



verbraucherzentrale

Bremen

GESCHÄFTSBERICHT 2016/2017

INHALT

NEUER VORSTAND	4
INTERVIEW – DR. TIM VOSS	6
UMFRAGE: BEKANNTHEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE	8
FINANZEN	9
MARKT UND RECHT	10
VERBRAUCHERCAFÉ	12
FLÜCHTLINGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ	12
KOOPERATION MIT DER ARBEITNEHMERKAMMER	13
PROJEKT „CONSUMER RIGHTS AND ADVICE IN TURKEY“	14
PROJEKT „ENERGIE“	15
INTERVIEW – „PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN“	18
PROJEKT „GUT FÜRS GELD, GUT FÜRS KLIMA“	20
PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“	22
PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN II“	24
PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“	25
BERATUNGSZAHLEN	28
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	29
DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN	30
BERATUNGSSTELLEN IM LAND BREMEN	35

NEUER VORSTAND

WERTE LESERINNEN UND LESER,

seit dem 1. April 2016 leite ich die Verbraucherzentrale Bremen. Zwei Ziele stehen für mich im Vordergrund: Zum einen müssen wir die Finanzen unseres gemeinnützigen Vereins langfristig sichern – vor allem durch sinkende Ausgaben und steigende Einnahmen; zum anderen wollen wir künftig noch mehr Menschen in Bremen und Bremerhaven beraten.

Gemeinsam mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wollen wir die Verbraucherinnen und Verbrauchern in unserem Bundesland unabhängig und erstklassig informieren – und damit ein Gegengewicht zu Anbietern schaffen, die gegenüber uns Konsumentinnen und Konsumenten einen Informationsvorsprung haben. Davon profitieren alle: Menschen, die finanziell nicht auf Rosen gebettet sind, junge Leute, die erst noch lernen müssen, rationale Konsumententscheidungen zu treffen, vor allem aber die „Mitte der Gesellschaft“: Verbraucher, die ein Haus, ein Auto oder andere Konsumausgaben finanzieren wollen, Geld anlegen, Lebensrisiken versichern, Energie sparen oder sich gesund ernähren möchten.

Natürlich kann es eine solche Dienstleistung nicht zum Nulltarif geben. Als langjährige Leiterin des Bereichs Verbraucherfinanzen bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen weiß ich, dass viele Menschen bereit sind, einen angemessenen Obolus dafür zu zahlen.

Wir freuen uns aber auch über Förderer, die uns mit einer Spende unterstützen möchten.

Um künftig noch mehr Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen und Bremerhaven zu erreichen, werden wir neue Wege gehen und sie vor Ort in den Stadtteilen über die Themen Finanzen, Energie, Lebensmittel und Gesundheit informieren. Dabei wollen wir die Chancen der Digitalisierung nutzen, kostengünstige internetbasierte „Legal-Tech“-Formate testen und eine Online-Terminvergabe einrichten.

Herzliche Grüße





Dr. Annabel Oelmann, Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen

STECKBRIEF DR. ANNABEL OELMANN

- **39 Jahre, geboren in Lübeck**
- **Vorstand Verbraucherzentrale Bremen, seit 1.4.2016**
- **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2009-2016; zuletzt Bereichsleiterin Verbraucherfinanzen**
- **Forschungsinstitut betriebliche Bildung, Nürnberg, wissenschaftliche Mitarbeiterin**
- **Dr. rer. pol., Universität Osnabrück, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften**
- **Dipl.-Wirtschaftsjuristin, Fachhochschule Osnabrück**
- **Bankkauffrau, Vereins- und Westbank, Hamburg**
- **Mehr Informationen finden Sie unter: <https://www.annabeloelmann.de/>**

MEHR ENGAGEMENT FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ

DR. TIM VOSS IST SEIT DEM 1. JULI 2015 VORSITZENDER IM VERWALTUNGSRAT DER VERBRAUCHERZENTRALE

HERR DR. VOSS, SIE SIND SEIT DEM 1. JULI 2015 VORSITZENDER IM VERWALTUNGSRAT UND KENNEN SEITDEM DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN „RICHTIG GUT“. WAS BEEINDRUCKT SIE BESONDERS?

Das hohe persönliche Engagement der Beschäftigten – trotz oder gerade aufgrund der engen Finanzspielräume, denen die Verbraucherzentrale unterliegt. Vorstand, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ziehen an einem Strang. Der Betriebsrat versteht sich nicht als Gegenspieler, sondern als Co-Manager. Auch die Zusammenarbeit innerhalb des Verwaltungsrats empfinde ich als äußerst konstruktiv.

IHR VORSITZ KOSTET SIE VIEL ZEIT – WARUM MACHEN SIE DIESE ARBEIT?

Persönlich geht es mir um eine soziale, nachhaltige und nachfrageorientierte Ökonomie, in der die Rechte der Bremer Verbraucherinnen und Verbraucher gewahrt sind. Mir ist es ein Anliegen, dass Konsumentinnen und Konsumenten und damit unsere Gesellschaft befähigt werden, möglichst auf Augenhöhe mit Betrieben zu handeln und ihre Rechte wahrzunehmen. Dazu möchte ich mit meinem Engagement im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen beitragen.

SIE GEHÖRTEN ZUR AUSWAHLKOMMISSION FÜR DEN NEUEN VORSTAND, FRAU DR. ANNABEL OELMANN. WAS HAT SICH DURCH SIE GEÄNDERT?

Frau Dr. Oelmann möchte das Angebot und den Service der Verbraucherzentrale Bremen noch weiter ausbauen. Mir gefällt ihr Bestreben im Hinblick auf die Erschließung neuer, junger Zielgruppen – sei es in Form

von aufsuchender Beratung auf der heimischen Couch oder mit Online-Beratungen, so genannten „Webinaren“. Das bedeutet natürlich nicht, dass die „bewährten“ Beratungsleistungen und -formen der Verbraucherzentrale per se in den Hintergrund geraten.

AUS IHRER SICHT: WAS SIND DIE VERBRAUCHERTHEMEN DER ZUKUNFT?

Als ein potenzielles Zukunftsthema ist der Finanzsektor zu nennen, etwa der Bereich der Altersvorsorge. Es besteht ein hoher Beratungsbedarf, da Finanzberater teilweise eben nicht gute und passende Produkte verkaufen, sondern vor allem ihre Vertriebs- und Provisionsziele erreichen wollen. Darüber hinaus wollen viele Menschen – sofern sie die Möglichkeit haben – ihr Geld verantwortungsvoll anlegen. Der Markt der so genannten nachhaltigen Geldanlagen ist jedoch unübersichtlich. Hier unterstützt die Verbraucherzentrale ihre Kundinnen und Kunden, richtige Entscheidungen zu treffen.

WIE STEHT ES UM DIE FINANZEN DER VERBRAUCHERZENTRALE?

Die Enge der Finanzlage habe ich ja bereits angedeutet. Und wenngleich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale alle Hebel in Bewegung setzen, um die Situation weiter zu verbessern, können wir in naher Zukunft nicht von einer Entspannung ausgehen. Dazu bedürfte es auch externem Handeln. Ich appelliere an die Bremer Politik, ihr finanzielles Engagement für den Verbraucherschutz auszuweiten. Auch die Verbraucherinnen und Verbraucher haben die Möglichkeit, zu einer Verbesserung beizutragen – nicht nur durch die Wahrnehmung von Beratungsangeboten, sondern auch über Spenden. Letzteres gilt natürlich auch für verantwortungsvolle Unternehmen.



Dr. Tim Voss, Vorsitzender im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen

” Ich appelliere an die Bremer Politik, ihr finanzielles Engagement für den Verbraucherschutz auszuweiten. Auch die Verbraucherinnen und Verbraucher haben die Möglichkeit, zu einer Verbesserung beizutragen – nicht nur durch die Wahrnehmung von Beratungsangeboten, sondern auch über Spenden. Letzteres gilt natürlich auch für verantwortungsvolle Unternehmen.

Dr. Tim Voss



BEKANNTHEIT DER VERBRAUCHERZENTRALEN

Bekannt ist die Verbraucherzentrale, ob ihre Angebote nun bereits persönlich genutzt wurden oder nicht: mindestens 90 Prozent kennen die Verbraucherzentrale (Quelle: Emnid-Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes 2016).

Trotz dieses exzellenten Wertes: Im Detail ist Verbesserungsbedarf gegeben. So sind die Themenbereiche, zu denen die Verbraucherzentrale Beratung anbietet, längst nicht gleichermaßen bekannt. Die Spanne reicht von über 80 Prozent bis zu gerade einmal 40 Prozent.

PRÄSENZ VOR ORT: NOCH IMMER WICHTIG

Auch wenn es gilt, die Kenntnisse über alternative Beratungskanäle zu stärken: Verzichtbar ist die Präsenz vor Ort nicht. Sie ist nach wie vor vielen Nutzerinnen und Nutzern wichtig, sogar denen, die die Verbraucherzentrale vor Ort (noch) nicht aufgesucht haben.

KOSTENPFLICHTIGKEIT – IM GRUNDSATZ AKZEPTIERT

Geringe Kosten sind zweifelsohne einer der Faktoren, die ein Beratungsangebot attraktiv machen, aber dieser Aspekt sollte nicht überbewertet werden. Zum einen ist er weder das besonders herausragende Kriterium noch das einzige, was eine gute Beratung ausmacht: ein schneller Termin, zügige Bearbeitung und die Möglichkeit zum Dialog haben höheren oder gleichen Stellenwert. Eine qualifizierte Beratung ist nicht umsonst zu haben, das akzeptieren auch diejenigen, die sich bisher noch nicht beraten lassen. Es wird dabei durchaus auch nach dem Umfang der Beratungsleistung differenziert: Bei größerem Einsatz werden auch höhere Summen als angemessen angesehen.

GRÜNDE DER NICHTNUTZUNG

Der Hauptgrund liegt darin, dass keine Notwendigkeit zu einer Beratung gesehen wird, einfach weil keine ernsthaften Probleme bestehen oder das Wissen um die Beratungsangebote der Verbraucherzentrale fehlt.

Bekanntheit der Themenfelder von Beratung

Nicht alle Bereiche gleich gut bekannt –
Kenntnisse variieren in beiden Gruppen

Auch **91%** der Nichtnutzer ist die VZ bekannt

	Nutzer	Nichtnutzer
Energieverbrauch, -kosten	83	76
Gewährleistung, Garantie	80	78
Versicherungen	72	70
Telekommunikation	69	64
(Ver-) Käufe im Internet	69	60
Lebensmittel, Ernährung	66	76
Datensicherheit, -schutz	56	59
Geldanlage, Altersvorsorge	55	47
Mobilität und Reisen	54	51
Bauen, Baufinanzierung	49	42
Patientenfragen, Pflegeberatung	42	42
Urheberrechte (Verletzung)	39	40

FINANZEN

WOHNIMMOBILIENKREDITRICHTLINIE (WOKRI)

Seit dem 21. März 2016 ist die EU-Richtlinie in Deutschland im Gesetz verankert. Bei Immobilienkrediten hat sich deshalb einiges geändert. Sehr zum Vorteil für die Darlehensnehmer ist die Vorgabe, dass ein standardisiertes Merkblatt, kurz ESIS, bereits bei einem Finanzierungsangebot dem Verbraucherinnen und Verbrauchern ausgehändigt werden muss. In diesem Merkblatt sind die wichtigsten Angaben aus dem Vertrag zusammengestellt. Auch die Zusammensetzung des Effektivzinses wird erläutert. Nach geltender Rechtslage sind unter anderem die Kosten für die Eintragung der Hypothek bzw. Grundschuld mit einzurechnen.

BAUSPARVERTRAGSKÜNDIGUNGEN

Seit etlichen Jahren schon klagen Kundinnen und Kunden über Versuche ihrer Bausparkassen, sie aus Verträgen zu drängen. Das betrifft vor allem Verträge, für die hohe Guthaben-Zinsen vereinbart wurden. Während des gesamten Jahres 2016 waren Kündigungswellen einzelner Bausparkassen sichtbar.

KONTOGEBÜHREN

Mit der Begründung der Niedrigzinsphase haben sich Banken und Sparkassen in 2016 viel einfallen lassen, um die mageren Zinsmargen wieder auszugleichen. Im großen Stile wurden bei vermögenden Kundinnen und Kunden Negativzinsen berechnet, für einzelne Dienstleistungen neue Gebühren erhoben und selbst im Onlinebanking wurden Kosten pro Klick erfunden, aber nach einem Aufschrei seitens des Verbraucherschutzes sehr schnell wieder abgeschafft.

MARKT UND RECHT

DIE GOLDENE NASE 2016 GING AN DAS BASIS-KONTO DER BREMISCHEN VOLKSBANK EG

In Deutschland mussten bisher mehr als 670 000 Menschen ohne Konto leben, was eine Teilhabe an einem normalen Alltagsleben quasi unmöglich gemacht hat. Ohne Bankverbindung ist es schwer, eine Wohnung oder einen Arbeitsplatz zu finden, den Strom zu bezahlen, einen Handyvertrag abzuschließen oder Sozialleistungen entgegen zu nehmen und am normalen Wirtschaftsleben teilzunehmen. Nach zwanzig Jahren des Ringens hat seit dem 19. Juni 2016 europaweit jeder Mensch das Recht auf ein Basiskonto. Banken und Sparkassen sind nach dem Zahlungskontengesetz verpflichtet, jedem ein Girokonto einzurichten, und sie dürfen Anfragen nicht mehr wegen Verschuldung oder Obdachlosigkeit ablehnen.

Nach einer Untersuchung der Verbraucherzentrale 2016 kostete das Basiskonto der Bremischen Volksbank eG im schlimmsten Fall bis zu 350 € pro Jahr. Die Hilfe zum Lebensunterhalt vom Jobcenter für einen Monat wäre fast komplett für die Kontoführung draufgegangen. Daher ging die Goldene Nase der Verbraucherzentrale Bremen 2016 berechtigt an das überbeuerte und unsoziale Basiskonto der Bremischen Volksbank. Die Goldene Nase ist ein Preis für besonders verbraucherunfreundliches Marktverhalten. Die Verbraucherzentrale empfiehlt Konsumentinnen und Konsumenten, sich grundsätzlich im Vorhinein zu informieren, Preise zu vergleichen und dann für sich das optimale Konto herauszusuchen.

(<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/goldene-nase-der-verbraucherzentrale-bremen>)



DAS „EWIGE“ WIDERRUFSRECHT VON IMMOBILIENKREDITEN ENDETE AM 21.06.2016

Eine einzigartige Sonderregel besagte, dass Immobilien-Verbraucherdarlehensverträge, die zwischen November 2002 und Juli 2010 abgeschlossen wurden, zeitlich unbegrenzt widerrufen werden konnten. Und das war gut so! Denn bei der Überprüfung von über 5.000 Verträgen beanstandete die Verbraucherzentrale in den vergangenen Jahren mehr als 80 Prozent. Der Grund waren Widerrufsbelehrungen, die nicht korrekt waren.

Nach intensiver Lobbyarbeit durch Banken und Sparkassen hat die Bundesregierung mit Zustimmung des Bundestages das Ende des „ewigen“ Widerrufsrechts mit einer sehr kurzen Auslaufzeit gestrichen. Bis zum 21.06.2016 musste der Widerruf bei der Bank eingegangen sein. Ein „ewiges“ Widerrufsrecht existierte bei diesen Fällen nur noch, wenn die Bank über das Widerrufsrecht gar nicht belehrt hatte.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher bedeutete dies, dass sie ihre Darlehensverträge nicht mehr zeitlich unbegrenzt widerrufen konnten, auch wenn die Darlehensgeber ihre Kunden regelmäßig falsch über die Bedingungen des Widerrufsrechtes informiert hatten. Die Verbraucherzentrale Bremen hat allein in 2016 noch 285 Verträge geprüft.

(<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/letzten-chance-fuer-widerruf-von-immobilienkrediten-1>)

RUNDFUNKBEITRAGSBERATUNG TRÄGT FRÜCHTE

Auch 2016 hat die Verbraucherzentrale wieder über 1.000 Beratungen rund um den Rundfunkbeitrag durchgeführt. Oftmals handelten die Beschwerden der Verbraucherinnen und Verbraucher von Beitragsforderungen der Rundfunkanstalten, obwohl die Voraussetzungen für eine Beitragsfreistellung vorlagen. Langwierige Verhandlungen mit dem Beitragsservice über Lösungen blieben in der Regel erfolglos. Dieses Verbraucherproblem scheint nun gelöst, es gibt einen gesetzlichen Anspruch auf rückwirkende Befreiung für drei Jahre.

VERBRAUCHERCAFÉ

Das Verbrauchercafé findet monatlich in Bremen (immer am letzten Mittwoch im Monat um 16:00 Uhr) und Bremerhaven (immer am letzten Montag im Monat um 16:00 Uhr) statt. Bei Kaffee und Tee tauschen sich unsere Fachberater mit Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verschiedenen Themen aus. Gestartet sind wir im Oktober 2016 und machen sehr gute Erfahrungen.

In 2016 ging es im Verbrauchercafé um:

- Wärmedämmung lohnt sich doch!
- Ärger mit der Telefonrechnung
- Gefahren im Internet – Eltern haften für ihre Kinder



Eindrücke vom Verbrauchercafé in Bremen und Bremerhaven (links oben)

FLÜCHTLINGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Als die ersten Flüchtlingsströme im Herbst 2015 in Deutschland ankamen, zeigte sich schnell, wie verletzlich sie im Sinne des Verbraucherschutzes sind. Weder waren die Flüchtlinge auf dubiose Anbieter vorbereitet, die schnell mit Verträgen für Versicherungen und Mobilfunk zur Stelle waren, noch standen Verbraucherinformationen in den erforderlichen Sprachen zur Verfügung. Der Bundesverband Verbraucherzentrale (vzbv)

installierte deshalb bereits 2015 eine bundesweite Netzwerkgruppe mit dem Ziel, zentrale Verbraucherinformationen in verständlicher Sprache zu entwickeln und sie breit zu streuen, u. a. über die Wohlfahrtsverbände. Die Verbraucherzentrale Bremen arbeitet in dieser Netzwerkgruppe mit und hat beispielsweise die beiden Flyer „Was ist eine Verbraucherzentrale?“ und „Was kann ich essen?“ (wichtig für Muslime) erarbeitet.

KOOPERATION MIT DER ARBEITNEHMERKAMMER

Die Arbeitnehmerkammer Bremen und die Verbraucherzentrale Bremen weiten das Beratungsangebot für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus: Bei der Verbraucherzentrale haben Mitglieder der Arbeitnehmerkammer in Bremen und Bremerhaven seit einem Jahr einen Preisvorteil: Für bestimmte Beratungen zahlen sie nur die Hälfte.

Das Angebot wird vor allem für Fragen zur Altersvorsorge gerne genutzt. Kerstin Hansen (40, Name geändert) hat vor 15 Jahren eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen – gekoppelt mit einem Altersvorsorgevertrag. Als Krankenschwester arbeitete sie damals noch schwer körperlich und wollte für den Fall einer Berufsunfähigkeit durch Krankheit vorsorgen. Seit 2001 wird diese Leistung nicht mehr von der gesetzlichen Sozialversicherung übernommen. Beraten hat Kerstin Hansen damals ein Makler, bei dem sie gleich mehrere, unterschiedliche Versicherungen abschloss. „Obwohl ich da schon kritisch nachgefragt habe, hätte ich mich vor Abschluss des Vertrags zusätzlich unabhängig beraten lassen sollen“, sagt Kerstin Hansen heute. Denn der Vertrag ist inzwischen mit 130 Euro im Monat teuer und wird ihr vermutlich relativ wenig bringen. Bei einer Beratung bei der Verbraucherzentrale Bremen kam raus, dass die Laufzeit bis zum 56. Lebensjahr viel zu kurz angegeben war. „Die Wahrscheinlichkeit, dass ich

bis dahin berufsunfähig werde, ist eher gering“, vermutet Hansen. „Und in den Jahren danach greift die Versicherung nicht mehr – und ich gehe leer aus.“ Und selbst im Fall einer Berufsunfähigkeit vor dem 56. Lebensjahr wäre der Versicherungsschutz nie so hoch ausgefallen, dass er den Lebensstandard gesichert hätte. „Gleichzeitig lief der Vertrag schon so lange, dass ich Frau Hansen nicht dazu raten konnte, ihn wieder zu kündigen“, sagt Gabriele Zeugner, Beraterin bei der Verbraucherzentrale Bremen, „denn Kerstin Hansen hat inzwischen ein Alter erreicht, bei dem sich auch der Abschluss einer neuen Zusatzversicherung kaum lohnen würde.“ „Ich hoffe nun einfach, dass alles gut geht“, sagt die gelernte Krankenschwester. „Ich kann mich mit dem Thema nicht weiter belasten.“

Fälle wie der von Kerstin Hansen kommen immer wieder vor. Immer wieder liegt der Teufel bei Zusatzversicherungen im Detail, die entsprechenden Verträge sind oft schwer zu durchschauen. Dabei sind nicht nur die Berufsunfähigkeitsrente oder die Altersvorsorge wichtige Themen für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer – sondern auch zusätzliche Kranken- oder Pflegeversicherungen. Über 420 Mitglieder haben sich unabhängig beraten lassen.

PROJEKT „CONSUMER RIGHTS AND ADVICE IN TURKEY“

Die Verbraucherzentrale Bremen setzt sich auch über die Grenzen von Bremen für den Verbraucherschutz ein. Im Rahmen des Projekts „Consumer Rights and Advice in Turkey“, das von der Europäischen Union und dem türkischen Staat (durch das Civil Society Dialogue IV Programme) finanziert wird, unterstützt die Verbraucherzentrale Bremen den Verbraucherschutzverband TürkoDER in der Türkei. In mehreren Vorträgen in Hamburg, Istanbul und in Izmir hat Dr. Anabel Oelmann die türkischen Kolleginnen und Kollegen über die wichtigsten Aufga-

ben des Verbraucherschutzes in Deutschland informiert. Das Projekt zielt darauf ab, die türkischen Verbraucherschutzkollegen bei dem Auf- und Ausbau von Verbraucherschutzeinrichtungen mit Rat und Tat zu unterstützen. Im Mittelpunkt der Gespräche standen Erfolgsstrategien zur Umsetzung von Standards und die Zusammenarbeit mit Behörden. Die Organisation TürkoDER ist ein ehrenamtlicher Verein, der sich seit 1990 in der Türkei aktiv für den Verbraucherschutz einsetzt.





Die Energieberater Raymond Krieger und Manfred Heuer im Gespräch mit einem Verbraucher

PROJEKT „ENERGIE“

BREMER ALTBAUTAGE

Das Jahr 2016 startete mit den Bremer Altbautagen im Januar, einer Messe, die passgenau die Zielgruppe der Energieberatung erreicht

SOLARWÄRME-CHECK

Im Sommer startete das neue Angebot „Solarwärme-Check“. Mit entsprechender Messtechnik wurde die Funktionalität der heizungsunterstützenden Solaranlage überprüft. Tatsächlich konnte in einem Fall festgestellt werden, dass die Solaranlage gar nicht angeschlossen war. Auch bei den Heiz-Checks wurde einiges aufgedeckt. Zum Beispiel die defekte Uhr, die die Nachtabsenkung tagsüber einschaltete und eine Heizungsanlage, die auf Hochtouren arbeitet, weil die Schornsteinfegertaste gedrückt war.



Von Links: Parsya Baschiri, Inse Ewen, Uwe Beckmeyer, Dr. Annabel Oelmann, Verbraucherin in der Beratungsstelle Bremerhaven

” Deutschland verbraucht heute im Vergleich zum Jahr 2008 7,5 Prozent weniger Energie, bis zum Jahr 2050 sollen es 50 Prozent sein. Nur gemeinsam schaffen wir dieses Ziel. Wir fördern das Regional-management, damit durch Netzwerkarbeit noch mehr Verbraucher erreicht werden und jeder einzelne seine Energieeinsparmöglichkeiten nutzt.

Uwe Beckmeyer



BESUCH VON STAATSEKRETÄR UWE BECKMEYER

Am Freitag, den 26. August 2016 begrüßten wir den Staatssekretär aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) Uwe Beckmeyer in unserer Beratungsstelle in Bremerhaven. Das BMWi fördert die Energieberatung in den Verbraucherzentralen bereits seit mehr als 30 Jahren. Wir nahmen die Gelegenheit wahr, unserem Gast das neue Regionalmanagement vorzustellen. Die Energieberaterinnen und Energieberater beabsichtigen, künftig Beratungen auch direkt in den Stadtteilen anzubieten. Energiechecks in den Wohnungen der Verbraucherinnen und Verbraucher sollen dazu beitragen, Strom- und Heizkosten zu sparen. Das Regionalmanagement möchte durch seine Netzwerkarbeit besonders die einkommensschwachen Bürgerinnen und Bürger im Land Bremen erreichen. Herr Beckmeyer zeigte sich sehr interessiert an diesem Projekt der Energieberatung und ließ sich dann gern auch noch über die weiteren Beratungsangebote der Beratungsstelle Bremerhaven informieren.

GASUMSTELLUNG

Durch die rückläufige Förderung von L-Gas erfolgt in den nächsten Jahren die Umstellung auf H-Gas in Bremen, Bremerhaven, Weyhe und um zu, in Bremen-Mahndorf startet nach den Sommerferien die Erfassung aller Gasverbrauchsgeräte.

Ab Ende 2029 wird kein L-Gas mehr aus den Niederlanden nach Deutschland exportiert. Das L-Gas hat einen niedrigeren Brennwert („Low calorific gas“) als das H-Gas („High calorific gas“), deshalb müssen viele Geräte vorher technisch angepasst werden. Betroffene Geräte sind etwa Heizungsanlagen, Warmwasserthermen, Erdgasherde, aber auch Gaswäschetrockner und alle anderen gasbetriebenen Geräte. Erdgasautos müssen laut Informationen der Bundesnetzagentur nicht umgerüstet werden.

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale versucht überall dort präsent zu sein, wo die Gasumstellung von L-Gas auf H-Gas erfolgt. Für viele Heizungsbesitzerinnen und -besitzer ergeben sich aus der Marktraumumstellung Fragen, die die Energieberatung gerne beantwortet.

Haushalte, in denen die Erneuerung der Heizung ansteht, sollten auf jeden Fall darauf achten, dass die nächste Gasheizung sich selbstregelnd auf das jeweils verwendete Gas umstellt. Auch sollten Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Neuanschaffung einer Heizung mehrere Angebote einholen und sich vorab unabhängig beraten lassen, auch über aktuelle Fördermöglichkeiten. Die Erfahrungen der Fachleute der Verbraucherzentrale zeigen, dass häufig überdimensionierte Geräte angeboten werden. Diese Heizungen verbrauchen mehr Energie und belasten dadurch sowohl das Klima als auch den Geldbeutel.

BUNDESWEITE AKTION „WÄRMEDÄMMUNG LOHNT SICH DOCH!“

Die bundesweite Aktion „Wärmedämmung lohnt sich doch!“ wurde in Bremen auf vielfältiger Weise umgesetzt. Sie startete mit dem neuen Format der Verbraucherzentrale, dem Verbrauchercafé. In gemütlicher Atmosphäre bei Kaffee und Tee konnten sich Kundinnen und Kunden in Bremerhaven und in Bremen informieren. Unterstützt wurde das Gut-scheinangebot auch über Vorträge. Insgesamt wurden 37 Vorträge mit 668 Teilnehmern zu den verschiedenen Energieberatungsthemen angeboten.

PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“

IM PROJEKT MARKTWÄCHTER FINANZEN BETREUT DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN DEN SCHWERPUNKT IMMOBILIENFINANZIERUNG. AUFGABE DES MARKTWÄCHTERS IST ES, DEN FINANZMARKT AUS PERSPEKTIVE DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER ZU BEOBACHTEN UND ZU ANALYSIEREN, UM MISSSTÄNDE AUFZUZEIGEN. PHILIPP REHBERG, PROJEKTLEITER IN BREMEN IM INTERVIEW:

HERR REHBERG, WAS IST DER MARKTWÄCHTER FINANZEN?

Die Verbraucherzentrale Bremen ist seit Projektstart im März 2015 Teil des Marktwächters Finanzen, einem bundesweiten Projekt der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes. Gefördert werden die Marktwächter vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Das Bremer Team ist zuständig für den Bereich Immobilienfinanzierung. Teamleiter Philipp Rehberg erklärt im Interview, welche Ergebnisse das Team im Jahr 2016 erzielt hat und was für das kommende Jahr geplant ist.

FÜR ALLE, DIE DIE MARKTWÄCHTER NOCH NICHT KENNEN: WAS MACHT DER MARKTWÄCHTER FINANZEN?

Als Marktwächter Finanzen beobachten und analysieren wir den Finanzmarkt aus Verbraucherperspektive. Wir haben ein Frühwarnnetzwerk aufgebaut, über das uns Verbraucherzentralen bundesweit Beschwerden und Probleme zu Immobilienfinanzierungen melden können. Im Jahr 2016 haben uns insgesamt 225 besonders auffällige Meldungen erreicht.

WAS PASSIERT MIT DIESEN MELDUNGEN?

Wir werten sie aus und können so strukturelle Probleme oder unseriöse Praktiken von Anbietern aufdecken. Je nachdem warnen wir Verbraucherinnen und Verbraucher vor Angeboten, sprechen Anbieter darauf an oder mahnen sie ab. Darüber hinaus zeigen wir Akteuren aus Politik, Behörden und Verbänden Handlungsbedarf auf, um Verbraucherinnen und Verbraucher vor Fehlentwicklungen im Markt zu schützen.

WAS HAT DAS BREMER MARKTWÄCHTER-TEAM MIT HILFE DES FRÜHWARNNETZWERKES 2016 ERREICHT?

Die Allianz-Lebensversicherungs-AG musste ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Immobilier-Darlehensverträgen ändern. Sie hatte sich das Recht eingeräumt, den vereinbarten Zins nachträglich zu erhöhen, wenn Kundinnen und Kunden beispielsweise die finanzierte Immobilie nicht mehr selbst nutzten oder von einer privilegierten Berufsgruppe in eine andere Berufsgruppe wechselte. Solche Konditionsanpassungsklauseln sind natürlich eine unangemessene Benachteiligung für Verbraucherinnen und Verbraucher, die der Marktwächter erfolgreich abgemahnt hat. Womit haben Sie sich noch beschäftigt?

Wir haben uns in einer Untersuchung intensiv mit der Situation der Bausparkassen auseinandergesetzt. Die andauernde Niedrigzinsphase macht ihnen zu schaffen, sie müssen anders wirtschaften. Das klassische Bauspargeschäft verliert immer mehr an Bedeutung. Das hat natürlich auch Folgen für die Kundinnen und Kunden: Ihnen werden gut verzinsten Bausparverträge gekündigt und vermehrt Sofortfinanzierungen in Kombination mit einem Bausparvertrag angeboten. Und die sind oft sehr komplex.



Philipp Rehberg, Projektleiter Marktwächter Finanzen

WAS HABEN SIE FÜR DAS JAHR 2017 GEPLANT?

In der ersten Jahreshälfte erscheint unsere Untersuchung zu Vorfälligkeitsentschädigungen bei Bausparsofortfinanzierungen. Darüber hinaus planen wir eine Untersuchung zum Effektivzins und haben die Entwicklung bei der Wohnimmobilienkreditrichtlinie im Blick. Sie ist im März 2016 in Kraft getreten und soll nun auf Wunsch der Kreditgeber noch einmal nachgebessert werden. Auf der Marktwächter-Webseite haben wir in diesem Zusammenhang einen Aufruf gestartet, bei dem sich Verbraucherinnen und Verbraucher direkt an uns wenden und uns ihre Erfahrungen schildern können. Das Frühwarnnetzwerk wird damit noch mehr an Bedeutung für unsere Arbeit gewinnen.

Vielen Dank Herr Rehberg!



MARKTWÄCHTER
FINANZEN



Anke Behn (rechts), Finanzexpertin, im Beratungsgespräch mit einer Verbraucherin in der Beratungsstelle Bremen

PROJEKT „GUT FÜRS GELD, GUT FÜRS KLIMA“

Klimafreundliche Geldanlagen leisten einen wichtigen Beitrag für den Klimaschutz. Doch bisher ist vielen Menschen noch nicht bekannt, dass sie mit ihrer Geldanlage und Altersvorsorge die Umwelt schützen können. Das Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ informiert Verbraucherinnen und Verbraucher rund um das Thema ethisch-ökologische Geldanlage und etabliert bei den Verbraucherzentralen ein umfassendes Beratungsangebot – bundesweit. Um das Thema in der Öffentlichkeit noch bekannter zu machen, bereitet das Projekt zudem eine Informationskampagne für das Internet vor, die Mitte 2017 starten soll.

Das Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ wird im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit gefördert.

SONDERBERATUNG ZU DEN DEUTSCHEN AKTIONSTAGEN NACHHALTIGKEIT

Anlässlich der Aktionstage Nachhaltigkeit 2016 veranstaltete das Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ eine Sonderberatungsaktion zu ethisch-ökologischen Geldanlagen in insgesamt vier Verbraucherzentralen. Die Verbraucherzentrale Bremen beriet vom 30. Mai bis 2. Juni 2016 in Bremen und Bremerhaven interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos zu nachhaltigen Sparanlagen sowie zu Investmentfonds und Altersvorsorgeprodukten. Aufgrund der positiven Resonanz findet die Sonderberatungsaktion auch im Jahr 2017 statt.

STARTSCHUSS FÜR DIE NEUE VERANSTALTUNGSREIHE „DIALOG VERBRAUCHERSCHUTZ“

Mit einer Podiumsdiskussion zum Thema „Private Altersvorsorge – fair und ökologisch“ startete am 7. November 2016 im Haus der Wissenschaft die neue Veranstaltungsreihe „Dialog Verbraucherschutz“ der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Bremen.

Vor zahlreichen interessierten Besucherinnen und Besuchern eröffnete Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt die Veranstaltung mit Dr. Annabel Oelmann, Vorstand der Verbraucherzentrale Bremen. Anschließend diskutierten Vertreter aus Verbraucherschutz und Banken, wie eine faire, soziale und ethisch-ökologische Geldanlage und Altersvorsorge aussehen kann und in welchen Bereichen es noch Verbesserungsbedarf gibt.

Der „Dialog Verbraucherschutz“ zu aktuellen verbraucherpolitischen Themen findet zukünftig zwei- bis dreimal im Jahr statt.



Prof. Dr. Eva Quante-Brandt, Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz



Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt

PROJEKTSTECKBRIEF:

„Gut fürs Geld, gut fürs Klima“

PROJEKTTRÄGER:

BMUB im Rahmen der „Nationalen Klimaschutz Initiative“ (NKI)

PROJEKTLAUFZEIT:

1.10. 2015 bis 30.9.2018

FÖRDERSUMME:

1,12 Mio. Euro

KOOPERATIONSPARTNER:

Verbraucherzentralen: Bayern, Baden-Württemberg, Hamburg, Rheinland-Pfalz, Sachsen und Schleswig-Holstein



PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ der Verbraucherzentrale Bremen wird mit 1,5 Stellen vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft und anteilig mit einer 0,5 Stelle vom Land Bremen gefördert. Auf Bundesebene werden die Tätigkeiten durch die jährlichen Gemeinschaftsaktionen aller Verbraucherzentralen bestimmt, die Mittel des Landes Bremen werden für regionale Themen und Aktionen verwendet.

HOHE ERWARTUNGEN AN VEGETARISCHEN UND VEGANEN ERSATZPRODUKTEN

Konsumentinnen und Konsumenten kaufen zunehmend vegetarische oder vegane Lebensmittel und haben hohe Ansprüche an deren Inhaltsstoffen und Kennzeichnungen. Das war das Ergebnis einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen, an der fast 6.000 Verbraucherinnen und Verbraucher teilnahmen. Die Mehrheit der Befragten lehnt demnach Spuren tierischer Bestandteile in sogenannten Ersatzprodukten grundsätzlich ab und orientiert sich beim Einkauf der Lebensmittel kaum an Siegeln, sondern vor allem an Zutatenlisten.

Knapp drei Viertel der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer gaben an, sich überwiegend vegetarisch oder vegan zu ernähren. In vegetarischen Lebensmitteln erwarten 99 Prozent der Befragten kein Fleisch, 93 Prozent keinen Fisch und 88 Prozent auch keine Zutaten von geschlachtetem Tier. Die Gesamtergebnisse der Umfrage spiegeln vor allem die Meinung dieser Verbrauchergruppen wider. Es fällt auf, dass sich vor allem jüngere Konsumentinnen und Konsumenten vegan ernähren (55 Prozent der bis 30-jährigen Befragten). Der Anteil der Veganerinnen und Veganer nimmt in den höheren Altersgruppen immer mehr ab. Die Hauptgründe für den Kauf von Ersatzprodukten waren Tierschutz, Ethik und Gesundheit.

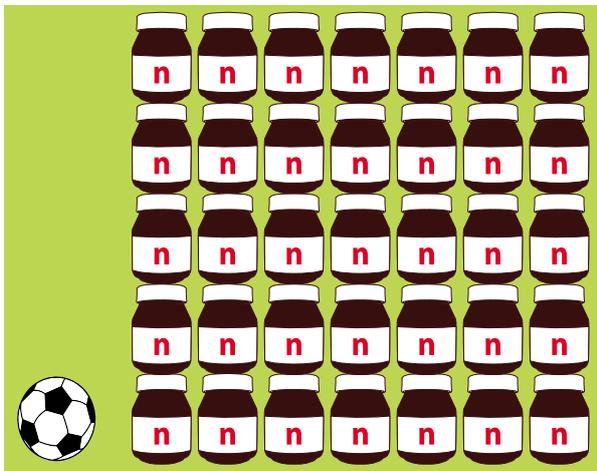
TÄTIGKEITEN AUF LANDESEBENE

Neben den Beratungen zum Thema Lebensmittel und Ernährung fanden Vorträge und Veranstaltungen in Schulen statt. Zudem wurden regionale Marktchecks durchgeführt, u. a. ein Marktcheck in Bremen zu Adventskalendern: Immer noch gibt es „niedlich“ aussehende Kalender mit alkoholischen Zutaten. Ein Apothekentest in HB und BHV ging der Frage nach, was Apotheker empfehlen, wenn ein Siebenjähriger nach der Schule immer erschöpft und lustlos ist. Ergebnis: teils schlechte Beratungen; zu viele Apotheken wollten Präparate verkaufen anstatt einen Arztbesuch zu empfehlen.

DICK DURCH DIE FUSSBALL-EM?

Der Lebensmittelkonzern Ferrero hatte sich anlässlich der Fußball-Europameisterschaft im Sommer 2016 etwas ganz Spezielles ausgedacht: „LoveBrands-Punkte“. Diese Punkte befanden sich auf verschiedenen Aktionspackungen von Nutella, Duplo, Hanuta und Kinderschokolade. Je nach Sammelleidenschaft bzw. Kaufmenge gab es unterschiedliche „Prämien“, beispielsweise eine Fleece-Decke, zwei Trinkgläser oder einen mobilen Bluetooth-Lautsprecher. Passend zum Event war auch ein Fußball mit den aufgedruckten Unterschriften der deutschen Nationalmannschaft dabei. Doch wer den haben wollte, musste 35 Gläser Nutella mit jeweils 450 Gramm kaufen.

(<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/dick-durch-die-em-presse>).



Quelle: © WESER-KURIER /
Josie Majetic vom 10.04.2016



ADVENTSKALENDER MIT „SCHUSS“

Seit Jahren kritisiert die Verbraucherzentrale Bremen, dass es „niedlich“ aussehende, scheinbar für Kinder geeignete Adventskalender gibt, deren Zutatenliste Eltern zusammensetzen lässt. Liköre, Wodka, Rum, Obstgeiste und Co. tauchen in so manchen kindlich gestalteten Kalendern auf. Zwar sind durch die kleinen Mengen Alkohol keine direkten Gesundheitsschäden zu erwarten. Doch es besteht das Risiko, dass Kinder sich an den Geschmack von Alkohol gewöhnen (<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/adventskalender-fuer-kinder>).

FRAGEN SIE IHREN APOTHEKER? MANCHMAL BESSER NICHT!

Die Apotheken beklagen sich – auch in Bremen. Der EuGH hat die Preisbindung für verschreibungspflichtige Medikamente gekippt, und der zunehmende Onlinehandel wird zu einer immer größeren Konkurrenz. Die Apotheken reklamieren für sich u. a. die gute Beratung vor Ort. Doch dass diese nicht immer höchsten Ansprüchen genügt, zeigt ein Test der Bremer Verbraucherzentrale. Die Frage „Mein Neffe ist sieben Jahre alt und geht in die zweite Klasse. Er ist nach der Schule stets erschöpft und hat zu nichts mehr Lust. Was kann man tun?“ wurde in 20 Apotheken gestellt. Elf Apotheken wollten Präparate zur Nahrungsergänzung verkaufen, darunter teilweise bis zu 40 Euro teure Produkte. Nur neun Apotheken empfahlen den Gang zum Arzt – das wäre in diesem Fall auch die richtige Empfehlung gewesen. Verbraucherinnen und Verbraucher gehen zu Recht davon aus, dass sie in Apotheken nicht nur „einkaufen“ können, sondern auch qualifiziert und individuell beraten werden. Unser Test ergab leider ein anderes Bild.

(<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/arzt-oder-apotheker>)

PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHER- SCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN II“

Menschen mit türkischem und russischem Migrationshintergrund stehen in Deutschland bei den Angeboten der digitalen Märkte vor großen Problemen. Ob intransparente Preisangebote beim Online-Handel, unübersichtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzerklärungen oder umständlich formulierte Verträge für Mobilfunk und Festnetz – vieles macht ihnen das Leben schwer.

Die Verbraucherzentrale Bremen hat seit Oktober 2016 gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg die zweite Phase des Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“ begonnen. Das Projekt hat eine Laufzeit von zwei Jahren und wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Das Projekt soll herausfinden, wie sich Online-Anbieter im Bereich Telekommunikation, Onlineverkauf von Lebensmitteln und Onlineverkauf von Reisen besonders an diese Zielgruppen wenden und ob sie sich an die in Deutschland geltenden Gesetze und Datenschutzvorschriften halten.





Parsya Baschiri, Verbraucherrechtsberater Beratungsstelle Bremerhaven

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wird zur Hälfte vom Land Bremen und zur Hälfte vom Bund finanziert und bereitet Informationen zu wechselnden Schwerpunktthemen auf und verbreitet diese beispielsweise in der regelmäßig erscheinenden Verbraucherzeitung und anderen Informationen. 2016 standen unter anderem die Themen unlauterer Wettbewerb mit den Teilthemen Inkassokosten, Fake Shops, Rechtsirrtümer im Alltag und Finanzkompetenz von jungen Kundinnen

und Kunden sowie die Zielgruppe Verbraucherinnen und Verbraucher mit Migrationshintergrund im Fokus. Das Projektziel ist, Konsumentinnen und Konsumenten zu bestärken, sich präventiv auf die Herausforderungen und Marktbesonderheiten in den genannten Themenschwerpunkten einzustellen, Markttransparenz zu schaffen und Verunsicherung von Verbraucherinnen und Verbrauchern abbauen.



Treffen mit Staatssekretär Ulrich Kelber in der Verbraucherzentrale Bremen

”

Verbraucherschutz bedeutet, Menschen konkret zu helfen und gleichzeitig auf Fehlentwicklungen politisch zu reagieren. Beides passiert hier in der Verbraucherzentrale Bremen. Bürgerinnen und Bürger werden kompetent beraten. Gleichzeitig hilft der Marktwächter Finanzen, dass Fehlentwicklungen am Finanzmarkt schneller erkannt und behoben werden“, sagte Ulrich Kelber bei seinem Besuch.

“

BESUCH STAATSEKRETÄR ULRICH KELBER

Der Parlamentarische Staatssekretär beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Ulrich Kelber (SPD), hat am 02.03.2016 die Verbraucherzentrale Bremen besucht. Er informierte sich über die aktuellen inhaltlichen Schwerpunkte und die Herausforderungen der bundesweit kleinsten Verbraucherzentrale und erhielt einen Einblick in den Beratungsalltag und in das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“.



Treffen mit Staatssekretär Ulrich Kelber in der Verbraucherzentrale Bremen

PROBLEME MIT UNSPORTLICHEN KLAUSELN – ERGEBNIS DER UMFRAGE ZU FITNESSSTUDIOS

Ärger mit Fitnessstudios ist schon seit langem ein Thema bei den Verbraucherzentralen. Eine bundesweite Umfrage mehrerer Verbraucherzentralen macht nun deutlich: Rechtsverstöße und Verbraucherbenachteiligung sind weiterhin an der Tagesordnung. Gerade, wenn Verbraucher wegen eines Umzugs oder aus gesundheitlichen Gründen ihren Vertrag kündigen wollen, gibt es Probleme. Bei über einem Drittel der Teilnehmer wurde eine außerordentliche Kündigung nicht akzeptiert. Die nicht repräsentative Umfrage lief von August bis Oktober 2016. 520 Verbraucher nahmen daran teil.

Positiv bewertet wurde, dass Verbraucher gut darüber informiert sind, welche Klauseln in den Verträgen stehen – Unklarheit gibt es oftmals aber über die Zulässigkeit dieser Klauseln. Rechtswidrig ist es beispielsweise, wenn Fitnessstudios die Haftung für mitgebrachte Kleidung, Geld oder Wertsachen bei Verlust komplett oder generell ausschließen. Das war bei gut einem Drittel der Meldungen der Fall. Knapp 20 Prozent der Umfrageteilnehmer gaben an, dass ihr Vertrag Klauseln zur Erhöhung des Mitgliedsbeitrags enthält, entweder wegen steigender Energie- und Unterhaltskosten oder wegen einer Erhöhung der Mehrwertsteuer. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist das eine versteckte Preiserhöhung. Gerichte haben derartige Klauseln bereits als rechtswidrig eingestuft. Bei 13 Prozent der Teilnehmer behielten Studios es sich vor, jederzeit die Öffnungszeiten zu ändern. Auch das ist nicht erlaubt.

Melden Verbraucher uns rechtswidrige Klauseln oder entdecken wir diese in Verträgen, werden wir weiter dagegen vorgehen. Gerne können Verbraucher sich bei uns informieren und beraten lassen, wenn sie Ärger mit ihrem Studio haben.



VERBRAUCHERZEITUNG

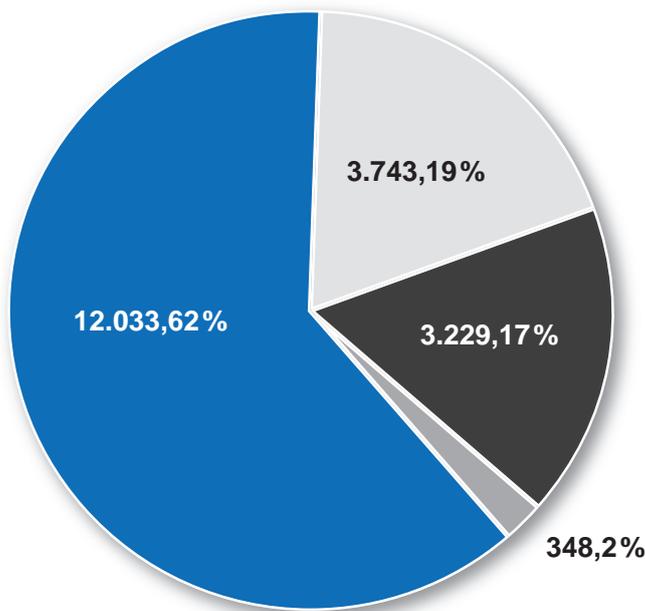
Im Projekt wurden in 2016 vier Ausgaben unserer Verbraucherzeitung produziert. Die insgesamt ca. 7.000 Exemplare werden in verschiedenen Stadtteilen verteilt, liegen in den beiden Beratungsstellen der Verbraucherzentrale aus und sind im Internet abrufbar.

(<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/verbraucherzeitung-neu>)

BERATUNGSZAHLEN

Die Verbraucherzentrale Bremen konnte die Beratungszahlen 2016 um 6 % steigern. Hier macht sich immer noch der Sondereffekt aufgrund der verstärk-

ten Nachfrage zum „Widerruf von Immobiliendarlehen“ bemerkbar.



19.332 Beratung im Jahr 2016

- FDL/Versicherungen
- Bauen und Energie
- Ernährung
- Verbraucherrecht

Unsere Webseite haben 303.638 Besucherinnen und Besucher angeklickt (www.verbraucherzentrale-bremen.de) bzw. 5.756.727 Interessierte zusammen mit www.verbraucherzentrale.de. Hierin enthalten sind

5.453.089 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale Bremen gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

Die beliebtesten Seiten auf unserer Homepage

- 15 Fragen und Antworten zur Schufa mit einem Musterbrief
- Unverheiratete Paare müssen bei Haftpflichtversicherungen aufpassen
- Kleine Checkliste für Heilpraktikerkosten
- Kündigung gut verzinsten Bausparverträge: Fragen und Antworten
- Immobilienkredit: Widerruf und Rückforderung der Vorfälligkeitsentschädigung

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Wir waren gefragter Interviewpartner u. a. bei der Nachrichtenagentur dpa und wurden in mehr als 660 Artikeln (Print und Online) erwähnt. Wir haben 63 Pressemitteilungen verschickt (<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/pressearchiv-2016>). Zwei Pressemitteilungen waren deutschlandweit sehr erfolgreich: Die Verbraucherzentrale Bremen warnt vor Droh-SMS und Verbraucherzentrale warnt. Neue Sex-Fälle im Internet!

Wir haben Medienkooperationen mit „Aktiv“, der Mitgliederzeitung der Deutschen Seniorenliga geschlossen und mit dem Nordwestradio. Im Nordwestradio sprechen wir seit Oktober 2016 montags in der Kolumne „Die Welt der Verbraucher“ live im Studio zu verschiedenen Verbraucherthemen. Weiterhin sind wir jeden Montag mit unserer Kolumne im Weser-Kurier und monatlich im Mix-Heft. Seit Mitte 2016 wird quartalsweise eine Medienresonanzanalyse erstellt und an den Verwaltungsrat, die senatorische Behörde für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz und Freunde der Verbraucherzentrale verteilt.

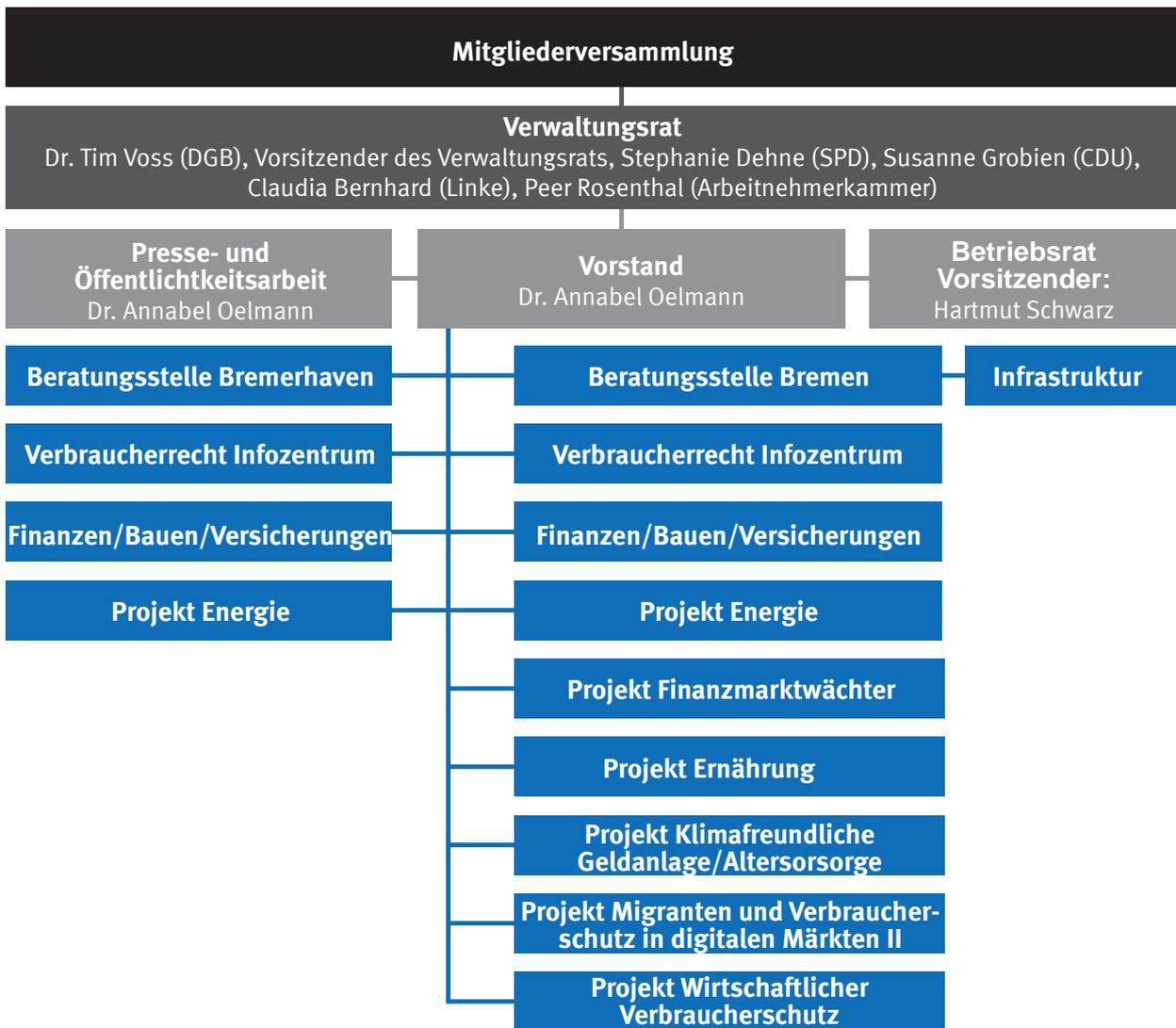
ZAHLEN

Ratgeberverkäufe	1.025
Vorträge	65
Interviews	637
Pressemitteilungen	63
Follower auf Twitter	1.070



DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN

ORGANIGRAMM





Das Team der Verbraucherzentrale Bremen e.V.

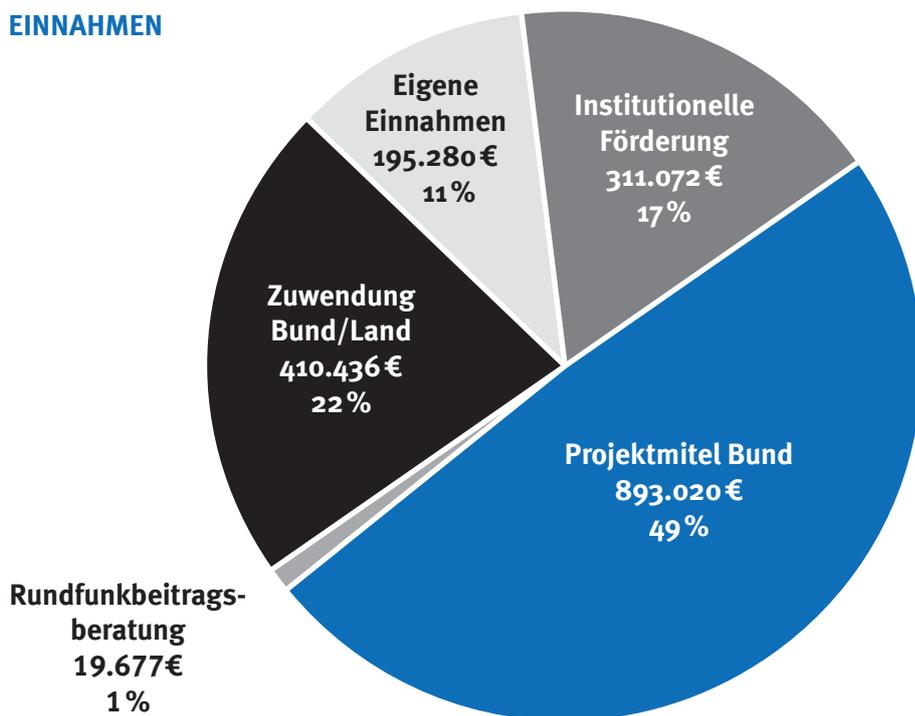
In der Verbraucherzentrale Bremen arbeiten 33 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 23 in Teilzeit. Darüber hinaus sind für uns 11 Honorarberaterinnen und Honorarberater tätig. Seit vielen Jahren unterstützt uns tatkräftig unsere Ehrenamtliche Ilse König bei dem Beratungsangebot „Berechnung der Vorfälligkeitsent-

schädigung“. Vielen Dank für Ihr Engagement! In 2016 hatten wir außerdem vier Praktikantinnen, die uns insbesondere im Projekt Ernährung und in der Gruppe Finanzdienstleistungen unterstützt haben. Unser Dank gilt Tabea Forster, Jana Röbekamp, Nadine Rother und Carol-Ann Wessendorf.

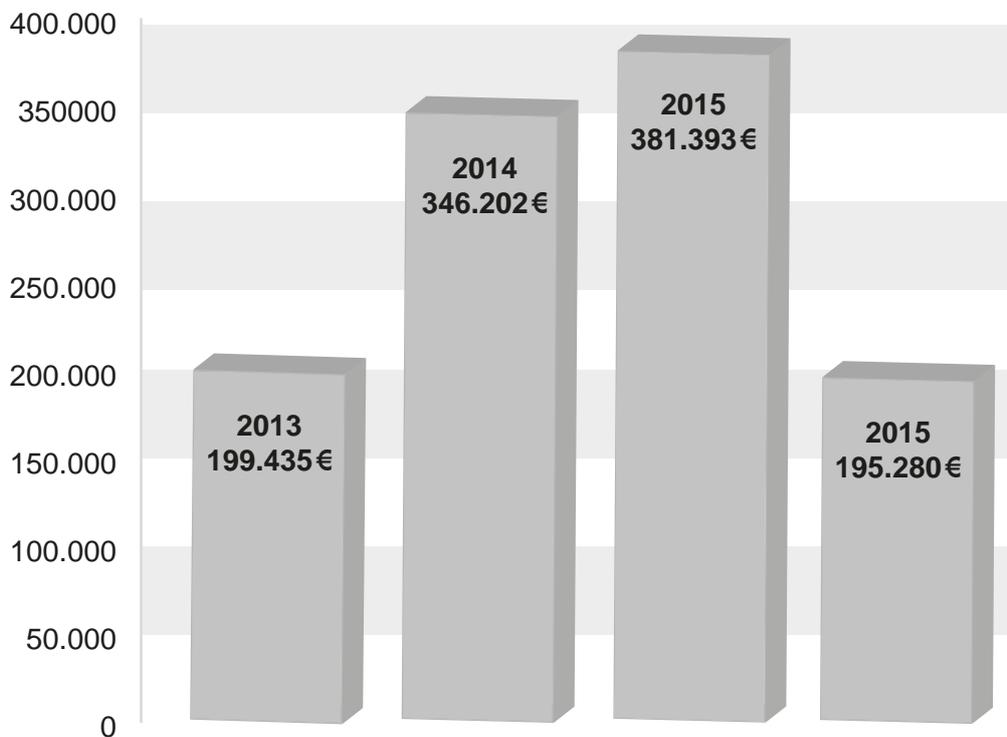
FINANZEN 2016

	EINNAHMEN	Euro
	Erlöse aus Beratungen und sonstige Erlöse	195.280,44
	Zuwendung Institution Land Bremen	288.782,00
	Zuwendung Land Bremen zum Projekt Ernährung (BMEL)	120.532,00
	Zuwendungen vom BMEL zum Projekt Ernährung	120.531,99
	Zuwendung Land Bremen zum Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	84.686,00
	Zuwendungen vom BMJV zum Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	84.686,00
	Zuwendungen anderer Stellen	156.568,58
	Summe Einnahmen	1.051.067,01
		AUSGABEN
Personalausgaben		
Institutionell		470.477,51
Projekt Ernährung - Bund (BMEL)		102.972,95
Projekt Ernährung - Land Bremen (BMEL)		100.474,23
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - Bund (BMJV)		65.008,46
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - Land Bremen (BMJV)		70.656,17
Sachkosten		
Institutionell		195.511,38
BMEL Ernährung - Bund		17.841,94
BMEL Ernährung - Land Bremen		10.543,91
BMJV Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		19.918,41
Land Bremen - BMJV Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz		20.209,80
Summe Ausgaben		1.073.614,76
	DIFFERENZ	22.547,75
	Rücküberweisung nicht verbrauchter Mittel - Land Bremen - Projekt Ernährung	9.496,07

EINNAHMEN



EIGENE EINNAHMEN



VERWALTUNGSRAT



Von links: Susanne Grobien, Peer Rosenthal, Hartmut Schwarz, Dr. Tim Voss, Dr. Annabel Oelmann

Im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen sind:

- Dr. Tim Voss,
Vorsitzender des VerwaltungsratesGewerkschaftssekretär des DGB, Region Bremen-Elbe-Weser
- Claudia Bernhard
Die Linke, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Stephanie Dehne – in 2016 neu gewählt
SPD, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Susanne Grobien
CDU, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Peer Rosenthal – in 2016 neu gewählt
Referent der Geschäftsführung der Arbeitnehmerkammer

In den regelmäßigen Verwaltungsratssitzungen diskutieren wir über aktuelle Themen und besprechen die strategische Ausrichtung der Verbraucherzentrale Bremen.

MITGLIEDSVERBÄNDE

- Arbeitnehmerkammer Bremen
- Bremer Mieterschutzbund e.V.
- Bündnis 90/Die Grünen, Landesverband Bremen
- CDU, Landesverband Bremen
- Christlicher Gewerkschaftsbund Deutschlands, Landesverband Bremen
- Deutscher Hausfrauenbund, Netzwerk Haushalt Landesverband Bremen e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Region Bremen-Elbe-Weser
- Die Linke, Landesverband Bremen
- Fachzentrum Schuldenberatung Bremen e.V.
- Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Region Bremen-Weser-Elbe
- Haus & Grund, Landesverband Bremen e.V.
- SPD-Landesorganisation Bremen

BERATUNGSSTELLEN IM LAND BREMEN

BERATUNGSZENTRUM BREMEN

Altenweg 4
28195 Bremen
Telefon: 0421-160 77-7
Fax: 0421-160 77-80

BERATUNGSSTELLE BREMERHAVEN

Barkhausenstr. 16 (3. Etage)
27568 Bremerhaven
Telefon: 0471- 261 94

BERATUNGSZEITEN:

Montag: 10 bis 18 Uhr
Dienstag: 10 bis 18 Uhr
Mittwoch: 10 bis 18 Uhr
Donnerstag: 10 bis 18 Uhr
Freitag: 10 bis 13 Uhr

BERATUNGSZEITEN:

Montag: 09 bis 12 Uhr und 14 bis 18 Uhr
Dienstag: 09 bis 12 Uhr
Mittwoch: 14 bis 18 Uhr
Donnerstag: 09 bis 12 Uhr
Freitag: 09 bis 12 Uhr

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bremen e.V.
Altenweg 4, 28195 Bremen
Telefon: 0421-160 77-7
Fax: 0421-160 77-80
www.verbraucherzentrale-bremen.de
www.twitter.com/VZHB

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

Texte: Dr. Annabel Oelmann
Konzeptionelle Grundlagen: Zarah Philipson
Lektorat: Regina Aschmann
Fotos/ Bildnachweise: Grafik S. 23 © WESER-KURIER, Josie Majetic vom 10.04.2016; Grafiken auf den Seiten 10, 14, 21, 24 und 29 designed by Freepik;
Foto Titelseite: fotolia; Foto Seite 7 Dr. Tim Voss; Fotos auf den Seiten 5, 12, 15, 16, 19, 20, 21, 25, 26, 27, 31, 34 Verbraucherzentrale Bremen e.V.
Gestaltung: bildschön + wortgewand(t), Dorothea Salzmänn-Schimkus, Bremen

Stand: Juni 2017

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2017, Verbraucherzentrale Bremen/Bremerhaven

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 oben) gestattet.

verbraucherzentrale

Bremen