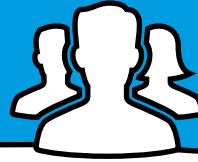




144 PRESSEMITTEILUNGEN
502 INTERVIEWS
1.200 ABDRUCKE



INSGESAMT 29.611 ANFRAGEN
UND BESCHWERDEN

BEREITS 48 STUNDEN NACH DEM LOCKDOWN GING DIE
TELEFONISCHE VERBRAUCHERRECHTSBERATUNG AN DEN START.



218.868 WEBSEITENBESUCHE
VERBRAUCHERZENTRALE-BREMEN.DE

verbraucherzentrale

Bremen

JAHRESBERICHT DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN FÜR DAS JAHR 2020

Covid-19 – Herausforderung und Chance



Dr. Annabel Oelmann
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen

Liebe Leser:innen,

die Corona-Pandemie dauert an und bringt immer mehr Verbraucher:innen in Existenznot, soziale Isolation oder an den Rand des Nervenzusammenbruchs. Viele Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven sind zutiefst verunsichert und von Zukunftsängsten geplagt. Steigende Ausgaben, Kurzarbeit, und/oder Jobverlust: die Folgen sind für uns alle noch nicht absehbar.

Dementsprechend gewaltig war der Informationsbedarf zu Verbraucherthemen im vergangenen Jahr und die Verbraucherzentrale Bremen in besonderem Maße gefordert. Fast 30.000 Mal wandten sich Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale Bremen – gut ein Drittel mehr als im Vorjahr. Die Zahl der Internetzugriffe wuchs um ein Fünftel auf 270.908 Besuche.

Erstmalig, seit mehr als 20 Jahren, wurde die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale Bremen durch das Land Bremen erhöht und somit an die Kostensteigerungen angepasst. Die öffentliche Zuwendung ist die wesentliche Grundlage unserer Arbeit. Nur dank dieser Erhöhung konnten wir den großen Beratungsansturm in der Corona-Pandemie bewältigen. Um das hohe Niveau unserer Arbeit für die Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven zu halten, sind wir auf eine kontinuierliche institutionelle Zuwendung in Form einer Festbetragsfinanzierung angewiesen. Eine langfristige Absicherung und ein Ausbau der Finanzierung der Verbraucherzentrale Bremen und ihrer Projekte ist notwendig.

Die Anfragen der Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven, die uns erreichen, spiegeln mehr und mehr die Existenznot und Verzweiflung der Menschen wider. Zu Beginn der Pandemie wurden wir mit Nachfragen zur Stornierung von Reisen überhäuft. Es folgten „Abzocke von Fake-Shops“ im Internet und immer öfter fragten uns Verbraucher:innen, wie sie Energiesperren vermeiden und/oder Geld sparen können. Knappe Kassen sind für viele Verbraucher:innen mittlerweile die Herausforderung in der Coronakrise.

Wir waren ganzjährig für die Verbraucher:innen im Land Bremen da – während der Schließung der zwei Beratungsstellen im ersten Lockdown zeitweise zwar nicht persönlich, aber immer telefonisch und digital. Informationsveranstaltungen wie Schulbesuche, Messen und Ausstellungen werden pandemiebedingt auch auf absehbare Zeit nicht stattfinden. Hier versuchen wir, bestehende Formate in digitaler Form anzubieten.

Die Corona-Krise und die daraus resultierende gestiegene Beratungsnachfrage waren und sind ein Kraftakt für die im Bundesvergleich kleinste Verbraucherzentrale. Mit hoher persönlicher Einsatzbereitschaft haben wir diese Herausforderung gemeistert. Wir befürchten, dass die große Welle der Firmeninsolvenzen noch vor uns liegt, was beispielsweise auch Einkommensverluste bei den Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven bedeuten würde. In jedem Fall wird unabhängiger Rat weiterhin wichtig sein.

Wir machen uns stark für die Rechte der Verbraucher:innen im Bundesland Bremen und bedanken uns herzlich dafür, dass wir mit dem Land Bremen einen starken Förderer des Verbraucherschutzes haben, der uns bei dieser Aufgabe den Rücken stärkt.

**Herzliche Grüße
Ihre**

**Dr. Annabel Oelmann
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen**

JAHRESBERICHT 2020

Verbraucher:innen in der Corona-Krise schützen	4
Unabhängiger Rat stark nachgefragt	4
Neue Beratungswege als Reaktion auf den Lockdown	6
Ihre Rechte durchsetzen	7
Fallbeispiele aus dem Corona-Beratungsalltag	10
Finanzen und Versicherungen – unabhängiger Rat bleibt Gold wert	16
Markt und Recht	22
Bremen hat wieder eine Verbraucherschule	26
Energie	27
Lebensmittel und Ernährung	32
Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier	37
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	38
Verbraucher stärken im Quartier	41
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	43
Abmahnungen und Klagen	45
Daten – Zahlen – Fakten	46
Auskünfte und Beratungen	46
Die Verbraucherzentrale im Netz	47
Das Team	48
Bilanz / GuV	49
Die Organe der Verbraucherzentrale Bremen	51
Beratungsstellen der Verbraucherzentrale im Land Bremen	52
Impressum	52



VERBRAUCHER:INNEN IN DER CORONA-KRISE SCHÜTZEN

UNABHÄNGIGER RAT STARK NACHGEFRAGT

Viele tausend Unternehmen stellten aufgrund der Pandemie vorübergehend ihre Arbeit ein, die Verbraucherzentrale Bremen schaffte es als Team mit einem gewaltigen Kraftakt in kürzester Zeit, den Bürger:innen zur Seite zu stehen. Wir gingen dabei neue Wege und führten zum Beispiel unsere gefragten Verbrauchercafés, die regelmäßig bei uns vor Ort stattfanden, als Online-Seminare durch. Innovative Lösungen zur digitalen Beratung sind wichtig, nicht nur während der Pandemie, sondern auch darüber hinaus. In vielen Beratungsfällen, die im Zusammenhang mit Covid-19 stehen, können unsere Expert:innen dabei nicht auf bewährtes Fachwissen zurückgreifen, sondern eignen sich den neuen Wissensstand innerhalb kürzester Zeit an, um den Verbraucher:innen beratend und informierend beistehen zu können.

Die Pandemie trifft gerade die Einkommensschwachen der Bevölkerung, die Menschen mit Sprachschwierigkeiten und die Menschen, die Probleme haben, sich und ihr Problem darzustellen. Nicht alle haben die Möglichkeit, die für eine telefonische Beratung erforderlichen Dokumente per Scan oder Foto „rüber zu schicken“ oder in einem Telefonat ihr Problem verständlich zu übermitteln. Deshalb ist uns die persönliche Beratung so wichtig.

Die Bandbreite an Anfragen der Verbraucher:innen aus allen Lebensbereichen war enorm. Hier einige Beispiele:

BEISPIELE

Kann unsere Hochzeitsfeier im Mai stattfinden?

Der Veranstalter will uns die Anzahlung für unseren Abiball nicht erstatten, obwohl die Feier ausfällt – was können wir tun?

Kann ich mich über offen ausliegende Lebensmittel im Supermarkt mit Corona anstecken?

Ich darf meine Mutter im Pflegeheim nicht besuchen – ist das rechtens?



Wir haben auf der Seite www.verbraucherzentrale-bremen.de/corona tagesaktuell Informationen rund um Corona zur Verfügung gestellt.



Der Sommer der Entspannung: Kann man das Virus erstmal vergessen?
„hart aber fair“, ARD 15.6.2020

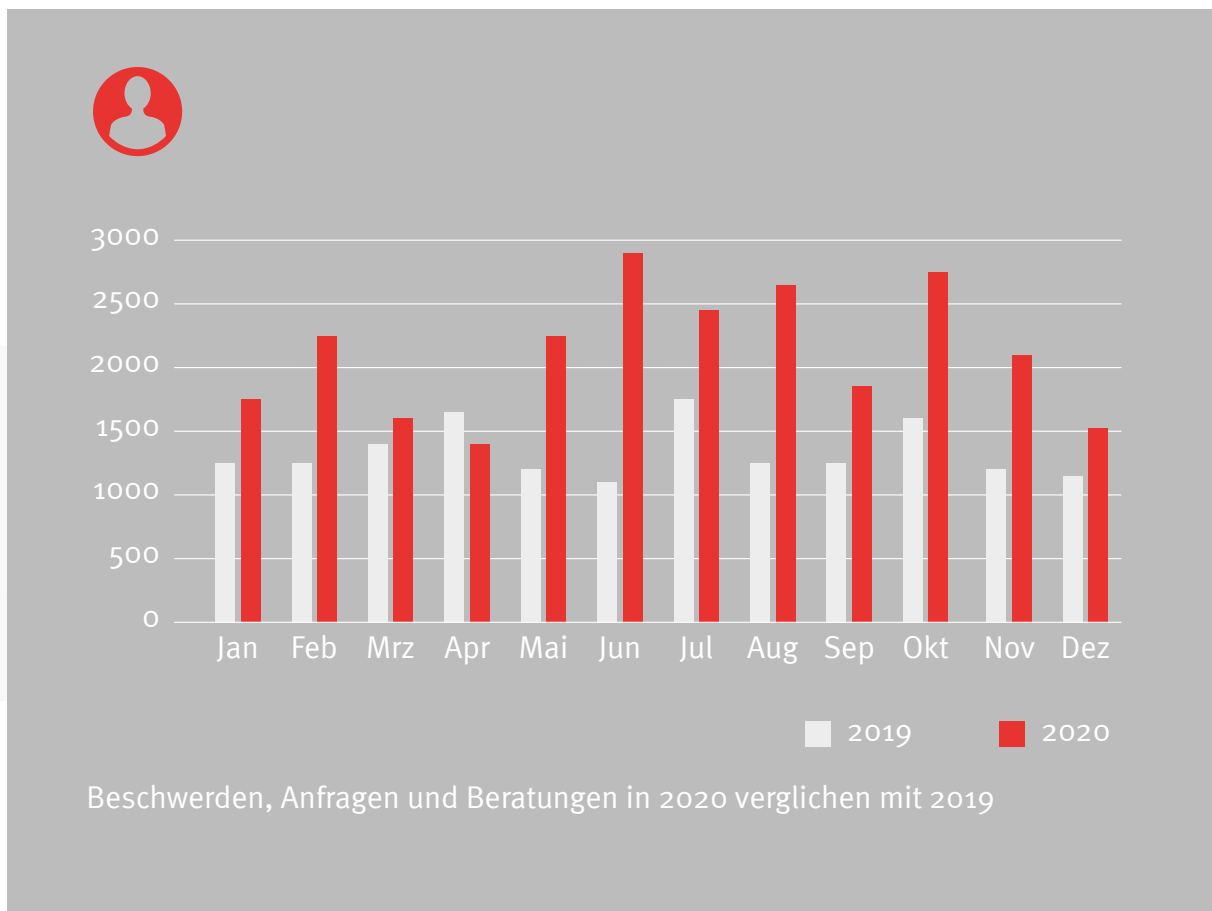
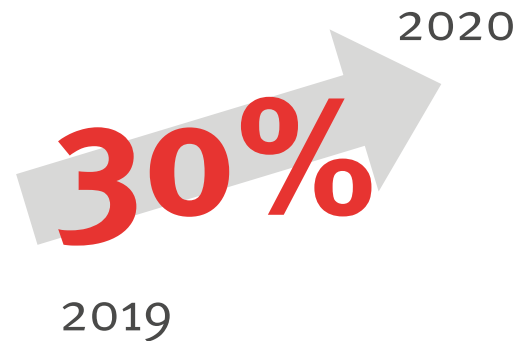


Verstärkte Nachfrage bei Verbrauchertemen

Verbraucher:innen kommen nicht in die Verbraucherzentrale, um sich nett zu unterhalten, sondern weil sie ein Problem haben, das gelöst werden muss. Dieses Problem ist oft existenzieller Natur. Die Verbraucher:innen kämpfen zum Teil an der Armutsgrenze. Viele können oder möchten keine staatlichen Hilfen in Anspruch nehmen. Sie versuchen mit aller Kraft neue Jobs an Land zu ziehen, neue Einnahmequellen zu finden oder über Einsparmaßnahmen ihre Ausgaben zu reduzieren.

Wir stehen Verbraucher:innen in dieser Krise als Kompass, Ratgeber und Verteidiger zur Seite und sind zentraler Ansprechpartner. Wo die Verbraucherzentrale nicht weiterhelfen kann oder darf, kann meist an andere Institutionen und Kooperationspartner verwiesen werden. Die Verbraucherzentralen sind damit ein wichtiger Faktor zur Stabilisierung der öffentlichen Lage.

Bereits zu Beginn des Jahres war die Nachfrage zu Verbrauchertemen höher als im Vorjahr. Vor allem nach dem ersten „Schock“ hinsichtlich der Pandemie kamen Verbraucher:innen verstärkt zu uns, um sich unseren kompetenten Rat einzuholen. Dabei ist die persönliche Beratung unerlässlich. Insgesamt gingen in 2020 bei uns 29.611 Anfragen und Beschwerden ein. Das ist gut ein Drittel mehr als im Vorjahreszeitraum.





NEUE BERATUNGSWEGE ALS REAKTION AUF DEN LOCK-DOWN

In Folge der pandemiebedingten Schließung beider Beratungsstellen und der Quartiersräumlichkeiten in Bremerhaven-Lehe, Gröpelingen, Huchting und im Schweizer-Viertel ab dem 16. März 2020, richtete die Verbraucherzentrale Bremen innerhalb von wenigen Stunden eine telefonische Rechtsberatung ein und baute die E-Mail-Beratung aus.

Bereits 48 Stunden nach dem Lockdown ging die telefonische Verbraucherrechtsberatung an den Start.

Zwischen Mitte März und Anfang Juni erfolgte ein Großteil der Beratungen telefonisch mit vorheriger Terminabsprache. Zusätzlich und insbesondere bei komplizierteren Fällen, die eine Dokumenteneinsicht erforderten, halfen unsere Berater:innen mit einer Online-Beratung oder einer persönlichen Beratung.

Pandemiebedingt suchten die Menschen nach Informationen, vor allem im Internet. Durch Verweise in den sozialen Medien, Zeitungsartikeln, Radio- und Fernsehinterviews machten wir intensiv auf uns und unser Informationsangebot aufmerksam.

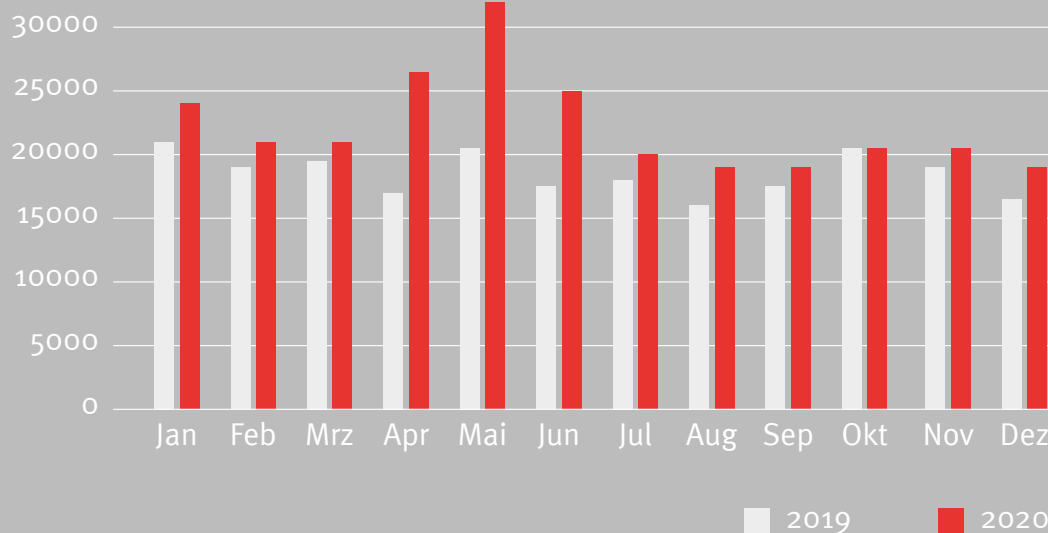
Die Zugriffszahlen auf unsere Website waren insbesondere im Mai um einiges höher als im Vorjahr. Über das gesamte Jahr gesehen sind die Zahlen um circa ein Fünftel angestiegen. Besonders interessiert waren die User:innen an unseren stets aktuellen Artikeln zum Thema Reiserecht und Digitales.

 www.verbraucherzentrale-bremen.de
NUTZERANSTIEG 20 %

 **TOPTHEMEN**
Reiserecht und Digitales



Besuche verbraucherzentrale-bremen.de



Besuche auf verbraucherzentrale-bremen.de in 2020 verglichen mit 2019



IHRE RECHTE DURCHSETZEN

Moratorium

Für einige Ausgaben, wie Energiekosten, Miete und Immobilienkredite, wurde zu Beginn der Krise ein Moratorium verhandelt. Das dreimonatige Moratorium zum Aufschub von Kreditforderungen, Mietzahlungen und der Strom-, Gas- und Wasserrechnung sollte zeitweise finanzielle Entlastung bringen. Die Zahlungen konnten gestundet werden. Sie wurden vollständig fällig, als das Moratorium auslief. Dadurch wurden die Probleme aber nur aufgeschoben und nicht gelöst:

Eine Stundung allein rettet Verbraucher:innen nicht, wenn sie dadurch einen Schuldenberg aufhäufen und nach der Krise in die Privatinsolvenz rutschen. Wie Unternehmen brauchen sie einen dauerhaft verlässlichen Pfad in eine stabile wirtschaftliche Existenz.

❖ **Aber: Das Moratorium wurde nicht verlängert.**

Energieschulden, verbunden mit der Ankündigung des Versorgers, die Versorgung einzustellen, waren infolgedessen in der zweiten Jahreshälfte 2020 ein bestimmendes Thema unserer Verbraucherrechtsberatung. Insgesamt haben sich 301 Bremer:innen hilfesuchend an uns gewandt. Das sind doppelt so viele Betroffene wie im Jahr 2019. Eine hohe Zahl, vor allem in Anbetracht des Umstands, dass die Energieversorger im 2. Quartal 2020 – während des Moratoriums – gar keine Mahnungen verschickt und auch keine Energiesperren in Auftrag gegeben haben.

Leider zeigt sich immer wieder, dass Verbraucher:innen erst aktiv werden, wenn die Energiesperre unmittelbar bevorsteht oder bereits erfolgt ist. Erst die Angst, (dauerhaft) ohne Strom, Heizung oder Wasser leben zu müssen, scheint das notwendige Problembewusstsein zu schaffen. Hier können sich die Bremer:innen und Bremerhavener:innen auf ein erprobtes Hilfenetzwerk der Verbraucherzentrale Bremen in Bremen und Bremerhaven verlassen. Stundungs- und Ratenzahlungsvereinbarungen, Tipps zur Energieeinsparung und zum Umgang mit Energieversorgern, sowie Hinweise zu sozialrechtlichen Hilfsangeboten sind probate Mittel unserer Energiebudgetberatung, um Energiesperren nachhaltig zu vermeiden.



Von links: Dr. Annabel Oelmann, Alexander Kmita (swb), Inse Ewen



Zwangsgutscheine

Noch nie zuvor wurden in so kurzer Zeit so einschneidende Gesetzesänderungen für Verbraucher:innen umgesetzt. Recht haben – Recht bekommen, dafür steht die Verbraucherzentrale Bremen.

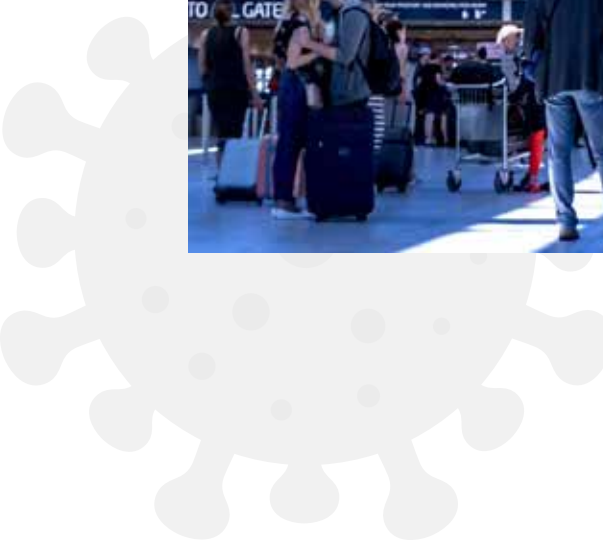
Am 20. Mai 2020 trat die Gutscheinelösung für Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltungen, die aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden können, dennoch in Kraft. Die Verbraucherzentrale Bremen bedauert diese Entscheidung des Gesetzgebers sehr. Hier wurde rückwirkend geltendes Verbraucherrecht ausgehebelt und Verbraucher:innen zu Zwangskreditgebern für die pandemiegeplagte Veranstaltungsbranche!

Dass die Branche Unterstützung benötigt, steht außer Frage. Aber Verbraucher:innen zu Krediten zu zwingen, die in vielen Fällen selber existentielle Nöte haben, ist nicht der richtige Weg. Die Politik reichte die Risiken der Corona-Krise damit erstmals vollumfänglich an die betroffenen Verbraucher:innen durch. Mit Zwangsgutscheinen bei ausgefallenen Kursen und Veranstaltungen

schuf die Politik einen Präzedenzfall. Bundestag und Bundesrat wälzen Risiken und Kosten der Corona-Krise dadurch in diesem Fall vollständig auf die betroffenen Verbraucher:innen ab. Dies ist leider ein Beispiel dafür, dass Verbraucherrechte zu Kollateralschäden der Corona-Pandemie wurden.

Ärgerlich ist zudem, dass es keine Absicherung gegen eine drohende „Komplett-Entwertung“ der Gutscheine gibt. Falls Veranstalter pleitegehen, bleiben Kund:innen auf den Kosten sitzen. Ebenso fehlt eine handhabbare Härtefallregelung. Viele Verbraucher:innen sind durch Corona selbst in finanzielle Nöte geraten. Das Geld, das sie ohne Gegenleistung für Veranstaltungen, Fitnessstudio, Musikunterricht, Vereinssport oder Nachhilfeunterricht bezahlt haben, brauchen viele Verbraucher:innen gerade dringend für Mietzahlungen oder Lebenshaltungskosten.

Bei ausgefallenen Reisen hatte die Bundesregierung ebenfalls versucht, Zwangsgutscheine einzuführen. Nach einer Intervention der Europäischen Kommission und Verweis auf Europarecht wurde die Idee aber glücklicherweise fallen gelassen.

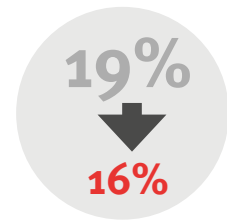




Mehrwertsteuersenkung

Vom 1. Juli bis zum Jahresende 2020 wurde die Mehrwertsteuer von 19 auf 16 Prozent, der ermäßigte Satz von sieben auf fünf Prozent gesenkt.

Die Bundesregierung wollte mit der Absenkung der Mehrwertsteuer die finanziellen Belastungen der Bürger:innen senken und Kaufanreize für die Belebung der Wirtschaft während der andauernden Corona-Pandemie setzen.



Unsere Stichprobenerhebung in Kooperation mit dem Weser-Kurier in den Monaten Juni, Juli und Dezember, zeigte jedoch, dass die Absenkung der Mehrwertsteuer nur teilweise an die Kund:innen weitergegeben wurde. Einige Produkte wurden in diesem Zeitraum sogar teurer (zum Beispiel bei Wandfarbe, Kleiderschrank und Jeans). Der Vorteil kam also nicht immer bei den Endverbraucher:innen an, zumal die Händler gesetzlich nicht gezwungen waren, ihre Preise anzupassen. Ein Lebensmitteleinkauf von 60 Euro konnte selbst bei voller Weitergabe der Reduzierung nur um 1,12 Euro günstiger werden. Das verdeutlicht: nur bei großen Anschaffungen und wenn der Händler die Absenkung tatsächlich an seine Kund:innen weitergab, wirkte sich die vergünstigte Mehrwertsteuer spürbar aus.

! FAZIT

Die Entscheidungsträger:innen haben bei allen guten Maßnahmen und Überlegungen eine wichtige Stütze unserer Wirtschaft so gut wie aus dem Blick verloren: die Verbraucher:innen. Unsichere Verbraucher:innen geben weniger Geld aus, sie konsumieren weniger. Entscheidend ist, dass die Bundesregierung bei den Maßnahmen gegen die Auswirkungen der Pandemie nicht nur der Angebotsseite Beachtung schenkt, sondern auch der Nachfrageseite. Denn eine starke Wirtschaft funktioniert nicht ohne starke Verbraucher:innen.

FALLBEISPIELE AUS DEM CORONA-BERATUNGSALLTAG

Die Verbraucher:innen kamen in den letzten Monaten mit den unterschiedlichsten Anfragen, Nöten und Bedürfnissen zu uns. **Nachfolgend sind einige typische Beispiele aus dem Beratungsalltag mit Covid-19 exemplarisch aufgelistet.**

FALL: RECHT

Reiserecht

Ein Bremer Verbraucher buchte im Januar 2020 für seine Familie über die TUI eine Pauschalreise nach Mallorca für die Sommerferien für 3.500 Euro. Die Anzahlung von 700 Euro erfolgte vertragsgemäß mit der Buchung. Die Restzahlung sollte vier Wochen vor Reiseantritt erfolgen. Anfang Juli lagen coronabedingte Reisewarnungen mit entsprechenden Einschränkungen vor Ort und Quarantänebestimmungen vor. All dies war zur Zeit der Buchung nicht absehbar. Wie die Situation konkret zum Zeitpunkt der Reise im August aussehen würde, war unklar. Der Verbraucher wandte sich mit folgenden Fragen an uns: Die Familie wollte die Reise auf gar keinen Fall antreten. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale stornierten sie die Reise frühzeitig und vertraten dabei die Rechtsauffassung, dies stornokostenfrei tun zu dürfen. Die Anzahlung forderten sie zurück. Dies stieß bei



Zum Herbst-Urlaub in ein Risikogebiet? Das gilt es zu beachten
Buten un binnen 24.09.2020

der TUI (und vielen anderen Anbietern) nicht auf Wohlwollen. Die TUI bot der Familie nur einen Gutschein an. **Fazit:** Erst nach unserer Beratung konnte die Familie der TUI deutlich machen, dass sie einen Gutschein nicht akzeptieren muss. Die Familie erhielt Ende August ihr Geld zurück.

FALL: ENERGIE

Stromsperrungen

Eine vierköpfige Familie war seit Monaten wegen Homeoffice und Homeschooling primär zu Hause. Eine zuweilen aufreibende Situation. Coronabedingt wurde der Vater in Kurzarbeit geschickt und die Einnahmen der Familie sanken, wodurch Forderungen nicht sofort beglichen werden konnten. Das galt auch für die Stromrechnung. Es folgte ein Schreiben des Energieversorgers, der die offene Forderung von mehreren hundert Euro einforderte, sonst drohe die Stromsperrung. Die Familie war inzwischen durch den Jobverlust in eine extreme finanzielle Schieflage geraten. Sie legten den schrecklichen Brief zur Seite. Dann kam die Ankündigung der Stromsperrung. Glücklicherweise erfuhren sie gleichzeitig, dass die Verbraucherzentrale das Aussetzen der Sperre erreichen kann und damit etwas Zeit ge-

schaffen werden kann. Zeit, eine Kreditoption mit dem Jobcenter zu klären und damit dann die Forderung aus der Welt zu schaffen. Da uns in diesem Zusammenhang auffiel, dass der Stromverbrauch aufgrund von Homeschooling stark gestiegen war, schaltete sich auch die Energieberatung ein, um in diesem Haushalt nach Möglichkeiten zum Stromsparen zu suchen und damit die künftigen Ausgaben zu senken.

Fazit: Die Stromsperrung konnte abgewendet und der Energieverbrauch gesenkt werden. Die Familie kämpft weiter mit den finanziellen Folgen der Corona-Krise. Hier setzt unsere Budgetberatung an und sucht zusammen mit der Familie nach Möglichkeiten, die Ausgaben weiter zu senken. Dabei klären wir, was unbedingt bezahlt werden sollte, worauf verzichtet werden kann und checken die bestehenden Verträge wie Versicherungen, Handy und vieles mehr.



Wucherkredite

Hunderttausende von Bankkund:innen stecken in Ratenkrediten fest. Oft treiben Gebühren und Restschuldversicherungen die Kosten in die Höhe. Daran verdienen Banken zusätzlich. Genau so etwas ist unserer Verbraucherin passiert. Sie wollte sich Geld bei der Bank leihen und dafür einen Kredit aufnehmen: 20.000 Euro, die sie in den nächsten 8 Jahren zurückzahlen wollte. Sie wandte sich an ihre Hausbank und bekam zu dem Kredit in Höhe von 20.000 Euro zusätzlich eine Kreditversicherung angeboten. Diese sei „notwendig“, hieß es. Aber die finanziellen Auswirkungen waren für die Verbraucherin fatal. Sie

suchte Rat bei uns – und ein Blick in die Zahlen zeigte die hohen Kosten. Statt Zinsen in Höhe von circa 3.300 Euro, hätte sie Gebühren über 6.600 Euro zurückzahlen müssen. Dabei verdoppelte sich der Effektivzins ebenfalls von vier Prozent auf fast acht Prozent. Wir haben der Verbraucherin geraten, auf eine solche Versicherung zu verzichten. Ein Kredit darf nicht dazu führen, dass man in die Schuldenspirale gerät.

Im „BÜNDNIS GEGEN WUCHER“ kämpfen wir zusammen mit anderen Verbraucherschützern gegen solche Abzockmethoden. Viele Menschen sind unsicher, wann es sich bei Finanzprodukten um Wucher handelt und welche Rechte ihnen dann zustehen. Das BÜNDNIS macht regelmäßig auf Missstände aufmerksam, bei denen Kund:innen der Bank übertriebene Preise zahlen mussten oder in einer unerschwinglichen Kostenfalle gelandet sind. Das ist gegenwärtig vor allem bei Verbraucherkrediten der Fall, wenn diese mit Restschuldversicherungen verkauft werden oder als nie endende Kettenkredite für Verbraucher:innen immer teurer werden.



Quelle: www.stopwucher.de



www.stopwucher.de

Fake-Shops

Die Corona-Pandemie brachte auch das überstarke Aufkeimen von Fake-Shops mit sich. Auf einen solchen „gefälschten“ Shop ist eine Bremer Verbraucherin hereingefallen. Die Verbraucherin wählte die Ware anhand von Fotos auf den Internetseiten des Shops aus und wählte als Zahlungsart „Vorauszahlung“, weil dort die Wartezeit bis zur Lieferung als besonders kurz angegeben war. Dann überwies sie die angegebene Summe. Als die Lieferung nach zwei Wochen nicht erfolgt war und sich die im Impressum zur Kontaktaufnahme angegebenen Telefonnummern als nicht vergeben erwiesen, kam sie zu uns in die Beratung. Bei einer Überweisung lässt sich das Geld nicht mehr zurückholen.

Das ist der Grund, warum die Betreiber von Fake-Shops diese Zahlungsart vorschlagen. Manchmal wird den Verbraucher:innen auch vorgespielt, dass noch andere Zahlungsarten zur Auswahl stünden. Erst wenn man dann versucht, diese auszuwählen, meldet die Seite einen Fehler und stellt die ausgewählte Zahlungsart als gegenwärtig nicht verfügbar dar.

Fazit: Die Verbraucherin blieb auf ihrem Schaden sitzen.

TIPP Tipps:

1. Zahlen Sie ausschließlich per Rechnung oder mittels Lastschriftinzug und lassen Sie sich nicht in einen gefährlichen Vorkasse-Kauf locken.
2. Lassen Sie sich nicht von angeblichen Rabatten blenden.



verbraucherzentrale

Bremen



EU-weite Kontrollen gegen unzulässige Onlineangebote von Nahrungsergänzungsmitteln

Nicht erst seit dem Auftauchen des neuartigen Coronavirus SARS-CoV-2 haben die Menschen ein gesteigertes Interesse an einem gut funktionierenden Immunsystem. Viele Menschen wollen sich – zusätzlich zu Abstands- und Hygienemaßnahmen – aktiv vor der Erkrankung schützen. Beispielsweise mit Nahrungsergänzungsmitteln. Die wichtigste Aussage zuerst: Es gibt und gab kein Nahrungsergänzungsmittel, das eine Erkrankung mit dem Coronavirus verhindern kann. Aber Werbeversprechen und unseriöse Angebote gab es reichlich. Uns erreichten viele Verbraucherbeschwerden zu angstmachenden Posts bei Facebook, WhatsApp und anderen sozialen Plattformen, in denen gezielt Nahrungsergänzungsmittel als (dauerhafter) Schutz vor einer Corona-Infektion angepriesen wurden.



Nahrungsergänzungsmittel sind jedoch lediglich Lebensmittel. Für diese ist in der Europäischen Union jegliche Form von Werbeaussage, die eine Heilung, Linderung oder Verhütung von Krankheiten verspricht, verboten. Dennoch versuchten einige Anbieter die Unsicherheit in der Bevölkerung auszunutzen und den Umsatz ihrer Produkte mit zweifelhaften oder gar illegalen Werbeversprechen zu steigern. Es ist unerhört, wie manche Anbieter versuchen, aus den Ängsten der Menschen Profit zu schlagen!

Insbesondere Online-Anbieter sind dabei in den Fokus der Lebensmittelüberwachung geraten. Seit April 2020 läuft der von der Europäischen Kommission koordinierte europaweite eCommerce-Aktionsplan. Insgesamt wurden 592 unzulässige Onlineangebote von Nahrungsergänzungsmitteln gefunden. Für Deutschland hat die im Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) angesiedelte Internet-Kontrollstelle der Bundesländer bereits 60 auffällige Websites identifiziert. Die zuständigen Überwachungsbehörden haben Vor-Ort-Kontrollen durchgeführt und die Angebote geändert bzw. gelöscht. Auf dem Portal der Verbraucherzentralen Klartext-Nahrungsergänzungsmittel, bei dem 6,17 Millionen eindeutige Seitenzugriffe in 2020 gemessen wurden, war einer der Highlight-Texte: „Coronavirus: was können Nahrungsergänzungsmittel?“, der regelmäßig aktualisiert wurde. Auch Fragen rund um das Thema Vitamin D – und dem oft diskutierten Zusammenhang mit einer Corona-Erkrankung – wurden hier wissenschaftlich fundiert vermittelt.

Patientenverfügung

Wir bekamen vermehrt Anfragen von Verbraucher:innen, die sich fragten, ob sie ihre Patientenverfügung aufgrund von Corona anpassen müssten. Einige Menschen hatten und haben Sorge, dass im Fall der Fälle nicht alles medizinisch Mögliche getan wird. Andere – meist Ältere und Patient:innen mit Vorerkrankungen – lehnen künstliche Beatmung nicht nur im Falle von tödlich verlaufenden Erkrankungen, sondern auch im Falle einer Erkrankung mit dem Coronavirus ab. Die Corona-Krise macht uns die Gefahr einer schweren Erkrankung bewusst, sie ändert aber in der Regel nichts bezüglich der Empfehlungen für eine Patientenverfügung, die auf unserer Website nachzulesen sind.



Legen Sie frühzeitig Ihre persönlichen Wünsche und Vorstellungen fest – für eine medizinische Versorgung und für alle rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten. So schaffen Sie Sicherheit und Klarheit für sich und Ihre Angehörigen. Mit den passenden Vollmachten und Verfügungen in diesem Ratgeber gelingt das zuverlässig und ohne großen Aufwand.



Bürgermeister
Dr. Andreas
Bovenschulte

”

„Häufig kann die Beratung mittels Telefon oder E-Mail jedoch nicht das persönliche Beratungsgespräch ersetzen. Deshalb war es wichtig, dass die Verbraucherzentrale so schnell auch wieder persönliche Beratungsgespräche anbieten konnte. Dabei gilt der große Dank allen Beschäftigten in der Verbraucherzentrale, die das mit viel Einsatz möglich gemacht haben!“

„Die Verbraucherzentrale hilft mit ihren unabhängigen Beraterinnen und Beratern den vielen Bürgerinnen und Bürgern bei der Entscheidungsfindung. Dabei setzt sie auch auf Aufklärung und Information, damit die Bremerinnen und Bremer eventuelle Fallstricke im Vorfeld erkennen. Guter Verbraucherschutz ist uns im Land Bremen wichtig. Ich setze mich für eine Stärkung des Verbraucherschutzes und insbesondere der Verbraucherzentrale ein.“



”

Senatorin Claudia Bernhard beim Besuch der Verbraucherzentrale



”

Sina Dertwinkel (CDU, Verwaltungsrat)

„Die Verbraucherzentrale hilft den Menschen in Bremerhaven und Bremen, die in Not geraten sind. Ob Probleme bei einer stornierten Reise, untergeschobenen Mobilfunkverträgen oder angedrohten Stromsperrern; das Team der Verbraucherzentrale ist in der Krise ansprechbar und hilft direkt.“

„Wir alle sind Verbraucher:innen und im Alltag immer wieder vor neue Verunsicherungen gestellt. Gut, wenn wir dann freundliche und kompetente Beratung in Anspruch nehmen können – insbesondere im Jahr 2020. Die Verbraucherzentrale Bremen, als starke Interessenvertretung im Land Bremen, hat diese Herausforderung gemeistert und ganz ‚nebenbei‘ auch das Alltagsgeschäft bewältigt.“



”

Oberbürgermeister Bremerhaven Melf Grantz

VIEL LOB VON VERBRAUCHER:INNEN FÜR UNSERE ARBEIT



„Sie hatten mir die Überprüfungsrechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung zugeschickt mit einem Differenzbetrag von 137 Euro gegenüber der Forderung des Kreditinstituts. Dank dieser Berechnungsmethode konnte ich die Bank zu einer Korrektur bewegen.

Eine Rückerstattung in Höhe von 137 Euro wurde zugesagt. „Durch ein technisches Versagen waren die Renditen zum 31.08.20 [...] nicht hinterlegt. Die Möglichkeit auf Ratenerhöhung wurde leider übersehen“ – so die Begründung. Bei den bemängelten Risikokosten hat sich die Bank nicht bewegt. Mit dieser Rückmeldung danke ich Ihnen persönlich für die verständliche fachliche Aufbereitung, ohne die ich mich zu dieser Vorgehensweise nicht getraut hätte. In der Hoffnung, dass Sie noch viele andere Verbraucher vor falschen Berechnungen schützen können, verbleibe ich mit freundlichem Gruß.“



„Wir freuen uns immer, wenn Sie Recht sprechen, danke!! Schön, dass es Sie gibt.“



„Haben Sie vielen Dank! In Ihrer Position muss man wirklich eine Allrounderin sein. Ich finde, dass Sie das sehr gut machen – auch als Ansprechpartner für uns Medien!“



„Danke für Ihre wieder einmal wunderbare Hilfe.“



„Sehr gute Beratung zum Thema Altersvorsorge. Konkrete Antworten zu bestehenden Verträgen, verständlich formuliert. Alles in allem uneingeschränkt weiterzuempfehlen. Ich teile Ihnen hiermit mit, dass mein Vermieter sich tatsächlich ENDLICH um alles kümmerte. HEUTE kam das letzte Geld bei der swb an. Somit habe ich keine Wasser- und Stromsperrung zu befürchten. Ich danke Ihnen so herzlich, da Sie mir mit ihren Antworten Hoffnung machten.“

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

UNABHÄNGIGER RAT BLEIBT GOLD WERT

Die Angst vor dem Coronavirus hat auf den Finanzmärkten Kursstürze verursacht. Im Februar 2020 stürzte der Aktienindex DAX innerhalb von vier Wochen um 38 Prozent in den Keller. Ein Schockmoment für viele Kleinanleger:innen, die sich hilfeschend an die Verbraucherzentrale wendeten. Typische Fragen waren: Soll ich jetzt alles verkaufen? Sollen Fondssparpläne ausgesetzt werden? Was bedeutet das für die Altersvorsorge? Unsere Empfehlung war, Aktienbesitzer:innen sollten Ruhe bewahren und nicht hektisch verkaufen. Aktienfonds-Sparpläne als Altersvorsorge sollten einfach weiterlaufen. Auch wer seine Altersvorsorge anders organisiert hatte, sollte vor allem in Ruhe entscheiden.

Zum Jahresende hin erholten sich Aktienkurse weltweit, der Dax lag im Jahresdurchschnitt wieder im Plus mit über 2,5 Prozent. Betrug die Inflationsrate Anfang des Jahres noch über 1,5 Prozent, sank die Teuerungsrate im Juli bis zum Jahresende hin sogar ins Minus, sodass die Inflation im Jahr 2020 insgesamt nur ein halbes Prozent ausmachte.

Mangels einfacher gut verzinsten Sparprodukte müssen sich viele Verbraucher:innen mit ihrer Geldanlage riskanter aufstellen, um überhaupt noch eine Renditechance zu haben. 2020 gilt insofern als ein erfreuliches



Durch Corona in die Schuldenfalle? Buten un Binnen 10.11.2020



Wenn die Bank die Notlage der Kunden ausnutzt, Welt 28.11.2020

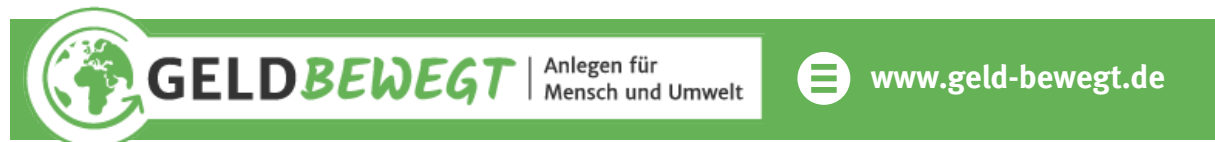
Jahr für die Aktienkultur in Deutschland, da immer mehr Menschen in Aktienfonds und Exchange-traded funds“ (ETFs oder auf Deutsch „börsengehandelter Fonds“) investieren. Die Beratung der Verbraucherzentrale ist dabei sehr gefragt; um den richtigen Einstieg zu finden, Fehler zu vermeiden und teure wie dubiose Angebote zu erkennen. Auffallend viele Verbraucher:innen suchten 2020 zu einem konkreten Angebot ihrer Hausbank oder einem Finanz- beziehungsweise Versicherungsmakler eine zweite Meinung und fundierte Einschätzung. Durch entsprechende Hinweise und Warnungen in den Beratungsgesprächen gelang es immer wieder, Ratsuchende vor einer falschen Entscheidung mit erheblichen finanziellen Folgen zu bewahren.



Beratung in der Verbraucherzentrale

Strafzinsen treffen viele Verbraucher:innen

Auch viele Bremer Banken führten 2020 Negativzinsen für Bankguthaben ein. Es ist schon länger bekannt, dass es auf Guthaben keine Zinsen mehr gibt. Nunmehr müssen aber auch Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven ihrerseits Strafzinsen an ihre Bank auf Tagesgeld- und Girokonten zahlen, wenn gewisse Freibeträge überschritten sind. Entweder wird die Einführung schriftlich mitgeteilt oder Kund:innen werden aufgefordert, eine entsprechende Vereinbarung zu unterschreiben. Bezeichnet werden die Strafzinsen in der Regel als Verwahr- oder Guthabentgelte und mit der Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank begründet. Wir empfehlen Verbraucher:innen das Girokontomodell oder die Bank beziehungsweise Sparkasse zu wechseln.



Auch bei den Finanzen klarer Trend zu mehr Nachhaltigkeit

Der Trend geht generell weg vom Gratiskonto. Bei nachhaltigen Banken bekommen Verbraucher:innen für ihr Geld ein **nachhaltiges Girokonto**, nicht nur Zahlungsdienstleistungen. Diese Kreditinstitute wenden ethisch-ökologische Kriterien bei ihren Bankgeschäften an. Kundengelder fließen zum Beispiel nicht in bedenkliche Branchen wie die Rüstungs-, Atom- oder Gentechnikindustrie.

Mehr Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.geld-bewegt.de. Dort ist der aktualisierte Girokontenvergleich zum Download verfügbar. Darüber hinaus sind dort die Themen **Nachhaltig Geld anlegen**, **Nachhaltige Banken** sowie **Nachhaltige Altersvorsorge** ausführlicher beschrieben.

Das Marktsegment der **nachhaltigen Geldanlagen** ist zwar noch eine Nische, aber es wächst stetig. Auch immer mehr Privatanleger:innen möchten mit ihrem Geld einen positiven Beitrag für den Klimaschutz, die Umwelt oder soziale Themen leisten. Die Klimadebatte und auch die Corona-Pandemie verstärken diesen Trend. Dies zeigt auch eine Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv): Demnach ist jeder zweite Befragte grundsätzlich bereit, Geld so anzulegen. Als Vorreiterin bietet die Verbraucherzentrale Bremen bereits seit 2013 eine spezielle Beratung zu nachhaltigen Geldanlagen an.

Zum zweiten Mal überprüften wir in Kooperation mit dem Berliner NGO Facing Finance die **Nachhaltigkeitsstandards deutscher Lebensversicherer**. Im Rahmen des Projektes Fair Finance Guide Deutschland wurde dafür die Erfüllung von internationalen Nachhaltigkeitsstandards anhand von rund 150 Einzelkriterien aus den Bereichen Klima, Korruption, Geschlechtergleichheit, Menschenrechte, Arbeitsrechte, Natur & Umwelt, Steuern, Rüstung und Transparenz analysiert. Geprüft wurden die veröffentlichten Selbstverpflichtungen von sechs in Deutschland tätigen Lebensversicherungen. Das Projekt wird von der schwedischen Entwicklungsagentur Sida gefördert.

Das Fazit der Untersuchung lautet: Obwohl sich alle untersuchten Versicherer grundsätzlich für Nachhaltigkeit ausgesprochen haben, bietet der Lebensversicherungssektor mit seinen milliarden schweren Investments immer noch enttäuschende Selbstverpflichtungen beziehungsweise sozial-ökologischen Anlagekriterien an. Da der Begriff des nachhaltigen Investments nicht allgemeingültig definiert ist, nutzen viele Finanzdienstleister den Begriff so, wie es am besten zum jeweiligen Geschäftsmodell passt und nicht so, wie es soziale und ökologische Normen und Standards beziehungsweise der Klimawandel oder soziale Krisen und Kriege es erforderlich machen. Da ethisch-ökologisches Handeln auch im Rahmen ihrer privaten oder betrieblichen Altersvorsorge für immer mehr Verbraucher:innen wichtig ist, besteht hier dringender Handlungsbedarf.

Zinsklausur beim Prämiensparen

Viele Sparkassen und Volksbanken kündigten 2020 bundesweit langfristige Sparverträge. Betroffene aus Bremerhaven, Bremen und Umgebung schlossen die Prämiensparverträge in den 1990er und 2000er ab. Sie enthielten einen variablen Grundzins und zusätzlich eine stetig steigende Prämie. In den letzten Jahren sind die Marktzinssätze erheblich gefallen. Infolgedessen haben die Kreditinstitute die Sparzinsen der Verträge regelmäßig nach unten angepasst, in manchen Fällen auf bis zu 0,01 beziehungsweise 0,001 Prozent. Viele dieser Verträge enthalten Klauseln, die nach Ansicht der Verbraucherzentralen rechtswidrig sind. Die einseitige Zinsanpassung habe zur Folge, dass Kund:innen zu wenig Zinsen gutgeschrieben bekamen. Selbst die Finanzaufsicht BaFin drängt die Kreditinstitute auf ihre Kund:innen zuzugehen und eine Neuberechnung anzustellen. Die meisten Institute weigern sich bisher. Höchstrichterliche Rechtsprechung steht zwar noch aus, aber die Verbraucherzentrale Bremen bietet auf dem Weg dahin ihre außergerichtliche Unterstützung und vielseitige Hilfestellung an, Ansprüche geltend zu machen.

Immobilienverrentung – bitte was?

Umkehrhypothek, Leib-, Immobilien-, Zustifterrente, Reverse Mortgage – es gibt viele Namen für dieses Produkt. Die Idee dahinter: Entweder verkaufen Immobilienbesitzer ihr Objekt oder sie beleihen es.

Hier kommen immer mehr neue Anbieter:innen auf den Markt. Die Zielgruppe sind Rentner:innen mit einer Immobilie. Die Anbieter:innen locken mit einer satten Finanzspritze für den Komplett- oder Teilverkauf der Immobilie, ohne dass die Verkäufer:innen dafür ausziehen müssen. Sie erhalten vielmehr ein lebenslanges Wohn- oder Nießbrauchrecht im Grundbuch.

Für die interessierten Verbraucher:innen sind die Risiken und Nachteile schwer einschätzbar und die Angebote kaum vergleichbar. Deshalb wenden sich Ratsuchende zunehmend an die unabhängige Beratung der Verbraucherzentrale. Allein die wirtschaftliche Betrachtung der konkreten Angebote wirft viele Fragen auf und hinter der verlockenden Werbung verstecken sich komplexe Vertragsgestaltungen. Wir helfen Ratsuchenden über diverse Fallstricke hinweg, klären auf und vermitteln Kompetenz, die Angebote und mögliche Alternativen selbst richtig einzuschätzen.

Immobilienboom geht weiter

Auch in 2020 zogen die Immobilienpreise deutlich an. Die Nachfrage nach Immobilienkrediten und die damit verbundene Beratung bei uns ging leicht zurück. Die Situation am Wohnungsmarkt ist weiterhin angespannt. Eine passende bezahlbare Immobilie als Eigenheim zu finden, wird für Verbraucher:innen zunehmend schwerer. Die Beratung zu auslaufenden Finanzierungen und zu Forward Darlehen und das Aufzeigen von Alternativen gewinnt dagegen weiterhin an Bedeutung.



Sie wollen eine Immobilie kaufen und haben sich für ein gebrauchtes Haus entschieden? Also ein Haus, das zum Zeitpunkt Ihrer Besichtigung bereits existiert und mindestens einen Vorbesitzer hatte. Dieses Buch soll Ihnen beim Erwerb helfen, von der Besichtigung und Einschätzung des Objekts bis zum Kaufvertrag für das Haus, für das Sie sich entscheiden.

In dem Podcastformat „What the Finance“ von Brigitte, klärte Vorständin Dr. Annabel Oelmann über Schulden auf. Ab wann hat man Schulden, wie entstehen sie und – am wichtigsten – wie verhinderte man Schulden? Schulden betreffen eine immer jünger werdende Zielgruppe. Ein neues Handy, schicke Kleidung oder unnötige Verträge locken in die Schuldenfalle. Doch wie finden Verbraucher:innen da wieder hinaus und wo gibt es Hilfe?

PODCAST What The Finance? #16: Kredite aufnehmen und mit Schulden richtig umgehen



Kredite aufnehmen und mit Schulden richtig umgehen
Brigitte Podcast „What the Finance“ 22.06.2020

Online-Spiel: Durchblick bei Lebensversicherungen – LV-Quartett



Spielerisch die eigene Altersvorsorge einschätzen

Die Schlagzeilen im Jahr 2020 machten Verbraucher:innen Sorgen. Wie angespannt ist die Lage der Versicherungsunternehmen? Um hier einfach und verständlich Antworten zu liefern wurde das Online-Spiel „LV-Quartett“ entwickelt. Verbraucher:innen finden mit dem Spiel einen Zugang zu dem Thema Kapitallebensversicherung. Sie können spielerisch erkennen, welche Gesellschaften ihr Geschäft mit Garantieleistungen einstellen oder Vertragsbestände an dritte Gesellschaften verkauft haben. Ziel ist eine bessere Einschätzung der eigenen Altersvorsorge.

Das Spiel verarbeitet sieben Kennzahlen, die es den Verbraucher:innen ermöglichen, einen potentiellen Handlungsbedarf im Hinblick auf die eigene Altersvorsorge abzuleiten. Die eigene Versicherungsgesellschaft wird dabei spielerisch analysiert, um über alle Kennzahlen hinweg deren Stärken und Schwächen im

Vergleich zu anderen Kapitallebensversicherungsunternehmen einschätzen zu können. Wie die Versicherungsgesellschaften in den sieben Kennzahlen abgeschnitten haben, wird in einem Sterne-Ranking von eins bis fünf abgebildet. Durch den Blick auf die Sterne können Versicherte – auch ohne tieferes Verständnis zu Ratings und Kennzahlen – die Bewertung intuitiv verstehen.

Zum Ende des Spiels erfahren die Versicherten durch eine einfach zu verstehende Grafik, ob sich ihre Gesellschaft überdurchschnittlich, durchschnittlich oder unterdurchschnittlich im Vergleich zum restlichen Markt entwickelt hat. Bei einem guten Ergebnis besteht wahrscheinlich kein Handlungsbedarf für den eigenen Vertrag. Bei einer Versicherung, die vergleichsweise wenige Sterne in den einzelnen Kategorien aufweist, sollte die eigene Lebensversicherung überprüft werden.

Gemeinsam gut beraten – Vergünstigung für Mitglieder der Arbeitnehmerkammer Bremen

Arbeitnehmer:innen im Land Bremen profitieren von der Kooperation der Verbraucherzentrale und der Arbeitnehmerkammer: Für eine 90-minütige Beratung der Verbraucherzentrale zu arbeitnehmernahen Themen (beispielsweise Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Berufsunfähigkeitsversicherung) zahlen Beschäftigte nur die Hälfte; die andere Hälfte der Kosten übernimmt die Arbeitnehmerkammer. Durch die Erstattung der Hälfte der Gebühr entsteht kein zusätzlicher Aufwand. Kammer-Mitglieder vereinbaren einfach einen Termin mit der Verbraucherzentrale Bremen und füllen bei der Beratung ein entsprechendes Formular aus.



Krankenversicherung im Alter

Steigende Kosten bei den privaten Krankenversicherungen sind schon lange ein Thema, auch im Hinblick auf die Auswirkungen der Corona-Krise. Privatversicherte haben das Recht auf einen Tarifwechsel. Ob sie dieses wahrnehmen wollen, können sie am besten nach einem persönlichen Angebotsvergleich entscheiden. Wir beraten viele Senior:innen, welche Möglichkeiten sie haben, um den Versicherungsschutz zu erhalten und die Beiträge der Krankenversicherung im Alter weiterhin bezahlbar zu halten.



Roland Stecher

” INTERVIEW MIT ROLAND STECHER

Roland Stecher, neuer Finanz- und Versicherungsberater bei der Verbraucherzentrale Bremen.

Seit Anfang September 2020 verstärkt Roland Stecher das Team Finanzen bei uns. Was hat den fußballspielenden Finanzexperten bewegt, bei der Verbraucherzentrale zu arbeiten und was sind seine Aufgaben?

Herr Stecher, was hat Sie motiviert, bei der Verbraucherzentrale Bremen tätig zu werden?

„Seit über 25 Jahren bin ich Finanz- und Versicherungsberater mit Leib und Seele. Mich reizt es, die in Teilen komplizierte Materie den Verbraucherinnen und Verbrauchern möglichst einfach, transparent und ehrlich zu erklären. Gerne bringe ich dabei „Licht ins Dunkle“. Bei der Verbraucherzentrale Bremen kann ich unabhängig und objektiv im Sinne des Verbraucherschutzes beraten. Ich freue mich, wenn die Menschen mit einem Lächeln auf den Lippen nach Hause gehen und mit der Gewissheit, dass sich jemand wirklich Zeit für ihr Anliegen genommen hat. Mir ist es wichtig, einen Sinn in der Arbeit zu sehen, Menschen helfen zu dürfen – und damit bin ich hier genau richtig.“

Was ist ihre Aufgabe bei der Verbraucherzentrale Bremen?

„Ich bin vor allem als Berater tätig und kümmere mich um die Themen Baufinanzierung und Versicherungsberatung. Schwerpunkt dabei ist die Sachversicherung. Dazu gehören Hausrat-, Haftpflicht- und Wohngebäudeversicherung. Aber auch Rechtsschutz-, Berufsunfähigkeits- und Krankenversicherungen sind meine Themen. Dabei prüfe ich, welche Versicherungen die Verbraucher:innen in ihrer aktuellen Lebenssituation wirklich benötigen. Außerdem beantworte ich Presseanfragen und halte Online-Vorträge.“

Was erleben Sie in ihren Gesprächen?

„Größtenteils wissen die Leute nicht, was sie genau abgeschlossen haben. Sie kommen mit vielen Akten und Unterlagen zu mir, die wir gemeinsam durchgehen. So war eine Verbraucherin bei mir, die seit Jahren zwei, dazu noch relativ teure, Haftpflichtversicherungen parallel laufen hatte, ohne davon Kenntnis zu haben. Es ist erschreckend zu sehen, wie viele zu wenig, zu teuer oder einfach nicht richtig versichert sind. Mit einem Versicherungsscheck helfe ich dabei, sich durch diesen „Dschungel“ zu wühlen.“

Was kostet das?

„Wenn wir beispielsweise eine Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung machen, sind Sie mit 90 Minuten und 150 Euro dabei. Beschäftigte im Land Bremen zahlen für Beratungen der Verbraucherzentrale zu arbeitnehmernahen Themen wie Altersvorsorge, zusätzliche Krankenversicherung oder Berufsunfähigkeitsrente nur die Hälfte des Beratungsentgeltes. Die Arbeitnehmerkammer übernimmt die andere Hälfte der Kosten.“

MARKT UND RECHT

Datensammlung stoppen – Pläne von Schufa und CRIF Bürgel unzulässig

Der Verbraucherzentrale liegen vermehrt Beschwerden von Verbraucher:innen vor, deren Energieanbieterwechsel ohne Angabe von Gründen abgelehnt wurde. Und die Pläne der Auskunfteien gehen noch weiter. Die beiden Auskunfteien Schufa und CRIF Bürgel planen, künftig Daten von Strom- und Gaskunden in einer zentralen Datenbank zu speichern (E-Pool) und Energieanbietern zur Verfügung stellen. Wechselwillige Kund:in-

nen könnten es dann schwer haben, einen neuen Anbieter zu finden. Nach unserer Auffassung verstößt dieses Ansinnen gegen die Datenschutzgrundverordnung. Für eine solche Datensammlung fehlt nicht nur die rechtliche Grundlage, es besteht auch keine wirtschaftliche Rechtfertigung. Stromkund:innen zahlen in laufenden Verträgen in der Regel monatliche Abschläge, Energieunternehmen gehen keine Kreditrisiken ein. Vor diesem Hintergrund gibt es schlichtweg keine Notwendigkeit, Daten vertragstreuer Kund:innen zu sammeln und auszuwerten. Die Verbraucherzentralen forderten bundesweit die Landesdatenschutzbeauftragten auf, sich in deutlich gegen diese Pläne zu stellen.



Happy-End für Thomas Cook Kunden



Die Bundesregierung löste das Versprechen ein, dass sie den geschädigten Kund:innen der Thomas Cook International AG im Dezember 2019 gemacht hatte. Kein:e Verbraucher:in, der/die eine Pauschalreise bei Thomas Cook gebucht hat, soll auf seinem/ihrer Schaden sitzen bleiben. Unabhängig davon, ob er/sie die Reise abrechnen musste oder gar nicht erst antreten konnte.

Voraussetzung für eine Entschädigungszahlung war allerdings, dass die Ansprüche bereits bei der Zurich-Versicherung geltend gemacht und beim Insolvenzverwalter angemeldet wurden.

Hintergrund für das Einspringen der Bundesregierung ist die unzureichende Umsetzung einer EU-Richtlinie. Nach der EU-Richtlinie sollten Pauschalreisende eigentlich gesetzlich für den Fall einer Insolvenz ihres Reiseveranstalters durch einen sogenannten Sicherungsschein, also einer Ausfallversicherung, abgesichert sein. Doch der deutsche Gesetzgeber hat diese Absicherung auf Druck der Reiseveranstalter bisher auf 110 Millionen Euro pro Versicherungsunternehmen begrenzt. Im Fall von Thomas Cook reichte diese Summe aber bei weitem nicht aus. Die deutschen Kund:innen von Thomas Cook erhielten bislang lediglich 17,5 Prozent ihres Schadens von der Zurich Versicherung ersetzt.

Der Bund hat daher nach eigenen Angaben 225 Millionen bereitgestellt, damit alle Kund:innen von Thomas Cook auch vollständig entschädigt werden können.

Aggressiver Vertrieb von Telefonverträgen an der Haustür

Erneut war die Zahl der Verbraucherbeschwerden zum Thema untergeschobene Verträge an der Haustür enorm hoch. Insbesondere Internet-, Festnetz- und Fernsehverträge wurden mit aggressiven Verkaufspraktiken als Haustürgeschäfte vertrieben.

In den meisten Fällen wurden überaus günstige und verlockende Angebote unterbreitet, die vom Anbieter letztlich nicht eingehalten wurden. Es wurden uns aber auch Fälle geschildert, in denen die Verbraucher:innen ein Angebot ausdrücklich abgelehnt haben und sie dennoch dermaßen unter Druck gesetzt wurden, bis sie völlig entnervt einen Vertrag unterschrieben, nur um den Vertreter aus der Wohnung zu bekommen.

Die Überforderungssituation bei einem solchen unangekündigten Besuch nutzen die schwarzen Schafe geschickt aus, um ihre Produkte zu vertreiben.

Auch Sprachschwierigkeiten und die Unerfahrenheit mit den hiesigen Verkaufsmaschen wurden mitunter schamlos ausgenutzt.

Wird ein Vertrag an der Haustür unterschrieben, ist er grundsätzlich wirksam. Den Verbraucher:innen kommt jedoch zugute, dass es bei solchen an der Haustür abgeschlossenen Verträgen ein 14-tägiges Widerrufsrecht gibt. Diese Frist beginnt nur dann zu laufen, wenn die Verbraucher:innen ordnungsgemäß über ihr Widerrufsrecht informiert wurden. Nach einem schriftlich erklärten Widerruf innerhalb der Frist, sind die Betroffenen nicht mehr an den Vertrag gebunden. Wird beispielsweise ein Kaufvertrag über eine Warenlieferung geschlossen, so beginnt die 14-tägige Widerrufsfrist erst mit Zustellung der Ware.

Die meisten Verbraucher:innen wissen entweder überhaupt nicht, dass sie ein solches Widerrufsrecht besitzen oder sie sind verunsichert und wissen nicht, wie sie ihr Recht ausüben können. Der Widerruf muss gegenüber dem Vertragspartner erklärt werden, am besten schriftlich per Einwurf-Einschreiben. **Ein Satz reicht aus: „Hiermit widerrufe ich den Vertrag“.**

Die Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven sind sehr froh und dankbar für die Hilfe und Unterstützung, die sie bei uns erhalten. Die meisten Betroffenen wissen nicht, wie sie diese nie gewollten Verträge wieder loswerden und sind glücklich, dass wir ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.



Handwerkerabzocke

Viele Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven beschwerten sich im Zusammenhang mit der Beauftragung von Handwerker:innen. Aufgrund der Pandemie verbrachten die Menschen viel Zeit Zuhause und nutzten diese für Arbeiten und Reparaturen am Eigenheim oder in der Wohnung – dafür wurden Handwerksbetriebe beauftragt.

Da für Verbraucher:innen bei der Beauftragung von Handwerker:innen der Preis eine entscheidende Rolle spielt, holen sie vor der Beauftragung bestenfalls mehrere Kostenvoranschläge ein. So machte es auch eine Verbraucherin, die sich später an uns wandte. Sie hatte zunächst bei verschiedenen Handwerksbetrieben einen Kostenvoranschlag eingeholt und einen der Betriebe anschließend beauftragt. Einer der Betriebe, der den Auftrag nicht erhalten hatte, stellte ihr daraufhin die Erstellung des Kostenvoranschlags in Rechnung. Dabei hatten die Verbraucherin und der Betrieb eine Vergütung für den Kostenvoranschlag nicht vereinbart. Das

wäre jedoch nötig gewesen, um eine Pflicht zur Vergütung für die Verbraucherin zu begründen. Die Verbraucherin war sehr erleichtert als sie dies hörte und nahm unsere Tipps zur Abwehr der Forderung gerne an.

Anlass zur Beschwerde gaben auch Handwerker:innen, die unbestellt vor der Haustür von Verbraucher:innen auftauchten und dort ihre Leistungen anboten oder Werbung mit Flyern im Briefkasten machten. Vor allem in der Haustürsituation fühlen sich Verbraucher:innen oftmals überrumpelt und unter Druck gesetzt. Das führt dazu, dass sie vorschnell eigentlich unnötige Aufträge erteilen. Die Auftragserteilung bezahlen sie am Ende zumeist mit mangelhaft ausgeführten Arbeiten und überzogenen Rechnungen, die sie sofort in bar bezahlen müssen. Wollen sich Verbraucher:innen später dagegen zur Wehr setzen oder ihre Mängelrechte geltend machen, entpuppt sich die auf der Rechnung angegebene Adresse oft als falsch. Im Handelsregister sind solche Firmen ebenfalls nicht eingetragen. Den hiervon betroffenen Verbraucher:innen hilft dann nur noch der Gang zur Polizei.



Trotz Schließung kassieren Fitnessstudios häufig weiter ab

Seit März 2020 waren sämtliche Fitnessstudios aufgrund der Corona-Beschlüsse von Bund und Ländern geschlossen. Lediglich für einen kurzen Zeitraum und nur bei Einhaltung von besonders strengen Hygienevorschriften durften die Studios im Sommer 2020 wieder öffnen. Im November 2020 mussten sie dann wieder schließen. Trotz der angeordneten Schließung ziehen viele Betreiber:innen weiterhin die monatlichen Mitgliedsbeiträge ein. Außerdem lehnen einige Betreiber:innen sogar Kündigungen ihrer Mitglieder ab und verweisen dazu auf das Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsrecht. Das sorgt bei den betroffenen Verbraucher:innen für Frust und Unverständnis und führte bei uns im Jahr 2020 zu einem erheblichen Beratungsaufkommen.

Viele Verbraucher:innen wollten wissen, ob ihr Fitnessstudio von ihnen weiterhin die Zahlung von Beiträgen verlangen kann, ohne die vertraglich vereinbarte Leistung erbringen zu können. Außerdem erkundigten sich Verbraucher:innen, ob sie nicht bereits wegen der langen Schließungszeitraums zur außerordentlichen Kündigung ihres Vertrages berechtigt sind.

Tatsächlich sind die Betreiber:innen von Fitnessstudios berechtigt, den Trainierenden statt der Erstattung der Monats- oder Jahresbeiträge einen Gutschein anzubieten. Voraussetzung hierfür ist aber, dass der Vertrag mit dem Fitnessstudio bereits vor dem 8. März 2020 abgeschlossen worden ist.

Allerdings sind Verbraucher:innen während des Schließungszeitraums ihrerseits berechtigt, die Zahlung von Mitgliedsbeiträgen zu verweigern, da es den Studios unmöglich ist, die vertraglichen Leistungen zu erbringen. Auch kommt eine Rückforderung von Mitgliedsbeiträgen in Betracht, wenn der angebotene Gutschein nicht den gesetzlichen Vorgaben entspricht. Eine außerordentliche Kündigung des Vertrages scheitert dagegen daran, dass die Fitnessstudios die Schließung nicht zu verantworten haben. Allerdings können Verbraucher:innen ihre Verträge ordentlich innerhalb der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist kündigen. Mit einer Verlängerung der Verträge über die vertraglich vereinbarte Laufzeit hinaus müssen sie sich dagegen nicht einverstanden erklären. Die Fitnessstudiobetreiber:innen können die Laufzeit des Vertrages auch nicht einseitig ändern.



Verbrauchercafé-Online: Viele Themen weckten das Verbraucherinteresse



Das monatliche Verbrauchercafé findet coronabedingt digital statt. Online tauschen sich unsere Fachberater mit Verbraucher:innen zu verschiedenen Themen aus.

Mit dem Verbrauchercafé-Online konnte die Verbraucherzentrale den Verbraucher:innen in Bremen und Bremerhaven auch während der Coronapandemie ein kostenloses Angebot zu verschiedenen Verbrauchertemen anbieten. Viele Themen wurden von den Verbraucher:innen mit Begeisterung angenommen. Beispielsweise wurde rund um das Thema Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung informiert. Auch zum Thema „Inkasso – (un-)seriöse Forderungen erkennen“ konnten wir eine große Nachfrage verzeichnen.

Als Special boten wir zum Weltverbrauchertag das Thema „Reisen in Zeiten der Pandemie“ an.

BREMEN HAT WIEDER EINE VERBRAUCHERSCHULE

Vorbildlicher Unterricht jenseits von Grammatik und Algebra: Schulen, die ihre Schüler:innen besonders engagiert nicht nur auf Prüfungen, sondern auch auf ihren Alltag als Verbraucher:innen und Konsument:innen vorbereiten, können sich vom vzbv als Verbraucherschule auszeichnen lassen. **Bereits im letzten Jahr konnte die Paula-Modersohn-Schule in Bremerhaven den Titel „Verbraucherschule Gold“ erringen. Nun gelang es ihr erneut!**



Die Paula-Modersohn-Schule im Stadtteil Wulsdorf in Bremerhaven hat beispielsweise einen Raum in eine „Lernwerkstadt“ umfunktioniert, in der die Schüler:innen lernen, Manipulationen im Supermarkt zu erkennen, verantwortungsvoll mit dem Taschengeld umzugehen und sich gesund zu ernähren. Es ist großartig, dass das Engagement dieser Schule nicht nur mit der Begeisterung der Schüler:innen, sondern auch mit diesem Preis belohnt wird.

Damit junge Menschen gut und sicher in ein eigenständiges Leben starten können, müssen sie die Grundlagen der Konsumwelt verstehen. Sie müssen ihre eigenen Rechte kennen und Regeln und Zusammenhänge erkennen können. Nur dann können sie die für sie richtigen Entscheidungen treffen. Dafür ist eine gute Verbraucherbildung unerlässlich.

Wir gratulieren der Paula-Modersohn-Schule aus Bremerhaven.

Bundesweit konnten in diesem Jahr 57 Schulen aus 13 Bundesländern den Titel erringen.



**ZUM VIDEO DER VERBRAUCHERSCHULEN
GEHT ES HIER!**

ENERGIE



In 2020 konnten wir über 3.500 Verbraucher:innen erreichen. Besonders gefragt waren bei Hausbesitzer:innen mögliche Kostenzuschüsse oder zinsgünstige Kredite für geplante energetische Sanierungsmaßnahmen. Noch nie waren die Fördertöpfe so prall gefüllt. Allein für die Heizungssanierung waren bis zu 45 Prozent der entstehenden Kosten als Bargeldzuschuss erhältlich und zusätzlich dann noch ein Förderbeitrag aus dem Land Bremen. Aber auch Dämmmaßnahmen am Haus oder der Fensteraustausch standen auf der Sanierungsagenda. Coronabedingt fanden viele Beratungen nach einer kurzen Hausbegehung auf Terrassen und Balkonen statt.

Im Januar fanden die **Bremer Altbautage** statt. Wie bereits in den letzten zehn Jahren waren sie ein Publikumsmagnet und zentraler Treffpunkt von Menschen, die sich mit der Sanierung ihrer Immobilie befassen oder eine gebrauchte Immobilie kaufen wollen. Wie bereits 2019 wurde die Energieberatung von der Multivision begleitet, einer Hamburger Organisation. Diese erstellt interaktive Tools mit einem Schwerpunktthema auf Großbildleinwänden für Schüler:innen ab der 5. Klasse. Mit der „Energievision“ wurden unterschiedliche Schulformen bis hin zu Berufsschulen angesprochen. Die Energieberatung stand für Fragen zu den gezeigten Filmen bzw. Infoelementen zur Verfügung. Auch auf dem Schülerklimagipfel stellte sich die Energieberatung den Fragen, dieses Mal allerdings nicht persönlich im Kinosaal, sondern live übertragen aus dem Weserpark.



Allgemeinsperrandrohung in Bremerhaven konnte abgewendet werden

Die Immobilienverwaltung hat für 26 Häuser in Bremerhaven keinen Allgemeinstrom und keine Wasserkosten gezahlt. Die Forderungen waren laut swb extrem hoch. In zwei Fällen zahlte Barrus Invest kurz vor Umsetzung der Sperre. Gemeinsam mit anderen Akteuren, wie beispielsweise dem Förderwerk Bremerhaven, schaltete die Verbraucherzentrale die Medien ein und erhöhte so den Druck auf das Unternehmen.

Ein älteres Ehepaar aus einem von Sperre bedrohten Haus wendete sich zutiefst besorgt an die Verbraucherzentrale. Das Ehepaar selbst zahlte ihre Strom- und Heizkosten ordnungsgemäß.

Das Problem: Der Allgemeinstrom- und Wasservertrag besteht zwischen der Firma (Vermieter) und der swb. Schuldner sind somit die Firma und nicht die Mieter:innen. Damit greift der bewährte Prozess in Bremen und Bremerhaven zu Sperrandrohungen (Zappendusterprozess <https://sos-stromsperre.de/zahlungsprobleme/>) nicht. Schlimmstenfalls wissen Betroffene gar nicht, dass eine Strom- oder Wassersperre droht. Hier war ein enges und abgestimmtes Zusammenarbeiten aller Beteiligten wichtig. Dies führte auch zu Gesprächen mit dem zuständigen Sozialamt, um die Handlungsmöglichkeiten der Betroffenen zu klären und das Verfahren zu optimieren.

Was ist mit der Energieverbrauchskennzeichnung los?

Ab dem 1. März 2021 gibt es bei Elektrogeräten eine neue Einteilung der Energieverbrauchskennzeichnung. Weil die Händler in 2020 nicht wissen konnten, wann ihr Gerät verkauft wird, klebten sie das alte Etikett auf das Produkt und legten das neue, ab März 2021 gültige Etikett, in den Produktkarton. Das verwirrte viele Käufer:innen. Eine weitere Überraschung beim Auspacken des Geräts: auch die angegebenen Energieverbrauchsangaben wichen ab. Denn mit der neuen Kennzeichnung werden auch die Messmethoden geändert.

Das besonders energiesparende A+++ Gerät entpuppte sich als Gerät mit der Energieeffizienzklasse D. Doch keine Sorge: Das Gerät bleibt ein energieeffizientes Gerät.

Es gibt zukünftig nur noch die Klassen A bis G. Die neuen Labels gibt es zunächst für Geschirrspüler, Waschmaschinen und kombinierte Waschtrockner, Kühl- und Gefriergeräte sowie elektronische Displays inklusive Fernseher und Monitore. Bis es wieder Geräte der neuen Klasse A gibt, wird etwas Zeit vergehen, denn erst ganz besonders energieeffiziente Geräte erhalten dann diese Kennzeichnung.



Das alte und neue Energielabel eines Geschirrspülers

Kampagne „Solar in Bremen und Bremerhaven“

Die **Solarkampagne** der gemeinnützigen Klimaschutzagentur energiekonsens informierte über Beratungsangebote. Ob Hauseigentümer:in, Unternehmen oder Institution – der Verbund aus energiekonsens, Verbraucherzentrale Bremen und BUND Bremen gibt eine zielgruppengerechte und anbieterunabhängige Auskunft über Installation, Fördermöglichkeiten, Rentabilität und Kosten von Solaranlagen.

Das Interesse an einer stromerzeugenden Solaranlage war ungebremst, erfuhr aber zwischenzeitlich einen kleinen Dämpfer. Grund war die unklare Situation, was mit 20 Jahre alten Solaranlagen passiert, für die die Einspeisevergütung endete. Wer gedacht hatte, die Anlage einfach wie gehabt am Netz lassen zu können, wurde eines Besseren belehrt. Erst kurz vor Jahresende konnte eine Übergangslösung bis 2027 durch den Gesetzgeber verabschiedet und ein Abschalten der Anlagen verhindert werden. An Photovoltaik-Neuanlagen Interessierte waren verunsichert und warteten die Entscheidung des Gesetzgebers ab.

@ www.solar-in-bremen.de



Beratungsangebote im Land Bremen - persönlich, unabhängig und vor Ort!

Die Partner der Solarkampagne beraten Sie zu den Themen Photovoltaik und Solarthermie mit vielen Informationen zu Speichertechniken, Finanzierung und Wirtschaftlichkeit, Förderung sowie Beispielen aus der Praxis. www.solar-in-bremen.de

Privathaushalte

Eignungs-Check Solar und Solarwärme-Check
Verbraucherzentrale Bremen:
0421/16077 oder info@vz-hb.de
Kosten: Eigenanteil von 30 Euro

Solarberatung der swb
0421/359-2656 oder Termin im swb-Kundencenter unter www.swb.de/service (auch für Nichtkunden*innen) kostenfrei

Unternehmen

energievisite:solar
energiekonsens:
0421/376671-0 oder solar@energiekonsens.de
kostenfrei

Öffentliche Einrichtungen
wie Sportverein, Stiftung, KiTa oder kirchliche Organisation

Solarberatung
Die Senatorin für Klimaschutz, Umwelt, Mobilität, Stadtentwicklung und Wohnungsbau (durchgeführt vom BUND Bremen): 0421/7900-243 oder siecke.martin@bund-bremen.de
kostenfrei

unterstützt von

Förderverein
für Klimaschutzmaßnahmen e.V.

unsere Partner:

Sie beraten für Klimaschutz, Solar, Wärme, Wärmeenergie und Holzenergie

Freie Pflanzzeit Bremen

energiekonsens

BUND

swb

Solar in Bremen & Bremerhaven

energiekonsens
Am Wall 172/173
28195 Bremen
Telefon 0421/376671-0
www.energiekonsens.de

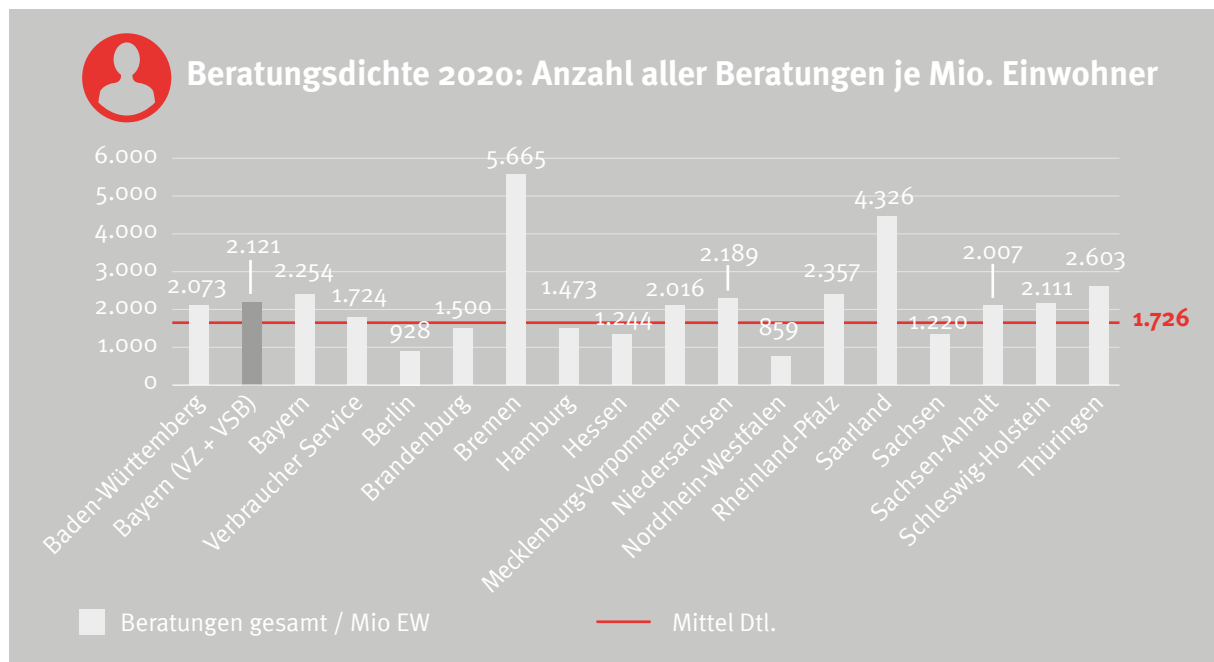
0421/376671-4

Mach mehr aus Deinem Dach!

Energieberatung im Quartier

In vier Bremer Quartieren konnten wir die „Energieberatung im Quartier“, unterstützt durch die Sozialbehörde, anbieten. Innerhalb kürzester Zeit wurde die Energieberatung in den Quartieren Huckelriede, Grohn, Oslebshausen und Schweizer Viertel eingerichtet. Anlass der „Energieberatung im Quartier“ war die Erkenntnis, dass Verbraucher:innen, die von Energiesperren bedroht sind, ein niedrigschwelliges Beratungsangebot in ihrem Quartier erhalten sollen und dies mit möglichst geringen Barrieren. Betroffene sollten ohne Termin direkt im Quartier eine Erstberatung erhalten.

Durch die Ausweitung der Beratungsstandorte erreicht die Energieberatung im bundesweiten Vergleich eine enorm hohe Beratungsdichte von 5.665 Beratungen pro Million Einwohner und ist damit deutlicher Spitzenreiter gegenüber den anderen Verbraucherzentralen.



Im September fand **das Klimafest** unter Beteiligung verschiedener Umweltakteure auf dem Gelände des Bremer Schlachthofes an der Bürgerweide statt. Strahlender Sonnenschein begleitete die erste Outdoor-Veranstaltung des Jahres. Es kamen viele jüngere Verbraucher:innen, denn Fridays for future hatte zu dieser BUND-Veranstaltung noch einmal besonders eingeladen. Gemeinsam mit der Ernährungsabteilung griff die Energieberatung das Thema „Kühlschrank“ auf. Beantwortet wurden Fragen rund um die Auswahl energiesparender Haushaltsgeräte, und Fragen rund um die Themen Lebensmittellagerung und Lebensmittelverschwendung. Auf einem großen magnetischen Kühlschrank-Rollup konnten Produkte in die richtige Kühlzone platziert werden. Dies führte zu vielen AHA-Erlebnissen. Wer hätte gedacht, dass das richtige Einräumen von Lebensmitteln in einen Kühlschrank so einen Einfluss auf die Haltbarkeit der Lebensmittel haben kann.



Stand der Verbraucherzentrale beim Klimafest

Die **Energieberatung der Verbraucherzentralen** wird zu 100 Prozent durch das Bundeswirtschaftsministerium gefördert. Daraus resultiert, dass die Energieberatung für die Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven kostenfrei beziehungsweise kostengünstig angeboten werden kann.

Die persönliche Energieberatung in den Beratungsstellen und Quartieren ist kostenfrei. Die Überprüfung der Heizkostenabrechnung beziehungsweise der Stromrechnungen in Mieterhaushalten kann ebenfalls kostenfrei direkt in der Wohnung bei den Verbraucher:innen angeboten werden. Alle weiteren Energie-Checks kosten jeweils 30 Euro.

Bereits im Juli 2017 wurden die Energie-Checks und die stationäre Beratung im Auftrag des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausführung evaluiert. Im Rahmen dieser Evaluation konnten pro Beratungsformat CO₂-Einsparpotentiale ermittelt werden, die die Basis für die nachfolgende Tabelle darstellen.

Das höchste Einsparpotential bieten neben der persönlichen Beratung die Gebäude-Checks. Im Jahr 2022 ist eine weitere Evaluation geplant, die dann auch die neuen Energie-Checks wie den Eignungs-Check Solar oder den Eignungs-Check Heizung genauer bilanziert. Besonders deutlich ist die Zahl der Basis-Checks gesunken. Im Jahr 2019 gab es das Projekt „Lüssumer Heide“, wo gezielt 220 Haushalte für die Durchführung eines Basis-Check motiviert wurden. Außerdem gab es eine Kooperation mit der GEWOBA im Projekt „Klimazone Findorff“, wo ebenfalls die Basis-Checks durchgeführt wurden. Beide Projekte endeten 2019 und führten zu weniger Basis-Checks. Die stationäre Beratung war rückläufig, da coronabedingt die Messeberatungen aus der Hanselife und weiteren Stadtteilstellen entfielen.

CO₂-Einsparungen nach Hinweisen aus der Energieberatung

	Anzahl 2020	Anzahl 2019	Durchschnittliche Energieersparnis pro Beratung		Durchschnittliche Energieersparnis in Bremen			
			Energie in MWh	CO ₂ -Emission in t	Energie in MWh 2020	Energie in MWh 2019	CO ₂ -Emission in t 2020	CO ₂ -Emission in t 2019
Stationäre Beratung	724	934	54,4	20	39.385,6	50.809,6	14.480	18.680
Detail-Check	151	163	95,2	28	14.375,2	15.517,6	4.228	4.564
Heiz-Check	27	39	45,3	17	1.223,1	1.766,7	459	663
Basis-Check	86	218	25,3	12	2.175,80	5.514,4	1.032	2.616
Gebäude-Check	248	251	107,6	40	26.684,8	35.185,20	9.920	10.040
Eignungs-Check Heizung (Pilotphase)	49	-	26,6	10	1.306,3	-	490	-
gesamt	1.285	1.605			85.150,8	108.793,5	30.609	36.563

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ ist ein gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen. Es wird vom Land Bremen und vom Bund finanziert und bereitet Informationen zu wechselnden Schwerpunktthemen auf.

2020 waren das:

- Ernährung von Senior:innen
- Novel Food – im Speziellen: Insekten
- Tierwohl

Das Jahr 2020 war geprägt durch zwei einschneidende Ereignisse – zum einen wurde das Team Lebensmittel und Ernährung durch zwei neue Ökotrophologinnen bereichert und zum anderen durch die Corona-Pandemie beeinflusst. Marktchecks erfolgten nun online im Desktop-Research Ansatz und nicht mehr vor Ort. Vorträge wurden in Online-Vorträge umgewandelt und neue Techniken ausprobiert. Viele geplante Veranstaltungen mussten leider ausfallen.



Das neue Team: Verena Buffy, Sonja Pannenbecker und Annabel Dierks (von links).

Proteine im Trend – wie gut sind angereicherte Lebensmittel?



Der Proteingehalt der getesteten Produkte war geringer als bei normalem Speisequark.

Wer Sport macht, der braucht viel Protein – dieses (scheinbare) Wissen ist bei vielen Menschen im Gedächtnis eingegraben. Und um diese Proteine aufzunehmen, gibt es viele angereicherte Produkte, von Protein-schokolade über -toast zu -pudding und -drinks. Doch sind diese Lebensmittel notwendig? Das haben wir uns genauer angeschaut.

Gesunde Menschen im Alter von 19 bis 65 Jahren brauchen laut der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) täglich 0,8 Gramm Protein pro Kilogramm Körpergewicht. Kinder und Senior:innen benötigen circa 1 Gramm pro Kilogramm Körpergewicht. Diese Mengen werden in Deutschland mit einer ausgewogenen Ernährung meist schon überschritten.

Doch was ist mit den Sportler:innen? Nur Sportler:innen, die sich mehr als fünf Stunden in der Woche körperlich aktiv bewegen, haben tatsächlich einen höheren Verbrauch. Je nach Sportart können sie zwischen 1,2 und 2 Gramm Protein pro Kilogramm Körpergewicht benötigen. Doch da ihr Energiebedarf insgesamt höher ist, essen sie auch mehr. Bei einer ausgewogenen Ernährung wird damit der Proteinbedarf gedeckt.

Untersucht wurden 19 Produkte, die damit warben, besonders reich an Proteinen zu sein.

Die Proteingehalte der getesteten Produkte lagen zwischen 5 und 11,4 Gramm pro 100 Gramm. Im Vergleich dazu: normaler Speisequark enthält 12 Gramm Protein pro 100 g und ist damit mindestens genauso geeignet, um Proteine aufzunehmen. Preislich liegen die getesteten Produkte zwischen 0,29 und 0,94 Euro für 100 Gramm. Das Durchschnittsprodukt mit 0,49 € ist somit dreimal so teuer, wie beispielsweise normaler Speisequark für 0,18 Euro pro 100 Gramm.

! FAZIT

Überteuerte Proteinprodukte gerne links liegen lassen.



Was sind Novel Food und was hat es mit Insekten und Hanf zu tun?

Novel Food heißt übersetzt „**Neuartige Lebensmittel**“. Damit sind Produkte gemeint, die in der EU vor dem Jahr 1997 praktisch nicht verzehrt wurden. Sie benötigen im Gegensatz zu traditionellen Lebensmitteln eine Zulassung.

Ekel-Essen oder gesunde Bereicherung? Ob als Zutat in Nudeln, Proteinriegeln, Müslis oder als gewürzte Snacks: Heuschrecken, Mehlwürmer und Co. tauchen zunehmend im Sortiment des Lebensmittelhandels auf. Sie sind neuartige Lebensmittel, deren dauerhafte Zulassung in der Europäischen Union 2020 noch ausstand. Für Produkte, für die ein Novel-Food-Antrag vorliegt, gelten Übergangsregelungen. Darum dürfen sie vorerst in den Handel gelangen.

Aber was steckt drin und wie wird das den Käufer:innen transparent gemacht? Die Verbraucherzentralen haben in einem Marktcheck 32 insektenhaltige Lebensmittel aus dem stationären Handel auf Nährwerte, Kennzeichnung und Werbeaussagen geprüft. Was wir festgestellt haben:

- Die Kennzeichnung möglicher Kreuzallergien ist lückenhaft
- Es fehlen Hinweise, ob die Produkte bei der Herstellung erhitzt oder einem anderen Verfahren zur Keimabtötung unterzogen wurden
- Teils wird mit unzulässigen nährwert- und gesundheitsbezogenen Angaben geworben
- Einige Produkte sind stark zucker- oder salzhaltig und
- allesamt sind sie sehr teuer

Nicht nur Lebensmittel mit Insekten waren im Trend, sondern auch um **Produkte mit dem Hanf-Inhaltsstoff Cannabidiol (CBD)** entwickelt sich ein regelrechter Hype. Als angebliche Hilfe bei Menstruationsbeschwerden, Schlafstörungen oder Depressionen priesen einige Hersteller ihre Produkte an.

In Drogerien, Supermärkten und Onlineshops sind Kapseln, CBD-Öl oder -Kaugummis erhältlich. In diesen Produkten wurden aber immer wieder gesundheitlich beeinträchtigende Mengen des psychoaktiven Stoffes Tetrahydrocannabinol (THC) nachgewiesen. Verbraucherzentralen warnten daher vor Lebensmitteln mit diesem Inhaltsstoff der Hanfpflanze. Diese Produkte werden im Handel angeboten, obwohl sie keine Zulassung als neuartiges Lebensmittel haben.

Die Verbraucherzentralen klärten die wichtigsten Fragen und beobachten in guter Zusammenarbeit mit der Bremer Lebensmittelüberwachung weiterhin die Entwicklungen.



Leere Regale in den Hochzeiten von Corona

Nach den turbulenten Entwicklungen bei der Verfügbarkeit einiger Produkte erreichten uns zu Beginn der Pandemie viele Anfragen zu Lebensmittelpreisen, die aufgrund von verschärften Hygienebedingungen und Wetterkapriolen teilweise gestiegen waren. Zum Glück legte sich die Aufregung bald wieder und die Supermarktregale waren wieder gefüllt. Trotzdem bescherte es uns viele Presseanfragen.



Regale im Supermarkt leergefegt
ZDF heute 20.03.2020



BEISPIELE: VERANSTALTUNGEN

BERICHTE VON VERANSTALTUNGEN – EINE AUSWAHL

Internationale Grüne Woche

Wie jedes Jahr bildete die Internationale Grüne Woche in Berlin den Auftakt des Jahres. Thema waren Superfood und Nahrungsergänzungsmittel. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und Berlin wurde der Gemeinschaftsstand entwickelt und entworfen, der Flyer zu Superfood neu entwickelt und auch der Stand betreut.



Sonja Pannenbecker auf der BMEL-Bühne bei der Internationalen Grünen Woche 2020

Projekttag zum Thema Klima an Bremerhavener Gymnasium



Klimaausstellung im Carl-von-Ossietzky-Gymnasium, Bremerhaven

In Bremerhaven war das Ernährungs-Team Ende Januar am Carl-von-Ossietzky-Gymnasium bei einem Projekttag vor Ort. Es wurde die Klimaausstellung präsentiert und der „Lebensmittelretter“ aus der Esskulturtour. In einem Workshop wurden die Schüler:innen selbst aktiv und konnten verschiedene Stationen durchlaufen. So wurden rund 50 Schüler:innen informiert.

Aktionstag in Osterholz-Scharmbeck

In Osterholz-Scharmbeck fand ein Aktionstag „Sport macht Frauen stark“ von Frauen für Frauen statt. Passend zum Thema waren Getränke das Schwerpunktthema: Wie viel sollte ich täglich trinken, welche Getränke sind empfehlenswert und was bedeutet die Kennzeichnung auf dem Produkt? 35 Frauen und Mädchen unterschiedlichsten Alters konnten so erreicht werden.



Zutatencheck mit typischen Sportgetränken

Die Schaffung der rechtlichen Grundlage zur Anwendung des Nutri-Score durch die Bundesregierung setzte eine jahrzehntelange Forderung der Verbraucherzentralen um – durch eine farbliche Kennzeichnung wird nun der Vergleich von verarbeiteten Lebensmitteln einfacher. Er wurde bei allen Marktchecks einbezogen, um ihn bekannt zu machen und seine Stärken und Schwächen aufzuzeigen.

Klimafestival auf dem Schlachthof in Findorff

Eine der wenigen Möglichkeiten in der zweiten Jahreshälfte vor Ort mit Verbraucher:innen in Kontakt zu kommen, war das Klimafestival auf dem Schlachthof in Findorff, auf dem das Ernährungsteam zusammen mit dem Energieteam vertreten war.



Käse im Kühlschrank oben lagern

Weitere durchgeführte Marktchecks:

- ❖ **Vegane Joghurtalternativen** bekamen aufgrund der Nährstoffe gute Bewertungen mit dem Nutri-Score, enthielten jedoch häufig viele Zusatzstoffe.
- ❖ **Gefüllte Nudeltaschen** enthielten manchmal mehr als der erste Blick erwartet ließ. Neben den Hauptzutaten Käse und Fleisch wurden sie mit Mehl, Paniermehl, Gries und Pflanzenfasern gefüllt.
- ❖ Auch eine Erhebung von **Tierwohllabeln auf Fleischprodukten** ergab, dass die besseren Haltungsstufen in den Läden nur selten zu finden sind.
- ❖ **Adventskalender** online kaufen – fehlende Grundpreisangaben und versteckter Alkohol machten es nicht einfach.
- ❖ Im Sommer wurden **Erfrischungsgetränke** auf ihre Inhaltsstoffe geprüft. Auffällig war der hohe Zuckergehalt von bis zu 14 Zuckerwürfeln pro Flasche.
- ❖ Auch ein Marktcheck zu **Biermischgetränken** zeigte, dass die Hersteller mit Zucker und Aromen nicht sparten. Einige der Radler überraschten mit einem relativ hohen Alkoholgehalt und sind damit für Radfahrer als Durstlöcher nicht zu empfehlen.

MODELLVORHABEN ZUR UNABHÄNGIGEN RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

Das Projekt wird von der Bremer Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz gefördert und wurde 2020 weiter ausgebaut.

An den Quartiersstandorten Bremen-Gröpelingen, Bremen-Huchting und Bremerhaven-Lehe findet jeweils einmal in der Woche eine kostenlose Sprechstunde mit unseren Rechtsberater:innen statt. Im Dezember startete das Angebot im vierten Standort im Quartierszentrum Huckelriede. Auch dieser Standort wurde bereits gut angenommen.



Standort der Quartiersberatung in Huckelriede

Durch das Modellprojekt hat die Verbraucherzentrale die Möglichkeit in strukturell benachteiligten Stadtteilen kostenlos und ohne Terminvereinbarung eine Verbraucherrechtsberatung anzubieten. So können wir Bremer und Bremerhavener Verbraucher:innen direkt in ihrem Lebensumfeld unterstützen. Mit der Verbraucherarbeit „vor Ort“ in Bremen-Gröpelingen, Bremen-Huchting und Bremerhaven-Lehe und Huckelriede erproben wir einen neuen Ansatz.

Bei diesem Projekt geht es vor allem um verletzte Verbraucher:innen, die aus unterschiedlichen Gründen in ihrer Rolle als Verbraucher:in und Käufer:in Unterstützung bedürfen und deshalb gefährdete Marktakteur:innen sind. Verletzte Verbraucher:innen können die Herausforderungen des Alltags nicht immer adäquat meistern und sind anfälliger für Überschuldung und Manipulation.

In allen vier Quartieren gibt es bereits Projekte und Hilfsstrukturen. Mit unserem Modellprojekt docken wir

an diese vorhandenen Strukturen durch eine gezielte Ansprache von Verbraucher:innen an und ergänzen diese. Schwerpunktmäßig suchten Bremer und Bremerhavener Verbraucher:innen Rat zur Preisgestaltung einzelner Verträge und Produkte, zur Rechnungsstellung und Inkassoforderungen, unlauteren Geschäftspraktiken der Vertragspartner, allgemeinen Vertragsbestimmungen sowie die Ausführung der Dienstleistungen.



Das Team der Verbraucherrechtsberatung der Verbraucherzentrale Bremen.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

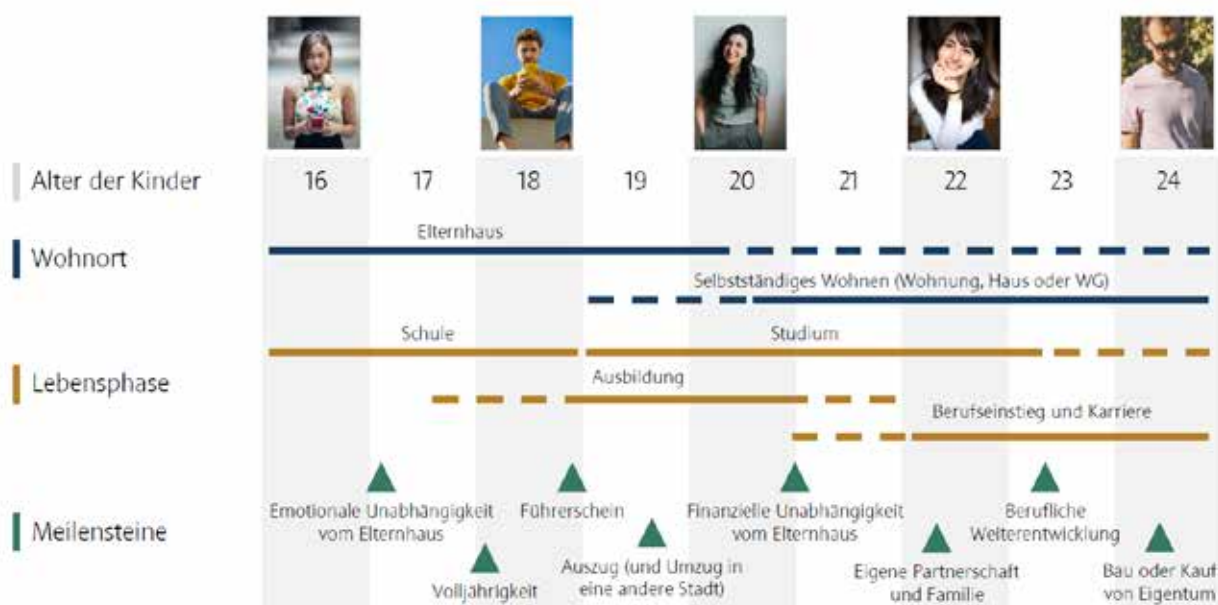
Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ist ein gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen. Es wird vom Land Bremen und vom Bund finanziert und bereitet Informationen zu wechselnden Schwerpunktthemen auf. Die aktuelle Förderperiode läuft drei Jahre bis Ende 2022. Die Themenschwerpunkte sind:

1. Verbraucherrecht im Alltag – Kostenfallen
2. Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge
3. Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

Wegweiser für Eltern

Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW übernahm die Verbraucherzentrale Bremen die Federführung für die Zielgruppe Eltern, um geeignete Angebote zu schaffen, und in ihrer Elternrolle als erste Ansprechpartner zu stärken. Das Ergebnis des Konzepts wurde im September auf einem Abschlussworkshop mit der Aserto GmbH zusammen vorgestellt. Es beinhaltet eine Elternbefragung und bildet die Basis für weitere Maßnahmen.

Ereignisreiche Jahre im Alter von 16 bis 24



Hinweis: Dargestellt ist ein idealtypischer Lebensverlauf, der sich jedoch bei jeder Person individuell unterscheidet.

aserto Verbraucherzentrale NRW | Konzept-Elterninformation

Landingpage für Eltern



@ <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/mein-kind-wird-18-was-eltern-jetzt-wissen-sollten-50079>

Eine neue Landingpage stellt für Eltern alle relevanten Themen zur Volljährigkeit des Kindes zusammen. „Mein Kind wird 18. Doch was ändert sich jetzt alles?“ Wir fassen zusammen, was Eltern beachten sollten, wenn das Kind volljährig wird – von Vollmachten und Versicherungen bis zum Abschluss von Verträgen.

Empfehlenswerte Sparprodukte



In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg ist die **Broschüre „Sparen für Kinder und Enkel-Kinder: Wozu eigentlich?“** entstanden. Darin wird aufgezeigt, welche Sparprodukte gerne angeboten werden und welche empfehlenswert sind.

Weltspartag 30. Oktober



Am 30. Oktober „feiern“ viele Banken und Sparkassen den jährlichen Weltspartag. Die Institute locken mit Prämien und Belohnungen die Verbraucher:innen in die örtlichen Filialen. Oft bekommen Eltern oder Großeltern dann Produkte angeboten, die angeblich maßgeschneidert sind für den Bedarf der Kinder oder Enkelkinder. Doch viele Finanzprodukte sind teuer und ungeeignet. Wir informierten mit einem kostenlosen Online-Seminar und luden zum interaktiven Spielen mit dem Handy oder Tablet zu einem Actionbound ein.

Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht

Die Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, und digitale Vorsorge erfreuen sich dauerhaft großer Nachfrage. Aufgrund des hohen Informationsbedarfes haben nicht nur persönliche Informationsgespräche zugenommen, sondern auch die Nachfrage nach schriftlichen Informationen und Vorträgen.



Infomaterialien zum Thema Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und digitaler Nachlass.



Digitaltag 2020

Mit dem Handy- und Tabletpiel „Laura und ihre vielen Fragen“ beteiligten wir uns am bundesweiten Digitaltag, der unter dem Motto „Förderung an der digitalen Teilhabe“ stand. Der Actionbound – „Laura und ihre vielen Fragen“ führt die Spieler:innen durch die Welt der 18-jährigen Laura, die gerne auf eigenen Füßen stehen möchte. Wäre da nur nicht das leidige Thema Geld und die vielen Dinge des Verbraucheralltags, mit denen Laura bisher noch keinen Kontakt hatte. Zahlreiche junge Leute zwischen 14 und 25 Jahren nahmen dank der Veröffentlichungen in der örtlichen Presse teil. Die Sparkasse Bremen bat darum, dass auch ihre Auszubildenden und Praktikant:innen noch nach dem Digitaltag am 19. Juni 2020 teilnehmen dürften. Das machten wir gerne möglich und stießen auf große Begeisterung.

Kauf von Treppenliften

Treppenlifte sind eine nützliche Erfindung. Mit ihrer Hilfe können hochbetagte oder körperlich eingeschränkte Menschen weiterhin alle Etagen im Hause nutzen und lange in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Doch die in Prospekten oft angepriesene „freie Fahrt ins Leben“ ist in der Realität nicht immer so einfach und unproblematisch. Viele Verbraucher:innen haben mit der teuren Technik schlechte Erfahrungen gemacht und blieben bisher häufig mit ihren Problemen allein zurück.

Für eine bundesweite Umfrage-Aktion zum Kauf von Treppenliften konnte die Verbraucherzentrale Bremen einige Mitgliedsverbände und Seniorenvereinigungen zur Unterstützung und Teilnahme gewinnen. Dank zahlreicher Veröffentlichungen in der örtlichen Tagespresse und Seniorenzeitschriften hatte viele Verbraucher:innen Interesse an der Umfrage und an den erstellten Informationstexten und Checklisten.



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Mit dem Projekt „**Verbraucher stärken im Quartier**“ bringt der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. gemeinsam mit den 16 Verbraucherzentralen gezielte Maßnahmen zu den Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen. Dort, wo Verbraucher:innen auf Grund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens besonders verletzlich sind, etabliert das Projekt neue Aufklärungsmöglichkeiten und geht auf die Menschen zu. Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband wollen mit dem Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ bundesweit niedrigschwellige und alltagsnahe Hilfsangebote in Stadtquartieren der Programmkulisse „soziale Stadt“ etablieren.

Untergeschobene Handyverträge, unseriöse Haustürgeschäfte, strittige Forderungen durch Inkassoschreiben – für Verbraucher:innen, die im Quartier „Schweizer Viertel“ leben, sind die Probleme des Konsumalltags oft eine besondere Herausforderung. Das Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ der Verbraucherzentrale informiert und klärt die Verbraucher:innen direkt vor Ort auf.



Standort der Quartiersberatung im Schweizer Viertel

Projektsteckbrief:	Verbraucher stärken im Quartier
Schwerpunkt in Bremen:	Aufsuchende Verbraucherarbeit im Quartier Schweizer Viertel
Projektträger:	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Bundesministerium für Inneres, Bau und Heimat (BMI)
Projektnehmer:	Bundesverband der Verbraucherzentralen e. V. (vzbv)
Projektlaufzeit in Bremen:	13.11.2019 bis 30.6.2023
Fördersumme Bremen:	623.517,96 Euro
Kooperationspartner:	Bundesverband der Verbraucherzentralen e. V. (vzbv) Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

42 | Verbraucher stärken im Quartier

In der **wöchentlichen offenen Sprechstunde** im Quartiersbüro können sich Verbraucher:innen ohne Voranmeldung und kostenfrei informieren und erhalten alltagsnahe und gezielte Unterstützung im Verbraucheralltag. Allein durch die wöchentliche Sprechstunde wurden im Jahr 2020 über hundert Verbraucher:innen erreicht. Das Team hat immer ein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte der Menschen und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

Wir leisten vor Ort zusätzlich **aufsuchende Verbraucherarbeit** – die Kollegen gehen in Familienzentren, Seniorentreffs, religiöse Einrichtungen, Jugendeinrichtungen und an weitere Treffpunkte im Quartier. Hier informieren sie ratsuchende Verbraucher:innen, vernetzen sich mit bereits etablierten Akteur:innen aus dem bestehenden lokalen Hilfesystem im Quartier und gehen so gezielt auf diejenigen zu, die die Verbraucherzentrale selten oder gar nicht erreicht. Durch präventive Maßnahmen wie digitale Vorträge zu unterschiedlichen Verbrauchertemen informieren sie Verbraucher:innen sowie Multiplikator:innen und stärken die Kompetenzen und das Selbsthilfepotenzial der Menschen mit besonderem Beratungsbedarf.

Der im März coronabedingt kurzfristig ausgefallene Presseauftakt für das Projekt wurde am 11.08.2020 durch eine **digitale Pressekonferenz** auf der Plattform edudip nachgeholt.



Twittertweet vom 12. August 2020

Die Gäste, Prof. Dr. Christian Kastrop, (Staatssekretär des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz), Claudia Bernhard (Bremer Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz), Klaus Müller (Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband) und Aykut Tasan (Quartiersmanager Schweizer Viertel) haben in ihrem Gespräch mit Dr. Annabel Oelmann und den Projektmitarbeitern Metin-Tarkan



Metin-Tarkan Öztürk und Alexandros Tachtsidis

Öztürk und Alexandros Tachtsidis die Wichtigkeit des Projektes für das Quartier Schweizer Viertel hervorgehoben. Die zugeschalteten Journalist:innen, sowie die über 40 weiteren Teilnehmer:innen konnten im Anschluss ihre Fragen per Chat stellen sich somit in eine aktive Diskussionsrunde mit Gästen und den Gastgeber:innen begeben.



PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Dank der Erhöhung der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale konnten wir in 2020 erstmals ein Team Kommunikation aufstellen. Alke Rockmann und Katja Nonnenkamp-Klüting unterstützen uns bei der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, erstellen den Newsletter und betreuen unsere Social-Media-Kanäle.



Team: Seit September 2020 unterstützt Alke Rockmann Katja Nonnenkamp-Klüting bei der Öffentlichkeitsarbeit

Unsere Expert:innen sind begehrte Interviewpartner:innen für die Medien. Regional und deutschlandweit. In 2020 hatten wir über 1.100 Nennungen, Abdrucke und Online-Veröffentlichungen. Wir bedienen Leitmedien wie Süddeutsche Zeitung, den Deutschlandfunk und die ARD. Ein besonderes Highlight: gleich dreimal war unsere Vorständin im ersten Halbjahr in der ARD Sendung „Hart aber Fair“ zum Thema Corona und Reisen. Lokal waren wir besonders stark bei Radio Bremen (Fernsehen und Radio) und im Printbereich im Weser-Kurier, dem Weser Report und der Nordsee-Zeitung vertreten.

Wir haben Kolumnen in

- ...❖ „Aktiv“ (Zeitung der Deutschen Seniorenliga),
- ...❖ im Weser-Kurier,
- ...❖ der Nordsee-Zeitung und
- ...❖ dem Mix-Heft.

In 2020 verschickten wir **144 Pressemitteilungen**. Das waren fast doppelt so viel wie in 2019. Davon hatten 43 eindeutigen Bezug zur Covid-19-Pandemie. **„Reise-stornierung wegen Corona – das können Sie jetzt tun“**, **„Patientenverfügung wegen Corona checken“**, **„Verbraucherzentrale Bremen untersucht Stundung von Krediten“** oder **„Wegen Corona – ungewollte Vertragsverlängerung des Fitnessstudios“** waren nur einige Themen, die wir für die Presse und somit für die Verbraucher:innen redaktionell aufarbeiteten.

Die Abonnent:innen unserer **Newsletter** informierten wir regelmäßig über die neuesten Entwicklungen. Mit den Sorgen und Nöten der Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven konfrontiert, wussten wir, wo der Schuh drückt und konnten so unsere Themen immer wieder anpassen und aktualisieren.

Seit dem Jahr 2010 (Twitter) und 2018 (Facebook) informieren wir Verbraucher:innen und Multiplikator:innen über die Social-Media-Kanäle der Verbraucherzentrale. Täglich erreichen wir bei **Facebook über 1.200 Abonnenten** und bei **Twitter über 2.000 Follower**. Insgesamt posteten wir 2020 auf dem Facebook-Account der Verbraucherzentrale Bremen e.V. **460 Artikel**. Bei Twitter waren es **712 Tweets**. Im Schnitt bekamen wir pro Monat dafür über **53.000 Impressionen**. Videos veröffentlichten wir auf dem **YouTube-Kanal**.

BEISPIELE: ARTIKEL UND TWEETS

Top-Tweet 5.254 Impressions bekommen

Heute besuchte uns Dr. Andreas Bovenschulte - Bürgermeister der Stadt #Bremen. Mit #AHA und Lüften informierte Vorständin Dr. Annabel Oelmann über unsere Arbeit. Gerade in Krisenzeiten ist unsere unabhängige Beratung gefragt. #Coronapandemie #maskeauf bit.ly/3jjV6L3 pic.twitter.com/X7JYIMkv3I




Verbraucherzentrale Bremen
Geüpelt von Karja Wendenkamp-Kötzing (11 · 15. August 2020)

#Reisewarnung für #Spanien und die Balearen. Das Auswärtiges Amt sprach gestern eine Reisewarnung aus. Was bedeutet das für euch und eure Reisepläne? Achtung, wird etwas länger und am Ende: Beratung und Hilfe gibt es bei uns.
Für Verbraucher, die eine Spanienreise gebucht, aber noch nicht angetreten haben
Eine Reisewarnung bedeutet nicht, dass Sie gar nicht reisen dürfen. Es steht Ihnen frei, überall hinzureisen – wann immer Sie wollen, sofern Ihr Urlaubsland keine Einreise... Mehr ansehen



Top-Tweet 37.900 Impressions bekommen

Gemeinsam sind wir stark! 🤝. Zusammen mit der @swb_online bieten wir kostenlose Energie- und Gebäudechecks an. Wo kann man sparen, wo sanieren oder austauschen? Ölheizung, Fernwärme, Nahwärme. #Energiewende [verbraucherzentrale-bremen.de/pressemeldung...](https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/pressemeldung...) pic.twitter.com/hIKKkZohd



Verbraucherzentrale Bremen
25. Juni 2020

#Aufpassen! Im Deutschland verkauft ab morgen Desinfektionsmittel in kleinen Flaschchen, die sehr schnell mit einer Schraubflasche (in Formen sagt man ja Kurzen) verwechselt werden könnten. Gleich daneben wird nämlich für Schwaps geworben. #HilfGleich an die Kolleginnen und Kollegen aus Bayern, die so aufmerksam gewesen sind.
PS: Bei DM gibt es Desinfektionsgel in Tuben wie für Zahnpasta, Ted verkauft das Gel in Flaschen, die wie Sportgetränkflaschen aussehen. Till sind e... Mehr ansehen

Verwechslungsgefahr!



Mehr „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und geteilte Inhalte Wenn du diesen Beitrag bewirbst, wird er mehr Personen angezeigt

1.422 Erwähnte Personen 576 Interaktionen [Beitrag bewirben](#)

Verbraucherzentrale Bremen
13. Juni 2020

Wir sind überall. Ab kommenden Dienstag auch in Bremen-Ostertor als Schweizer Viertel. Dort übernehmen die Kollegen Tarkan Özçelik und Alexander Tachtschids eine Lokalisation für die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort. <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/.../verbraucher-ita...>

Verbraucher stärken im Quartier

Mehr „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und geteilte Inhalte Wenn du diesen Beitrag bewirbst, wird er mehr Personen angezeigt


1.119 Erwähnte Personen 71 Interaktionen [Beitrag bewirben](#)

4 Mio geteilt

Verbraucherzentrale Bremen
180 Abonnenten

ÜBERSICHT VIDEOS PLAYLISTS KANÄLE KANALINFO

Uploads ▶ ALLE WIEDERGEHEN



Verbraucher stärken im Quartier - Schweizer Viertel... 1:08

Annabel Oelmann zur Europawoche 1:33

Schutzmaske nähen 4:51

Perysa Baschiri Reisen 1:07

Perysa Baschiri Ticketrückgabe 0:58

Karja wäscht sich die Hände 1:27

ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Die Verbraucherzentrale Bremen ist als **öffentlich finanzierte Einrichtung klagebefugt**. Leider war es uns bisher, aufgrund der geringen Ressourcen nicht möglich, Maßnahmen nach dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) beziehungsweise Gesetz über unlauteren Wettbewerb (UWG) durchzuführen. Das finanzielle Risiko bei einem möglicherweise über mehrere Instanzen laufenden Prozess wäre für die Verbraucherzentrale Bremen zu hoch gewesen. Dank der Erhöhung der institutionellen Förderung durch die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz wird sich dies künftig ändern.

In 2020 wendeten sich verstärkt Verbraucher:innen an uns und beklagen, dass auch die Betreiber:innen von Fitnessstudios immer wieder versuchen, ihre Kund:innen durch rechtswidrige Vertragsbestimmungen zu benachteiligen. Unsere Recherchen und die Überprüfung in der Beratung vorgelegter Fitnessstudioverträge belegen dies. Hier fielen mehrere Fitnessstudios negativ auf, welche unwirksame Klauseln zur Schriftform bei Kündigungen verwendeten.

Diese vorformulierte Vertragsklausel verstößt gegen § 309 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) und ist daher rechtsunwirksam. Hiernach sind Vertragsbestimmungen per se rechtsunwirksam, durch die Erklärungen oder Anzeigen des Vertragspartners an eine strengere Form als die Textform gebunden werden. **Hiergegen werden wir in 2021 vorgehen.**



ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

AUSKÜNFTE UND BERATUNGEN

Die Verbraucherzentrale ist eine Beratungs- und Informationsstelle für Verbraucher:innen im Land Bremen. Wir gehören dem Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. an und beraten und informieren Verbraucher:innen zu allen verbraucherrelevanten Themen.

Die Beratungszahlen sind aufgrund der Coronapandemie im Jahr 2020 stark gestiegen (fast 30.000 Beratungen und Auskünfte).

Auskünfte/Beratungen	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Finanzen und Versicherungen	6.670	3.743	5.004	3.433	2.731	2.203
Bauen und Energie	3.148	3.229	3.611	3.778	6.602	8.588
Ernährung	2.037	348	949	1.241	686	223
Verbraucherrecht	6.385	12.033	9.719	10.725	9.609	18.597
Summe	18.240	19.353	19.283	19.177	19.628	29.611

Nach über 20 Jahren wurde 2020 die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale erhöht. Dank dieser Unterstützung konnten wir den extremen Beratungsanstieg unter Corona bewältigen.

Darüber hinaus können wir, dank dieser dringend erforderlichen Erhöhung, die Verbraucherzentrale zukunftssicher aufstellen und den Bremer und Bremerhavener Verbraucher:innen eine zeitgemäße und gute Verbraucherberatung – im persönlichen Gespräch, per Telefon und Online anbieten.

Dank der Erhöhung der institutionellen Mittel der Verbraucherzentrale gewinnt der Verbraucherschutz im Land Bremen an Bedeutung. Dies kommt allen Verbraucher:innen zugute. Wir werden weiterhin neue Beratungswege ausbauen und neue Beratungsthemen erschließen. Insbesondere die nachhaltige Geldanlage, Gesundheit und Digitalisierung stehen auf unserem Plan. Wir haben unsere Angebote bereits um kostenlose Online-Seminare erweitert, in denen Verbraucher:innen von der Patientenverfügung bis hin zu mobilen Bezahlmöglichkeiten alles Wichtige erfahren können.



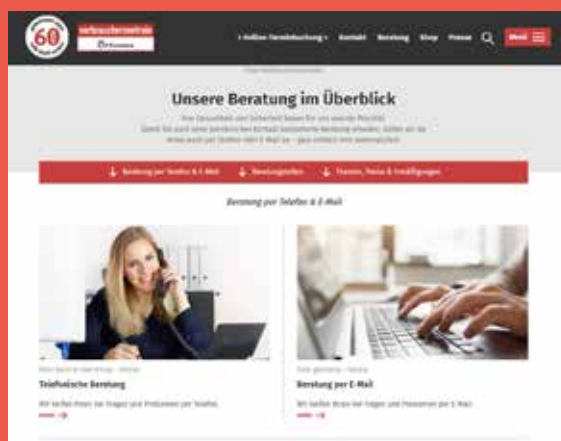
DIE VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ

Auch die Zugriffe auf der Website haben sich erhöht. Besonders gefragt war das Thema Nahrungsergänzungsmittel. Die Website der Verbraucherzentrale Bremen www.verbraucherzentrale-bremen.de haben **218.868 Besucher:innen im Jahr 2020** angeklickt.

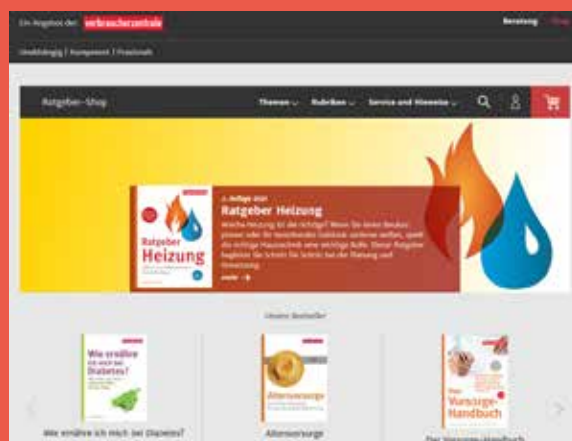


	2019	2020
www.verbraucherzentrale.de	16.513.394	33.267.942
www.verbraucherzentrale-bremen.de	177.185	218.868
www.geld-bewegt.de	48.136	52.040
Verbraucherzentrale Bremen gesamt	225.321	270.908

Weitere Informationen im Netz finden Sie hier:



@ Zu unseren Beratungsangeboten



@ Zu unseren Ratgebern

DAS TEAM

Wir sind ein kleines, sehr engagiertes Team von 26 Mitarbeiter:innen, 16 Honorarberater:innen und unserm Ehrenamtlichem Udo Endrigkeit.



Vielen Dank für Ihr Engagement!

BILANZ DER VERBRAUCHERZENTRALE DES LANDES BREMEN E.V. ZUM 31.12.2020

AKTIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Anlagevermögen			
I. Sachanlagen			
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		15.201,00	8.825,00
II. Finanzanlagen			
1. Beteiligungen		9,62	0,00
B. Umlaufvermögen			
I. Vorräte			
1. fertige Erzeugnisse und Waren		1.788,00	2.147,94
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	37.771,26		35.676,45
2. sonstige Vermögensgegenstände	8.440,49	46.211,75	6.559,23
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten		423.580,13	343.621,82
C. Rechnungsabgrenzungsposten		1.028,00	2.298,00
		487.818,50	399.128,44

PASSIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Vereinskaptal			
I. Vereinskaptal		156.696,37	198.590,38
II. Rücklagen			
1. Betriebskostenrücklage		107.178,11	0,00
III. Jahresüberschuss		0,00	41.894,01-
B. Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen		1.550,00	2.223,00
C. Rückstellungen			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	4.000,00		4.000,00
2. Steuerrückstellungen	38.373,00		19.340,00
3. sonstige Rückstellungen	97.511,00	139.884,00	115.960,00
D. Verbindlichkeiten			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	29.377,77		58.706,71
2. sonstige Verbindlichkeiten	53.132,25	82.510,02	42.202,36
		487.818,50	399.128,44

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG VOM 01.01.2020 BIS 31.12.2020

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr* EUR
1. Zuwendungen und öffentliche Projektmittel		1.458.215,01	1.092.263,51
2. Umsatzerlöse		303.970,80	135.750,52
3. sonstige betriebliche Erträge		674,95	654,09
4. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	1.605,18		827,15
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	33.767,24		23.948,49
		35.372,42	24.775,64
5. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	957.822,28		810.653,62
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	263.775,73		210.727,80
		1.221.598,01	1.021.381,42
- davon für Altersversorgung EUR 64.164,96 (EUR 46.535,61)			
6. Abschreibungen			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		57.449,11	25.445,37
7. sonstige betriebliche Aufwendungen		322.098,35	189.589,70
8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		131,76	0,00
9. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		19.033,00	9.370,00
10. Ergebnis nach Steuern		107.178,11	41.894,01-
11. Jahresüberschuss		107.178,11	41.894,01-
12. Einstellungen in Betriebskostenrücklagen			
a) in Betriebskostenrücklage		107.178,11	0,00
13. Bilanzgewinn		0,00	0,00

* Das Vorjahr umfasst nur die Monate Mai – Dezember 2019 (aufgrund der Sanierungsinsolvenz in 2019)

DIE ORGANE DER VERBRAUCHER-ZENTRALE BREMEN

Die Verbraucherzentrale Bremen ist ein gemeinnütziger, eingetragener Verein. Vorstand, Verwaltungsrat und Mitgliederversammlung haben jeweils unterschiedliche Aufgaben; sie führen und unterstützen den Verein, setzen sich für seine Ziele ein und vertreten seine Interessen.

Vorstand

Die Vorständin, Dr. Annabel Oelmann, vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich und führt die Geschäfte.

Verwaltungsrat

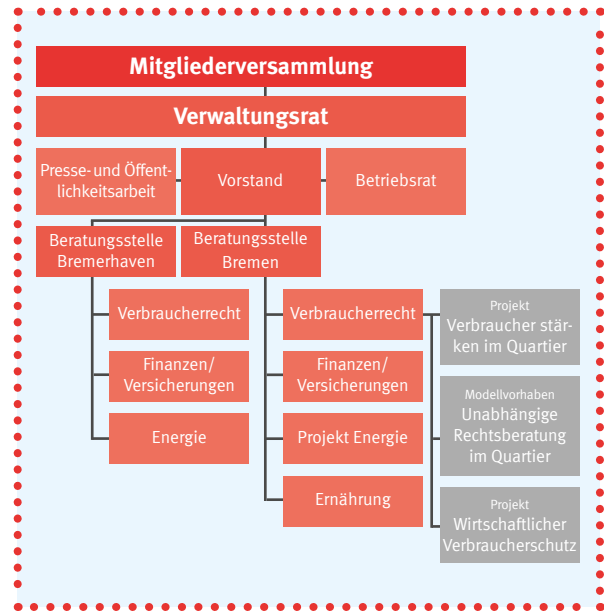
Der Verwaltungsrat kann aus drei oder fünf Mitgliedern bestehen und arbeitet ehrenamtlich. Neben seiner Aufgabe, den Vorstand zu bestimmen, überwacht und berät er ihn und unterstützt ihn zum Beispiel in Finanzfragen. Zudem verabschiedet er den Wirtschaftsplan. Unsere Verwaltungsräte sind:

- Stephanie Dehne, SPD, Vorsitzende des Verwaltungsrates
- Sina Dertwinkel, CDU, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft, stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrates, Schriftführerin
- Dorothea Fensak, Bündnis 90/Die Grünen, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Kaarina Hauer, Leiterin Rechtspolitik und -beratung, Arbeitnehmerkammer Bremen
- Björn Jantzen, Projektleiter bei der BAB – Die Förderbank

Mitgliedsverbände

Die Mitglieder fördern die Ziele und Zwecke des Vereins. Bei der jährlich stattfindenden Mitgliederversammlung werden unter anderem

- die Tätigkeitsberichte des Vorstands und Verwaltungsrats entgegengenommen,
- der Entwurf des Wirtschaftsplans beraten und
- die Rechnungsprüfer gewählt.



Unsere Mitglieder sind:

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC) Landesverband Bremen e.V.
- Arbeitnehmerkammer Bremen
- Bildungswerk des DHB Netzwerk Haushalt, Landesverband Bremen e. V.
- Bremer Aufbau-Bank GmbH - Die Förderbank für Bremen und Bremerhaven
- Bremer Energie-Konsens GmbH,
- Bremer Volkshochschule (vhs)
- Bund der Versicherten e.V.
- Bündnis 90/Die Grünen Landesverband Bremen
- CDU, Landesverband Bremen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Region Bremen-Elbe-Weser
- Deutscher Mieterbund - Mieterverein Bremen e.V.
- Die Linke, Landesverband Bremen
- Fachzentrum Schuldenberatung im Lande Bremen e.V. (FSB)
- Freie Demokratische Partei Landesverband Bremen e.V.
- Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), Region Bremen-Weser-Elbe
- Haus & Grund, Landesverband Bremen e. V.
- Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff)
- SPD-Landesorganisation Bremen

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE IM LAND BREMEN

Beratungszentrum Bremen

Altenweg 4
28195 Bremen
Telefon: 0421-16077-7
info@vz-hb.de

Beratungszeiten

Mo. bis Do. 10:00 bis 18:00 Uhr
Fr. 10:00 bis 13:00 Uhr

Beratungszentrum Bremerhaven

Barkhausenstr. 16 (3. Etage)
27568 Bremerhaven
Telefon: 0471-26194
info@vz-hb.de

Beratungszeiten

Mo. und Mi. 10:00 bis 18:00 Uhr
Fr. 10:00 bis 13:00 Uhr

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Bremen e.V.

Altenweg 4
28195 Bremen

www.verbraucherzentrale-bremen.de
www.twitter.com/VZHB
www.facebook.com/vzbremen

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Annabel Oelmann,
Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen e.V.

Texte: Dr. Annabel Oelmann

Lektorat: Katja Nonnenkamp-Klüting, Alke Rockmann

Gestaltung und Satz: DIE DRUCKBERATUNG, Krefeld

Stand: Juni 2021

© 2021 Verbraucherzentrale Bremen

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet.

Fotos/Bildnachweise:

energiekonsens, fotolia, stopwucher.de

wb AG (Robert Stümpke), Verbraucherzentrale Bremen, Verbraucherzentrale NRW, Verbraucherzentrale Bundesverband, Verbraucherzentrale Bundesverband – Team Energieberatung, DFA Digital für alle GmbH, Arbeiterkammer Bremen

AdobeStock:

Vitaminpillen (Grafik): 422644700

Tarifcheck (Grafik): 176959538

Innenräume mit Parkett: 54747890

Fisch, Lebensmittel, Protein: 213713637

Fördermittel (Grafik): 262278542

Burger: 271560462

istockphoto:

Mann am Küchentisch: Geber86

Pixabay:

Frau vor Anzeigetafeln Flughafen: JESHOOOTS-com

Einkaufswagen hinter Tomaten: Alexas_Fotos

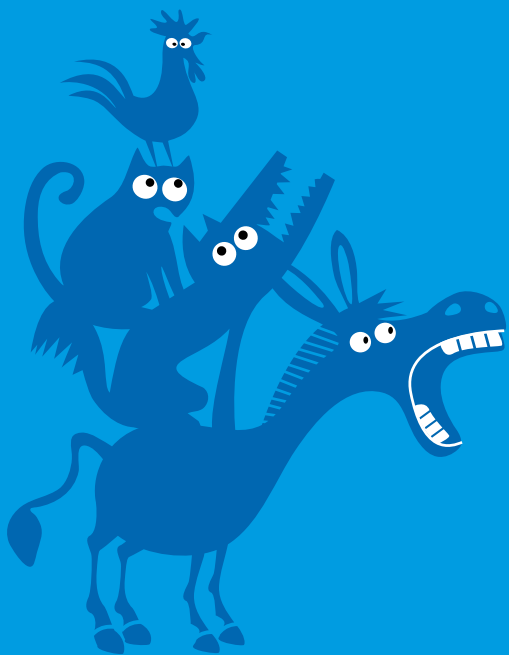
Koffer, Meer: Darkmoon_Art

Handwerker: jarmoluk

Mann vor PC (Grafik): Alexandra_Koch

Hammer, Gericht: QuinceCreaktive

Schüler, StockSnap



verbraucherzentrale

Bremen

© 2021 Verbraucherzentrale Bremen
Altenweg 4
28195 Bremen