wenn sie bei den Eltern ausgezogen sind, einen eigenen Haushalt führen und BAföG beziehen. Wie bereits in den Vorjahren auch erreichten uns die meisten Anfragen aus den Universitätsstädten Rostock und Greifswald.



Auch der Zuzug **Geflüchteter aus der Ukraine** führte zu einem höheren Beratungsaufkommen. Um dem erwarteten Ansturm von Beratungsanfragen gerecht werden zu können, hat die Verbraucherzentrale ihr Online-Angebot auch um Informationsseiten in ukrainischer Sprache erweitert. So konnten die Grundlagen des Rundfunkbeitrags ohne sprachliche Barrieren bereits online vermittelt werden. Trotz allem fanden die Geflüchteten auch den Weg in die Beratungsstellen und konnten, soweit es die Verständigung zuließ, dort auch individuell beraten werden.

**529**  
**BERATUNGEN**  
IM JAHR 2022

DAVON SIND ÜBER 20 %, ALSO:

**110**  
**FRAGEN**

ZUR BEFREIUNG DER BEITRAGSPFLICHT  
VON STUDENT:INNEN  
EINGEGANGEN

Eine weitere Besonderheit stellt 2022 der **Meldedatenabgleich** dar, der in der Regel alle vier Jahre stattfindet. Hierbei erfolgt ein Abgleich von aktuellen Daten der Einwohnermeldeämter mit den Bestandsdaten des Beitragsservice. Werden hierbei Abweichungen festgestellt, zum Beispiel, weil jemand vor Kurzem umgezogen ist oder das erste Mal in einer eigenen Wohnung wohnt, erhalten die Betroffenen Post vom Beitragsservice.

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hatte vorab mit Hilfe verschiedener Pressemeldungen das Problem aufgezeigt und individuelle Beratungen dazu angeboten. Dennoch fanden zahlreiche persönliche Beratungen von Betroffenen in den Beratungsstellen statt, die Detailfragen zum Schreiben des Beitragsservice hatten.

Da der Meldedatenabgleich voraussichtlich erst im Juni 2023 abgeschlossen sein wird, geht die Verbraucherzentrale bereits jetzt von einem weiteren Anstieg der Beratungsanfragen im Jahr 2023 aus.

## VERBRAUCHERSTIMMEN

1.

Wir möchten uns auf diesem Wege bei Ihnen für den Tipp mit dem Wechsel der Krankenkasse bedanken. Dieses Thema hätten wir nie alleine bewältigen können. Wir können jetzt in Ruhe unser Rentenalter genießen ohne ständig mit Existenzängsten leben zu müssen.

2.

Für Ihre Bemühungen möchte ich mich bei Ihnen recht herzlich bedanken! Was würde ich nur machen, wenn es Euch nicht gäbe?

3.

Ich hätte nie erwartet, dass die Verbraucherzentrale so verständlich und zeitnah einem bei Problemen hilft. Es ist schon beim 1. Termin in Schwerin für mich eine Last von den Schultern gefallen, dann die Berechnung in Neubrandenburg und jetzt bei Ihnen in Rostock. Ich sehe die Arbeit der Verbraucherzentrale jetzt mit ganz anderen Augen. Vielen, vielen Dank!

4.

Danke, dass Sie mir helfen, die Targo-Bank zu bändigen.

5.

Die Verbraucherzentrale und ihre Ansprechpartner werde ich definitiv in guter Erinnerung behalten, der Service und die zur Verfügung gestellten Unterlagen waren sehr professionell, gleichzeitig sehr gut verständlich und übersichtlich, dafür danke ich Ihnen sehr.

6.

Auf jeden Fall behalte ich Sie in guter Erinnerung und werde Sie unbedingt weiterempfehlen. Falls ich wieder ein Problem haben sollte, egal auf welchem Gebiet weiß ich, dass ich mich an Sie wenden werde.

7.

Sie haben uns in dem Rechtsstreit mit unserem Stromanbieter sehr zur Seite gestanden und uns kompetent beraten. Wir hatten das Gefühl, nicht allein diesen Weg beschreiten zu müssen und Sie haben uns somit in unserem Handeln sehr gestärkt.

8.

Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre kompetente und super nette Beratung bedanken. Der Festgeldvergleich verschafft mir wirklich einen guten Überblick und ich habe erfahren, auf was ich achten muss, um nicht mit einer falschen Anlagestrategie in ein tiefes Loch zu fallen. Ich werde mich immer wieder gern an Sie wenden, wenn es um Fragen rund um die Finanzen geht, aber dann sicher bevor es zu einem Vertragsabschluss kommt!

9.

Für Ihr großes Engagement innerhalb der Verbraucherzentrale, möchten wir uns bedanken. Ein Mann mit Herz und umfangreichem Fachwissen sitzt am rechten Platz. Nett und äußerst kompetent, einfach nur empfehlenswert.

## DAS JAHR 2022 IN ZAHLEN

201.265

BESUCHER AUF  
WWW.VERBRAUCHERZENTRALE-MV.EU

45.795.473

BESUCHER AUF  
WWW.VERBRAUCHERZENTRALE.DE

3  
ABMAHNUNGEN

182

VORTRÄGE  
MIT 2.922  
TEILNEHMENDEN

29.587

AUSKÜNFTE,  
BERATUNGEN UND VERBRAUCHERKONTAKTE  
ANFRAGEN,

140

INTERVIEWS  
UND

76

PRESSEINFORMATIONEN

113

AKTIONEN UND  
MESSEN MIT

8.679

TEILNEHMENDEN

21,95

VOLLZEITSTELLEN

(DAVON 8,95 INSTITUTION

UND 13,0 PROJEKTE)

VERTEILT AUF

26

MITARBEITENDE

# PRESSESTIMMEN



OSTSEE-ZEITUNG Weil wir hier zu Hause sind



OSTSEE-ZEITUNG Weil wir hier zu Hause sind



OSTSEE-ZEITUNG Weil wir hier zu Hause sind



tv.rostock



Augsburger Allgemeine



ZDF



Augsburger Allgemeine



OSTSEE-ZEITUNG Weil wir hier zu Hause sind



twitter



ÖKO+TEST



ZEITUNG ONLINE



twitter

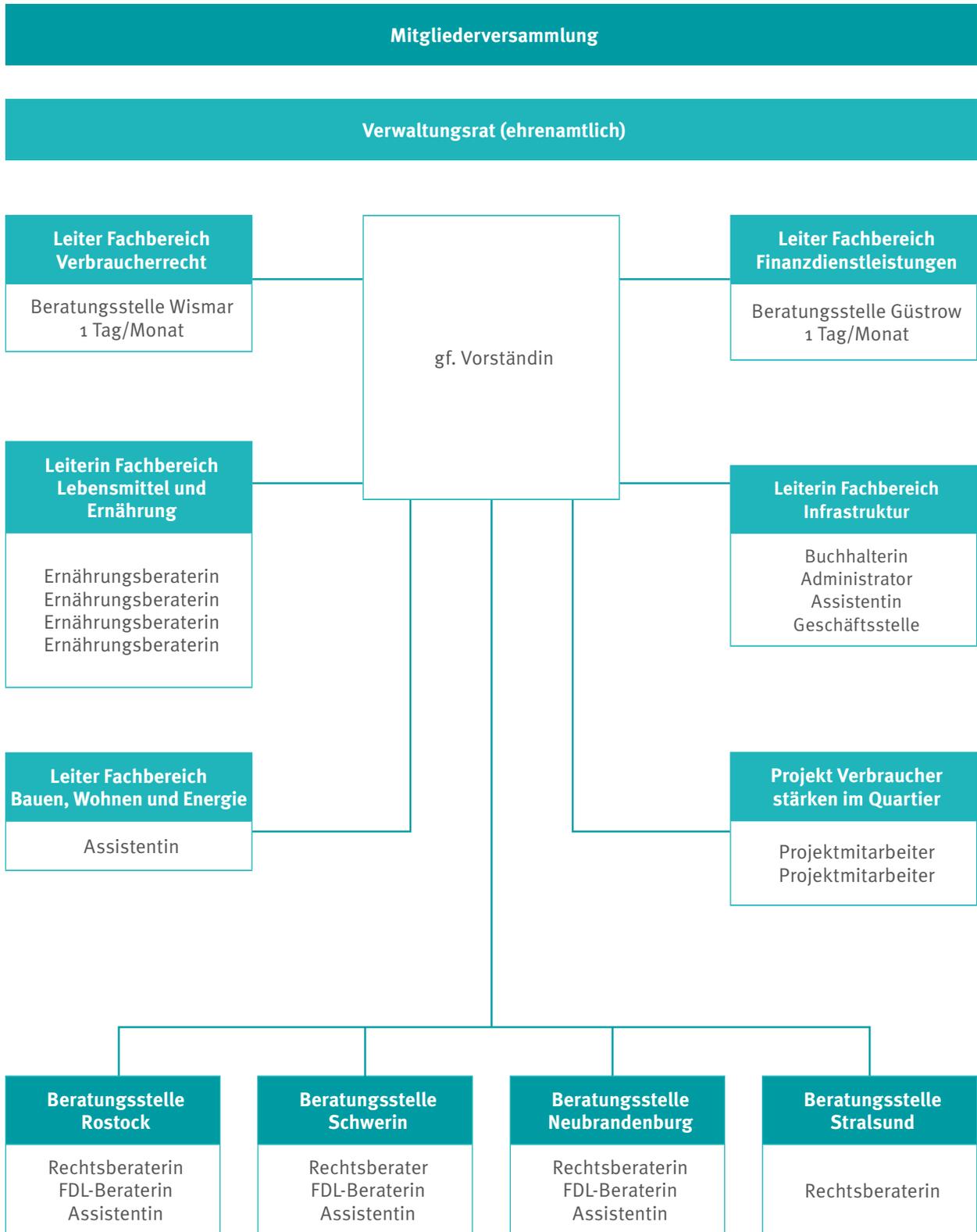


Instagram



Seniore Kurier

# ORGANIGRAMM



# GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2022

<b>EINNAHMEN 2022 - IST</b>	
<b>Verwaltungseinnahmen</b>	<b>233.460,38 €</b>
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	190.479,53 €
Vermischte Einnahmen	42.980,85 €
<b>Zuschüsse und übrige Einnahmen</b>	<b>1.421.394,58 €</b>
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - institutionelle Förderung	442.823,60 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	139.354,87 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Energierecht	0,00 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Ernährungsaufklärung	168.563,15 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) - Projekt Ernährungsaufklärung	163.867,85 €
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	123.862,01 €
Kommunen (HRO, NB, SN, GÜ, LK VR)	14.000,00 €
Norddeutscher Rundfunk - Projekt Rundfunkbeitrag	60.152,63 €
Sonstige Bundesprojekte (Gut Essen, Quartier, PBP, Übertrag aus inst.2021)	305.372,97 €
Mitgliedsbeiträge	1.240,00 €
Spenden	2.157,50 €
<b>SUMME EINNAHMEN</b>	<b>1.654.854,96 €</b>
<b>AUSGABEN 2022 - IST</b>	
Personalkosten	1.212.222,67 €
Sachkosten	362.073,35 €
Projektgebundener Übertrag ins Folgejahr 2023	80.558,94 €
<b>SUMME DER AUSGABEN</b>	<b>1.654.854,96 €</b>

## GEHÄLTER, AUFWANDSENTSCHÄDIGUNGEN UND MITGLIEDER

... Laut Zuwendungsbescheid des Ministeriums für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern zur institutionellen Förderung (Punkt 8 des Bescheides vom 16. Dezember 2022) ist die

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V. verpflichtet, die Bezüge des Vorstandes sowie die Aufwandsentschädigung des Verwaltungsrates in seinem Geschäftsbericht namentlich zu veröffentlichen.

HAUSHALTSJAHR 2022				
	Funktion	Name	Gesamtbezüge	Aufwandsentschädigung Sitzungsgeld
1.	gf. Vorständin	Cornelius	74.883,81 €	
2.	stellv. gf. Vorstand	Tietz	65.630,72 €	
3.	Verwaltungsratsvorsitzende	Schulz		930,00 €
4.	stellv. VWR-Vorsitzende	Willert		480,00 €
5.	Mitglied des Verwaltungsrates	Pätzmann		120,00 €
6.	Mitglied des Verwaltungsrates	Henniker		120,00 €
7.	Mitglied des Verwaltungsrates	Höhne		60,00 €
8.	Reservemitglied des Verwaltungsrates	Klinger		0,00 €
			140.514,53 €	1.710,00 €

### Mitglieder:

Arbeitslosenverband Deutschland Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.  
 dbb beamtenbund und tarifunion landesbund mecklenburg-vorpommern  
 DMB, Mieterverein Stralsund e.V.  
 DMB, Mieterverein Vorpommern-Greifswald 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.  
 16 Einzelmitglieder

# IMPRESSUM

**Herausgeber:**

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/](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale_mv/)

**Für den Inhalt verantwortlich:**

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

**Bildnachweise:**

Seite 03: Ecki Raff  
Seite 17: eigener Screenshot [www.ndr.de](http://www.ndr.de)  
Seite 20: Veranstaltungsflyer des DGB,  
Region Rostock-Schwerin  
Seite 31: eigener Screenshot Ostsee-Zeitung, Zeit Online,  
tv rostock, Augsburg Allgemeine, Twitter, ZDF, Öko Test,  
MV tut gut, Instagram, SeniorenKurier, Nordmagazin  
Alle übrigen Grafiken, Bilder und Icons, so nicht anders ange-  
geben: Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

**Druck und Layout:** HAHN Media + Druck GmbH

**Stand:** Juni 2023

**Auflage:** 170 Exemplare

© Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.



## BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN

Das zentrale Servicetelefon unter

**(0381) 208 70 50**

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

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



Willkommen auf  
[www.verbraucherzentrale-mv.eu](http://www.verbraucherzentrale-mv.eu)

Hier finden Sie unsere Beratungsangebote, aktuelle Meldungen, diverse Vortragsangebote, kostenlose Musterbriefe und vieles mehr.

**verbraucherzentrale**  
*Mecklenburg-Vorpommern*