



verbraucherzentrale

Bremen

GESCHÄFTSBERICHT 2018

INHALT

ONLINETERMINVERGABE	6
FINANZEN – GUTE BERATUNG IST NACHGEFRAGT	7
MARKT UND RECHT	10
VERBRAUCHERCAFÉ	12
MODELLVORHABEN ZUR UNABHÄNGIGEN RECHTSBERATUNG IM QUARTIER	13
PROJEKT „ENERGIE“	15
PROJEKT „GUT FÜRS GELD, GUT FÜRS KLIMA“	17
PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“	19
PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“ – IMMOBILIENFINANZIERUNG	24
PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN II“	27
PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“	28
BERATUNGSZAHLEN	32
MASSNAHMEN NACH DEM UNTERLASSUNGSKLAGENGESETZ BEZIEHUNGSWEISE GESETZ ÜBER UNLAUTEREN WETTBEWERB	32
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	33
DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN	34
FINANZEN 2018	34
BILANZ / GUV	35
ORGANIGRAMM	36
VERWALTUNGSRAT	37
MITGLIEDSVERBÄNDE	39
BERATUNGSSTELLEN IM LAND BREMEN	39
IMPRESSUM	40

WERTE LESERINNEN UND LESER,

die Arbeit der Verbraucherzentrale war auch in 2018 vielfältig und spannend. Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe – die großen politischen Themenfelder aus 2018 kennzeichneten auch unsere Arbeit. Die fortschreitende Digitalisierung aller Lebensbereiche stellt nicht nur die Gesellschaft, sondern auch die Verbraucherzentrale vor immer neue Herausforderungen. Digitaler Nachlass, Wearables, Bezahlfunktionen via Smartphone oder Smart Home rücken als Verbraucherthemen zunehmend in den Fokus. Eng damit verbunden ist der Schutz unserer persönlichen Daten.

Mit dem „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“ startete im April 2018 ein herausforderndes Projekt der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz. Damit haben wir die Möglichkeit, in strukturell benachteiligten Stadtteilen Verbraucherberatung anzubieten und Verbraucherinnen und Verbraucher direkt in ihrem Lebensumfeld zu unterstützen. Mit der aufsuchenden Verbraucherarbeit in Bremen-Gröpelingen, Bremen-Huchting und Bremerhaven-Lehe erproben wir einen neuen Ansatz. Wir wollen Bürgerinnen und Bürgern, die den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale aus Unkenntnis, finanziellen, physischen oder sozialen Gründen nicht selbst finden, vor Ort direkt eine wöchentliche Verbraucherberatung ohne Terminzwang anbieten.

Das Team der Verbraucherzentrale informiert die Verbraucherinnen und Verbraucher in unserem Bundesland unabhängig und erstklassig – und schafft damit ein Gegengewicht zu Anbietern, die gegenüber uns



Dr. Annabel Oelmann

Konsumentinnen und Konsumenten einen Informationsvorsprung haben. Um weiterhin erfolgreich arbeiten zu können, benötigen wir dringend eine Erhöhung der institutionellen Förderung und Ihre Unterstützung **(klick!)**.

All das kann nur durch die Zusammenarbeit vieler gelingen.

Unser Dank gilt der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz Dr. Eva Quante-Brandt, Projektgebern für die finanzielle Unterstützung, Kooperationspartnern für die Unterstützung und unserem Verwaltungsrat und unseren Mitgliedern – sie alle stärken Verbraucherarbeit in Bremen.

Herzliche Grüße
Ihre

Vorständin Verbraucherzentrale Bremen

ONLINETERMINVERGABE

Seit Januar 2018 haben wir eine Onlineterminvergabe, die über unsere Webseite komfortabel zu erreichen ist. Verbraucherinnen und Verbraucher können Ihren Termin bequem jederzeit über den Computer oder ein mobiles Endgerät, wie beispielsweise das Smartphone, buchen. Sie werden unkompliziert durch das System geführt, beschreiben kurz, worum es geht und suchen sich einen Termin aus. Sie werden via E-Mail automatisch an den Termin erinnert, können ihn problemlos online Stornieren und umbuchen. Ratsuchende können damit sieben Tage die Woche rund um die Uhr ihr passendes Beratungsangebot buchen – und das auf dem Sofa zuhause, auf der Fahrt in der Straßenbahn zur Arbeit oder in der Warteschlange beim Einkaufen. Gerade Berufstätige schätzen diese zeitliche und räumliche Flexibilität bei der Terminvereinbarung. Seit der Einführung dieses Systems, erfolgen ungefähr ein Drittel aller Terminvergaben über die Online-Buchung.

Terminbuchung - Verbraucherzentrale Bremen e.V.

Willkommen bei unserer Online-Terminbuchung!

Möchten Sie zu einem Verbraucherthema in der Verbraucherzentrale in **Bremen oder Bremerhaven** persönlich beraten werden? Die Online-Terminvereinbarung steht Ihnen 24 Stunden und 7 Tage die Woche zur Verfügung.

Wenn Sie einen Folgetermin bei der/dem selben Berater/-in vom Ersttermin buchen möchten, wenden Sie sich bitte an unser Termintelefon 0421-160 777 Montag-Donnerstag von 10 bis 16 Uhr und Freitag von 10 bis 13 Uhr. Wünschen Sie eine Beratung zu einem Energiethema, folgen Sie diesem Link [zur Energieberatung](#).

Tipp für Mitglieder der Arbeitnehmerkammer:
Sie zahlen für Beratungen der Verbraucherzentrale Bremen zu arbeitnehmernahen Themen nur die Hälfte des Beratungsentgeltes. Dies sind beispielsweise unsere Geldanlage-, Altersvorsorge-, Immobilienfinanzierungsberatung und einige Versicherungsberatungsangebote.

1. Themenbereich

Bitte wählen Sie Ihren Beratungswunsch aus:

Wofür interessieren Sie sich?

- Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung und -verträge - ab 45 Min. 75 € ⓘ
- Versicherungen - ab 45 Min. 75 € ⓘ
- Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung - 60 Min. 100 €
- Festnetz- und Mobilfunk, Rundfunkbeitrag (GEZ), illegale Downloads - 20 Min. 25 € ⓘ
- Lebensmittel und Ernährung - 30 Min. kostenlos ⓘ
- Verträge und Reklamationen - 20 Min. 25 € ⓘ

[Weiter »](#)

Quelle: <https://www.terminland.de/verbraucherzentrale-bremen>

FINANZEN – GUTE BERATUNG IST NACHGEFRAGT

Das Jahr 2018 war weltweit von politischen Turbulenzen geprägt. Aktienkurse schlossen weltweit mit einem Minus ab. Während der US-Leitzins weiter steigt, hält die Europäische Zentralbank den europäischen Leitzins weiterhin bei null. Verbraucherinnen und Verbraucher wünschen sich verstärkt Orientierung und unabhängigen Rat von der Verbraucherzentrale Bremen für ihre langfristigen Entscheidungen zu finanziellen Angelegenheiten.

GIROKONTO

2018 passten Bremer Banken die Konditionen ihrer Girokontenmodelle erneut an. Es erhöhten sich flächendeckend die Kontoentgelte. Ein kostenloses Girokonto findet sich in keiner Filiale mehr, außer für bestimmte Gruppen wie Schüler oder Studenten. Wer neben der Girokarte zum Girokonto eine Kreditkarte in Anspruch nimmt und sein Konto gewöhnlich nutzt, muss bei den meisten Banken mit Jahresentgelten von deutlich über 100 € rechnen. Damit Verbraucherinnen und Verbraucher künftig besser vor versteckten Kosten und intransparenten Klauseln geschützt werden, hat der Gesetzgeber Ende Oktober neue Informationspflichten eingeführt. Die Institute sind nun verpflichtet, Kunden mindestens einmal im Jahr kostenlos schriftlich zu informieren, wie viel ihr Girokonto im vergangenen Jahr gekostet hat. Sie müssen dafür auch einheitliche Begriffe benutzen. Girokonten sollen zudem besser zu vergleichen sein. Banken müssen vor Neuabschluss eine „vorvertragliche Entgeltinformation“ zur Verfügung zu stellen, darin müssen die wesentlichen Kosten für ein Girokonto aufgelistet sein. Zusammen mit der Wechselhilfe seitens der neuen Bank soll die Hemmschwelle zum Kontowechsel abgebaut werden.



Unsere Beratungen werden mit Flyern und Broschüren unterstützt.

FINANZEN – GUTE BERATUNG IST NACHGEFRAGT

GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

Kreditinstitute haben Zinsen auf Sparbücher und Tagesgeldkonten quasi abgeschafft. Der Realzins hatte ein historisches Tief erreicht. Er gibt die tatsächliche Verzinsung nach Abzug der Inflationsrate wieder. Sparer, die ihr Vermögen in Tagesgeld, Spareinlagen oder Festgeld angelegt haben, erleiden demnach einen Wertverlust. Die Inflationsrate betrug 2018 im Schnitt 1,8 Prozent. Der negative Realzins für Sparer stieg im ersten Quartal von minus 1,3 Prozent bis Ende 2018 auf minus 1,98 Prozent an.

Auf der Suche nach Auswegen und Anlagemöglichkeiten für die Geldanlage und Altersvorsorge war die Beratung der Verbraucherzentrale erneut gefragt. Viele Ratsuchende kennen inzwischen Begriffe wie „Indexfonds“ und „ETF“ und sind bereit, sich gut darüber zu informieren. Die Beratungskräfte der Verbraucherzentrale konnten bei den Ratsuchenden das nötige Wissen und eine gewisse Handlungskompetenz aufbauen, um individuelle Wege und Strategien für die eigene Vorsorge finden.

Der dann 2018 eingetretene Insolvenzfall des Containervertriebs P&R entwickelte sich zum größten Anlagenskandal in der deutschen Geschichte. 54.000 Anlegerinnen und Anleger drohen Verluste von bis zu 3,5 Milliarden Euro. Überwiegend ältere Menschen hatten dort Container gekauft – im Glauben, dass P&R tatsächlich ihr Geld für solche Container verwendet. Statt der 1,6 Millionen verkauften Container beläuft sich die Containerflotte auf lediglich 618.000 Stück. Über Jahre hinweg wurden Verträge über nicht-existierende Container geschlossen, wobei die neu eingeworbenen Gelder dazu genutzt wurden, laufende Verbindlichkeiten aus Mietzahlungen und Rückkäufen gegenüber Altanlegern zu begleichen.

Nach Aussage der Insolvenzverwalter haben die Anlegerinnen und Anleger kein Eigentum an den Containern erworben, da es in den jeweiligen Vereinbarungen an

einem Bezug auf konkrete Container mangelt. Gleichwohl partizipieren die Geschädigten über das Insolvenzverfahren am Verwertungserlös.

BAUSPARVERTRÄGE

Der Wunsch der Bauparkassen sich von, aus heutiger Sicht, gut verzinsten Bausparverträgen zu trennen, reißt nicht ab. Die fordern deshalb beispielsweise den Regelsparbeitrag ein oder bieten ihren Kundinnen und Kunden einen Tarifwechsel an. Gerade bei der Kündigung des Vertrages durch die Bauparkasse ist ein Blick in die jeweiligen Bedingungen des Vertrages unerlässlich, denn trotz des Urteils des Bundesgerichtshofs vom Februar 2017, welches die Kündigung von Bausparverträgen zehn Jahre nach der Zuteilungsreife regelt, sind weiterhin nicht alle Kündigungen oder Forderungen der Bauparkassen berechtigt.

IMMOBILIENFINANZIERUNGEN

Die Anzahl der Beratungen zu Immobilienfinanzierungen ist weiterhin konstant. Durch das dauerhaft niedrige Zinsumfeld besteht für viele Ratsuchende der Wunsch nach einer eigenen Immobilie. Um Familien und Alleinerziehende bei diesem Wunsch zu unterstüt-



zen, wurde das „Baukindergeld“ in 2018 für drei Jahre eingeführt. Dieser Zuschuss in Höhe von 12.000 Euro pro Kind, verteilt auf zehn Jahre, kann innerhalb vorgegebener Einkommensgrenzen für den Bau oder Erwerb von selbstgenutztem Wohnraum bei der Kreditanstalt für Wiederaufbau beantragt werden. Auch das Land Bremen hat in 2018 ein Förderprogramm „Eigenheimzuschuss“ für Familien und Alleinerziehende ins Leben gerufen. Hier ist die Förderung allerdings auf Ortsteile mit besonderem Entwicklungspotential und Gesamtkosten in Höhe von 330.000 Euro beschränkt. Trotz dieser beiden Förderungen sollte die Anschaffung von einem Eigenheim nicht übereilt getätigt werden, denn leider sehen wir in unseren Beratungen immer wieder, dass das erforderliche Eigenkapital für eine stabile Finanzierung in vielen Fällen (noch) nicht ausreicht.

IMMOBILIEN-LEIBRENTE UND UMKEHRHYPOTHEK

Im Laufe des Jahres 2018 wurde das neue Beratungsangebot zu Immobilien-Leibrente und Umkehrhypothek eingeführt. Es gibt zahlreiche Rentnerinnen und Rentner, die im Alter über eine zu geringe Rente klagen. Sie könnten ihre abgezahlte Immobilie gewinnbringend verkaufen, aber sie möchten eigentlich bis an ihr Lebensende in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Ob Umkehrhypothek, Immobilien-Leibrente, Nießbrauch - es gibt mittlerweile diverse Möglichkeiten und Anbieter. Wer sich näher damit beschäftigt dem begegnen komplexe Vertragsgestaltungen und diverse Fallstricke. Die Verbraucherzentrale Bremen klärt zusammen mit Ratsuchenden über die wirtschaftlichen sowie rechtlichen Vor- und Nachteile der diversen Möglichkeiten auf.

VERGÜNSTIGUNG FÜR MITGLIEDER DER ARBEITNEHMERKAMMER BREMEN

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Land Bremen profitieren von der Kooperation gleich in mehrfacher Hinsicht: 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 und füllen bei der Beratung ein entsprechendes Formular aus.

Beschäftigte in Bremen und Bremerhaven können sich in allen Bereichen informieren, die für Arbeitnehmer von besonderem Interesse sind, etwa zur zusätzlichen Rentenversicherung, zu Riester-Verträgen, zur privaten Kranken- oder Pflegeversicherung, zur Berufsunfähigkeitsversicherung oder zum Berufsrechtsschutz.

VERSICHERUNGEN UND ALTERSVORSORGE

Beratung bei der Verbraucherzentrale
Ermäßigt für Mitglieder der Arbeitnehmerkammer Bremen

Terminvereinbarung
www.verbraucherzentrale-bremen.de
Bremen 0421 3 60 17 7
Bremerhaven 0415 2 63 04

verbraucherzentrale
BREMEN

Arbeitnehmerkammer
Bremen

MARKT UND RECHT

ABZOCKE MIT TELEFONEROTIKDIENSTLEISTUNGEN

Die Verbraucherzentrale Bremen hat im letzten Jahr zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern über Abzock-Maschen wegen angeblich in Anspruch genommener Telefonsexdienstleistungen erhalten. Die Maschen sind vielfältig:

Beispielsweise werden Zeitungsannoncen inseriert von angeblich alleinstehenden Frauen, die nach „Bekanntschaffen“ suchen. Ruft man dann die angegebene Rufnummer an, teilt eine Bandansage mit, dieser Anruf kostet 90 Euro. Wenn der Verbraucher mit diesem Anruf seine Rufnummer mitgesendet hat, verwenden die Betrüger diese, um an weitere Daten des Verbrauchers zu kommen, um dann Rechnungen und Mahnungen wegen angeblicher Inanspruchnahme von Telefonsexdienstleistungen zu versenden.

In anderen Fällen wurden Verbraucher angerufen und ihnen wurde vorgegaukelt, sie würden mit einem Postmitarbeiter sprechen, der eine Postsendung nicht zustellen konnte. Hierfür bräuchte er den Namen und die Adresse des Verbrauchers. Wenn der Verbraucher diese dann durchgegeben hat, erhielt er kurze Zeit später eine Rechnung in Höhe von 90 Euro für einen angeblichen „Service für Erwachsene“. Es folgten in den meisten Fällen weitere Mahnungen und Inkassoschreiben, in denen mit einem gerichtlichen Mahnverfahren und Zwangsvollstreckung gedroht wurde.

Auf Anraten der Verbraucherzentrale haben die Verbraucher auf keines der Schreiben reagiert, da wir überzeugt sind, dass es sich bei den Betrügern um keine Firmen oder Inkassounternehmen handelt. Sehr wahrscheinlich geben sich die Betrüger fälschlicherweise als Firmen und Inkassobüros aus und erfinden willkürlich diverse Firmennamen.



Bei uns ist die Beratung: persönlich, verständlich und kompetent.

ABGASSKANDAL – MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Zum 1. November 2018 wurde mit der Musterfeststellungsklage ein neues Instrument zur Rechtsdurchsetzung von Ansprüchen von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegen Unternehmen eingeführt. Dabei werden in einem Musterverfahren strittige Fragen gebündelt und grundsätzlich geklärt. Die Beteiligung an einer Klage ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos und ohne Rechtsbeistand möglich. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat in Kooperation mit dem ADAC am 1. November 2018 eine Musterklage gegen die Volkswagen AG im Zusammenhang mit dem Dieselskandal eingereicht. Die Klage betrifft Fahrzeuge der Marken Audi, Seat, Skoda und Volkswagen mit Dieselmotoren des Typs EA 189 (1,2; 1,6 oder 2 Liter).

In einer Veranstaltung der Reihe „Dialog Verbraucherschutz“ der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz haben wir zusammen mit dem vzbv und ADAC betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher informiert, wie sie sich der Klage anschließen können.

The poster features a blue background with white text and graphics. At the top, it reads 'VERBRAUCHER ZÄHLEN! VERBRAUCHER WÄHLEN!' in white capital letters. Below this is a red banner with the text 'verbraucherzentrale' in white lowercase letters, and a white banner with 'Bremen' in black cursive script. The central graphic consists of a white outline of a gavel and a large paragraph symbol (§). At the bottom, the text 'Musterfeststellungsklage – Verbrauchern zu ihrem Recht verhelfen!' is written in white. Below that, in smaller white text, it says 'Verbrauchern Sicherheit geben – die Verbraucherzentrale stärken'.

Neuigkeiten zum Stand des Verfahrens erhalten Sie per Mail über den Newsalert des vzbv sowie auf der Internetseite www.musterfeststellungsklagen.de.

DIGITALE SPRACHASSISTENTEN

Zusammen mit der deutschen Seniorenliga haben wir eine Onlineumfrage zu digitalen Sprachassistenten durchgeführt. Diese hat ergeben, dass die große Mehrheit (92 Prozent) der zwischen 50 und 90 Jahre alten Befragten die Technologie nicht kennen oder nicht nutzen. Letzteres begründet jeder Zweite (51 Prozent) mit der Aussage, dass der Nutzen eines Sprachassistenten nicht bekannt ist, sowie erhebliche Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes bestehen.

ABSCHALTUNG DES ANALOGEN KABELFERNSEHENS

Die Abschaltung des analogen Kabelfernsehens hat viele Bremerinnen und Bremer beschäftigt. Das analoge Kabelfernsehen wurde am 7. August 2018 in Bremen und am 8. August 2018 Bremerhaven mit dem niedersächsischen Umland endgültig abgeschaltet. Seither wird im Kabelnetz nur noch in DVB-C gesendet.

Die Fragen der Betroffenen haben wir aufgearbeitet und über unserer Website, eine Pressemitteilung und viele Interviews Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen informiert.

VERBRAUCHERCAFÉ

Das Verbrauchercafé findet monatlich statt. Bei Kaffee und Tee tauschen sich unsere Fachberater mit Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verschiedenen Themen aus. Jeweils um 16.00 Uhr am letzten Montag im Monat in Bremerhaven, sowie am letzten Mittwoch im Monat in Bremen.

Die Themen im Verbrauchercafé 2018 waren:

- Ernährung im Alter – Fit in den Frühling
- Betongold – Immobilien als Kapitalanlage in der Niedrigzinsphase
- Haben Sie den für Sie passenden Stromtarif?
- Senioren im Visier – Die Maschen der Abzocker
- Nur mal kurz die Welt retten – Tipps für Nachhaltigkeit im Alltag
- Für den Notfall vorsorgen: Haben Sie ein Testament, eine Patientenverfügung und eine Vorsorgevollmacht?
- Gefahren in der Digitalen Welt – Fakeshops, Abofallen, Datenklau und wie kann ich mich schützen?
- Gasumstellung in Bremen und Bremerhaven: Was bedeutet das für meine Heizung?
- Reicht die gesetzliche Rente für den Ruhestand? Gibt es Lücken? Was kann ich für meine Rente tun?
- In Herbst und Winter lauern Regen, Eis und Schnee. Bin ich richtig versichert?
- Ernährung im Alter – Fit in den Winter

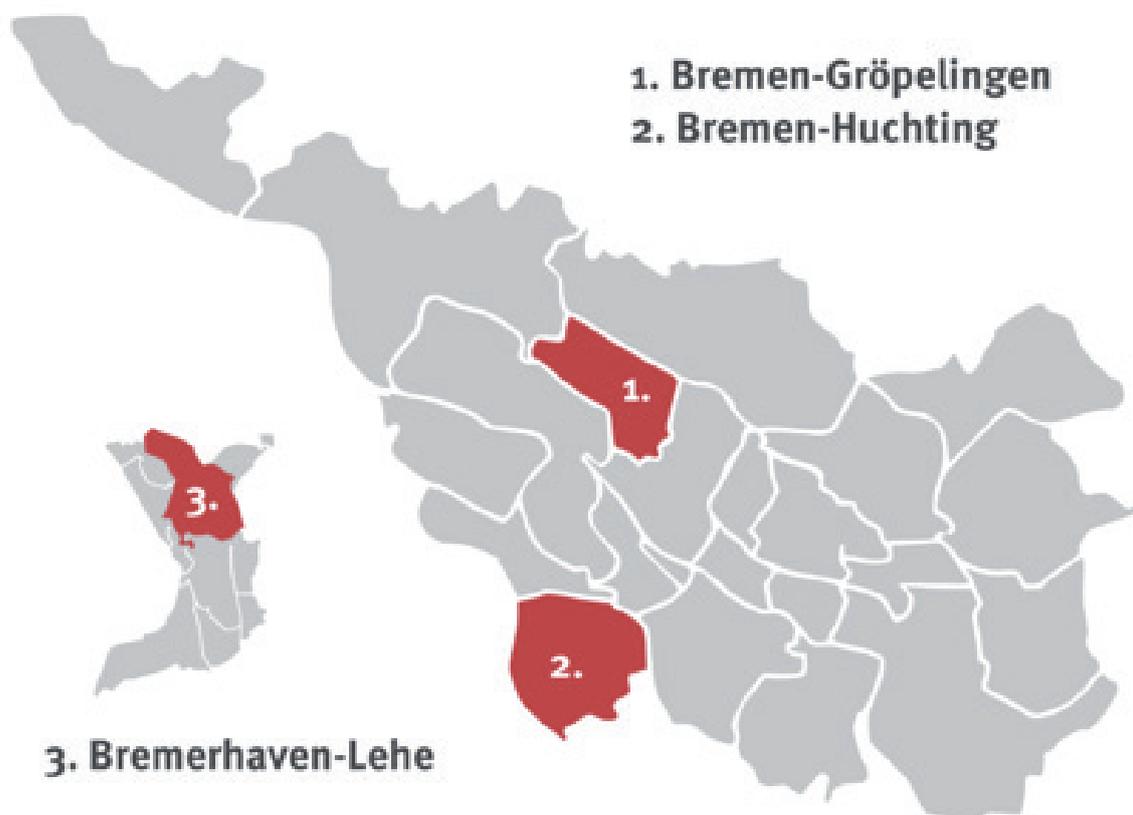


MODELLVORHABEN ZUR UNABHÄNGIGEN RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

Im April startete das Projekt „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“ in sechs Quartieren im Bundesland Bremen, welches von der Bremer Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz gefördert wird.

An drei Quartiersstandorten Bremen-Gröpelingen, Bremen-Huchting und Bremerhaven-Lehe findet jeweils einmal in der Woche eine kostenlose Sprechstunde mit unseren Rechtsberaterinnen und -beratern statt. Damit hat die Verbraucherzentrale Bremen die Möglichkeit, in strukturell benachteiligten Stadtteilen Verbraucherberatung anzubieten und Verbraucherinnen und Verbraucher direkt in ihrem Lebensumfeld zu unterstützen. Mit der Verbraucherarbeit „vor Ort“ in Bremen-

Gröpelingen, Bremen-Huchting und Bremerhaven-Lehe erproben wir einen neuen Ansatz. Wir wollen Bürgerinnen und Bürgern, die den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale aus Unkenntnis, finanziellen, physischen oder sozialen Gründen nicht selbst finden, direkt in ihrem Wohnviertel eine wöchentliche kostenlose Verbraucherberatung ohne Terminzwang anbieten – niederschwellig und bedarfsgerecht zu Fragen und Problemen aus dem Verbraucheralltag. Darüber hinaus sind wir präventiv tätig und möchten durch Bildung und Information mit dazu beitragen, dass bestimmte Problemlagen im Alltag gar nicht erst auftreten und das Selbsthilfepotential der Verbraucherinnen und Verbraucher stärken.



MODELLVORHABEN ZUR UNABHÄNGIGEN RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

Die „Verbraucherberatung im Quartier“ konzentriert sich dabei auf alle Verbraucherfragen und -themen, die für die Lebenssituation der Menschen vor Ort besonders wichtig sein können.

- Kaufverträge (Möbel, Computer, Kleidung, und vieles mehr),
- Haustürgeschäfte,
- Zugang zum Basiskonto,
- überzogene Inkassokosten,
- Verträge mit Handwerkern und Kundendiensten,
- Reiserecht (Pauschalreisen, Billigflieger, und so weiter),
- Fitnessstudio- und Partnervermittlungsverträge,
- Telefon-, Internet- und Handyverträge,
- Energieverträge,
- unseriöse Geschäftspraktiken,
- Zusätzliche Funktionen vor Ort in den Sozialräumen,
- Sensorfunktion für Problemlagen im Quartier,
- Lotsenfunktion zu den Beratungsangeboten der Kooperationspartner vor Ort,
- Lotsenfunktion in die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in Bremen und Bremerhaven.

Schwerpunktmäßig suchen die Verbraucherinnen und Verbraucher Rat zur Preisgestaltung der einzelnen Verträge und Produkte, zur Rechnungsstellung und Inkassoforderungen, unlautere Geschäftspraktiken der Vertragspartner, allgemeinen Vertragsbestimmungen, sowie die letztendliche Ausführung der Dienstleistungen. Die Verweise in den Quartiersberatungen erfolgen beispielsweise in den Rechtsgebieten des Familien- und Sozialrechts. Diese gehören nicht zum klassischen Verbraucherrecht und sind damit vom Zweck des Modellvorhabens nicht gedeckt.

Auf unserer Website wurde ein Bereich für das Angebot unter Beratungsstellen aufgebaut, welche regelmäßig über die sozialen Medien beworben wird:



Besondere Highlights waren die Besuche der Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt in:

- Bremen-Gröpelingen am 17. August 2018 und
- Bremen-Huchting am 5. Dezember 2018 gemeinsam mit dem Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverband Klaus Müller und in
- Bremerhaven am 31. Januar 2019



Besuch der Senatorin Quante-Brandt im Quartier Gröpelingen

PROJEKT „ENERGIE“

HEIZUNGSVISITE

Auf den Bremer Altbautagen im Januar startete die Heizungsvisite für Altanlagen. Sie wird im Rahmen des Gebäude-Checks durch das Bundeswirtschaftsministerium gefördert. Damit wurde die im Jahr 2017 vertraglich fixierte Kooperation mit der Energie- und Klimaschutzagentur energiekonsens mit Leben gefüllt. Nach Abschluss der Pilotphase 2018 wurde eine Fortführung auch für das Jahr 2019 beschlossen.

INTENSIVIERUNG DER QUARTIERSBEZOGENEN ENERGIEBERATUNG

Energieberatung im Bauwagen – das ist ein neuer Beratungsansatz. Die „Klimazone Findorff“, ein Projekt mit vielen Kooperationspartnern, hat die Verbraucherzentrale eingeladen, sich aktiv an Klimaschutzbemühungen im Stadtteil Findorff zu beteiligen. Der Bauwagen, der zweimal pro Woche auf dem Findorffer Wochenmarkt steht, stand der Energieberatung zur Verfügung. Zusätzlich wurde das Klimacafé für ein Verbrauchercafé genutzt. Bei strahlendem Sonnenschein beteiligte sich die Energieberatung im Klimadorf auf dem Findorffer Sommerfest. Das eingesetzte Glücksrad wurde pausenlos gedreht und war der ideale Einstieg zu intensiveren Beratungsgesprächen.

BUNDESWEITE SCHWERPUNKTAKTIONEN ZUR „HEIZKOSTENABRECHNUNG“ UND ZU „FÖRDERMITTELN“ AUCH IN BREMEN

Die Energieberatung beteiligte sich mit einem bunten Aktionsstrauß an den bundesweiten Kampagnen. So wurden Verbrauchercafés in Bremen und Bremerhaven angeboten, Messestände zu diesen Themen auf der Hanselife, der Greenlive im Weserpark, dem Klimastadttag Bremerhaven und den Bremerhavener Energietagen angeboten. Das Glücksrad als Brückenschlag zur intensiven Beratung war immer mit dabei. Außerdem wurden viele Vorträge bei unterschiedlichen Kooperationspartnern angeboten. Hier sind die Volkshochschulen Bremerhaven, Bremen Mitte und Bremen Ost in Zusammenarbeit mit dem Bürgerzentrum Neue Vahr und dem Bürgerhaus Mahndorf zu nennen. Dann gab es Vorträge im Rahmen von Bremer und Bremerhavener Modernisieren.

verbraucherzentrale
Energieberatung

GUTSCHEIN verbraucherzentrale

UND DANN KAM DIE HEIZKOSTENABRECHNUNG...
Lassen Sie sich kostenlos zu Ihrer Heizkostenabrechnung beraten.

verbraucherzentrale
Energieberatung

GUTSCHEIN verbraucherzentrale

FÖRDERMITTEL GEHEN AUF'S HAUS!
Sie wollen energieeffizient sanieren oder bauen?
Lassen Sie sich zu Ihren Fördermöglichkeiten beraten.

PROJEKT „ENERGIE“

KOOPERATIONEN NEU UND ANDERS

Im Jahr 2016 wurde das vom Bundeswirtschaftsministerium geförderte Energieprojekt personell ergänzt um ein Regionalmanagement Energieberatung. Dank dieser personellen Verstärkung konnten neue Kooperationen ins Leben gerufen werden. Erstmals beteiligte sich die Energieberatung am „Klimafasten“ der ev. Kirche. Es wurden Tipps zum Energiesparen veröffentlicht, die über einen zentralen Verteiler an Kirchengemeinden, kirchliche Kindertagesstätten und weitere kirchliche Mitarbeiter verteilt wurden.

Ob im Zuge im Marktraumstellung (Gasumstellung von L- auf H-Gas) oder zur Vermeidung von Stromsperrern: auch hier war die Energieberatung intensiv gefragt.

Erfreulich entwickelte sich insbesondere in Bremerhaven die Zusammenarbeit mit dem Förderwerk Bremerhaven im Projekt „Stromsparmcheck kommunal“. So wurden einige Haushalte gemeinsam besucht, um

dem unerklärlich hohen Stromverbrauch auf die Spur zu kommen. Häufig konnte als eine Ursache die elektrische Warmwasserbereitung ausgemacht werden. Hier hilft auf der einen Seite nur eine Veränderung des Nutzerverhaltens und auf der anderen Seite bei Transferleistungsempfängern die Erhöhung des Kostenübernahmesatzes, der bundesweit viel zu niedrig angesetzt ist. Bei den Hausbesuchen traten in der Regel auch weitere Probleme zu Tage, wie hohe Heizkostennachzahlungen oder Schimmel in den Wohnungen.

Obwohl bundesweit die Nachfrage nach Energieberatung stagniert beziehungsweise teilweise zurückgegangen ist, konnte die Energieberatung der Verbraucherzentrale Bremen diesem Trend trotzen. Alle Beratungsformate – persönliche Beratung, Energie-Checks zu Hause, Vorträge und Messen – führten zu einem Anstieg der Beratungszahlen. Dank dieses Erfolges bleibt der Verbraucherzentrale Bremen das Regionalmanagement für weitere zwei Jahre erhalten.

CO²-Ersparnis durch Verbraucherberatung

	Anzahl der Beratungen	Durchschnittliche Energieersparnis pro Beratung		in Bremen	
		Energie in MWh	CO ² -Emmission in t	Energie in MWh	CO ² -Emmission in t
Stationäre Beratung	824	54,4	20	60.166,40	22.120
Detail-Check	26	95,2	28	2475,20	728
Heiz-Check	57	45,3	17	2582,10	969
Basis-Check	90	25,3	12	2277,00	1.080
Gebäude-Check	327	107,6	40	35.185,20	13.080
gesamt				102.685,90	37.977

PROJEKT „GUT FÜR'S GELD, GUT FÜR'S KLIMA“

Die Verbraucherzentrale Bremen arbeitet seit dem Jahr 2012 intensiv zu dem Thema ethisch-ökologische Geldanlage und konnte dazu auch ein Beratungsangebot etablieren. Die zwei zentralen Aufgabenstellungen des Projekts:

- Das bundesweite Beratungsangebot der Verbraucherzentralen zu ethisch-ökologischen, klimafreundlichen Geldanlagen sollte um den Themenaspekt ethisch-ökologische, klimafreundliche Altersvorsorge erweitert werden.
- Darüber hinaus sollte das Thema „ethisch-ökologischen, klimafreundlichen Geldanlage und Altersvorsorge“ einer breiten Öffentlichkeit bekannt gemacht werden.

Am 17. Januar wurde die Fotoausstellung „Tatort Rente“ im Gewerkschaftshaus Bremen mit einer Podiumsdiskussion eröffnet. Die Schauspielerin Ulrike Folkerts (Tatort), setzte nicht nur ihre Stimme für ein erklärendes Video, sondern brachte sich auch aktiv in die Diskussion ein. Die Ausstellung lief bis zum 31. Januar und hat Anlegerinnen und Anleger für den verantwortungsvollen Umgang mit dem Geld für die private Altersvorsorge sensibilisiert. Veranstalter waren die Verbraucherzentrale Bremen und die Nichtregierungsorganisation Facing Finance.



TATORT RENTE
WIE ETHISCH-ÖKOLOGISCH
IST UNSERE PRIVATE
ALTERSVORSORGE?

Mittwoch, 17. Januar 2018, 18 Uhr
—
Podiumsdiskussion &
Ausstellungseröffnung
—
Gewerkschaftshaus Bremen

verbraucherzentrale Bremen FACING FINANCE

PROJEKT „GUT FÜR'S GELD, GUT FÜR'S KLIMA“

Auf dem YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale Bremen wurde der Clip „Nachhaltige Banken und Produkte im Vergleich“ veröffentlicht, der von den Projektmitarbeiterinnen produziert wurde. Vielen Menschen ist nicht bekannt, wie konventionelle Banken ihr Geld anlegen. Darunter können Investitionen in Rüstung, Atomkraft oder Kinderarbeit sein.

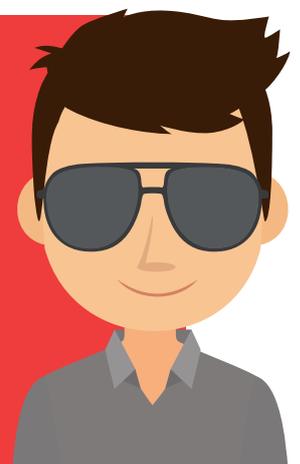
Auf der Projektwebseite wurde der Videoclip „Geld ist nicht neutral“ veröffentlicht. Er wurde professionell produziert und zeigt, wofür Banken durch ihre Investments Mitverantwortung tragen: Rüstung, Raubbau an der Natur, Menschenhandel und mehr. Der Clip wurde bei YouTube als Werbevideo geschaltet.

Das Projekt initiierte eine intensive Pressearbeit, sowohl im Print als auch im Webbereich. Nahezu 1000 Artikel im Print und an die 400 Online-Artikel sprechen eine erfolgreiche Sprache. Auf Facebook und Twitter wurde beispielsweise das erklärende Video zum Projekt beworben und über 100.000 Mal aufgerufen.



Projektsteckbrief: „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“

Projekt:	„Gut fürs Geld, gut fürs Klima“
Projektträger:	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit (BMU) im Rahmen der „Nationalen Klimaschutz Initiative“ (NKI)
Projektlaufzeit:	1. Oktober 2015 bis 31. Januar 2019
Fördersumme:	1,12 Mio. Euro
Kooperationspartner:	Verbraucherzentrale Bayern, Baden-Württemberg, Hamburg, Rheinland-Pfalz, Sachsen und Schleswig-Holstein



PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ der Verbraucherzentrale Bremen wird anteilig vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft und anteilig 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.

NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL

Fatburner, Gelenkkapseln, Pillen fürs Gedächtnis: Im Internet findet sich für jedes Problem ein Händler, der ein Nahrungsergänzungsmittel im Angebot hat. Die Hersteller bewerben die Produkte teils mit unzulässigen Gesundheitsversprechen oder reichern sie gar mit verbotenen Substanzen an. Die Brisanz des Problems machte erneut eine europaweite amtliche Kontrollaktion deutlich. Die Behörden fanden fast 800 nicht verkehrsfähige Angebote bei 1100 geprüften Internetseiten. Die Verbraucherzentralen fordern deshalb strengere Regulierung des Marktes, häufigere Kontrollen und bessere grenzübergreifende Zusammenarbeit bei der Rechtsverfolgung.

Auf „Klartext-Nahrungsergaenzung.de“ liefern die Verbraucherzentralen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Multiplikatoren eine unabhängige, interaktive Informationsplattform mit dem Ziel, mehr Transparenz sowie Risikobewusstsein für Nahrungsergänzungsmittel zu schaffen und die Marktsituation zu verbessern. Das Internetangebot der Verbraucherzentralen zu Nahrungsergänzungsmitteln ist eine erfolgreiche Webseite, bei der die Besucherzahl kontinuierlich wächst. Im Januar 2018 zählten die Inhalte der Seite 74.848 eindeutige Seitenansichten und im Juli 2018 waren es schon 120.307 eindeutige Seitenansichten. Allein die Besucherzahlen und Anfragen der Nutzer zeigen, dass ein hohes Interesse am Thema „Nahrungsergänzungsmittel (NEM)“ besteht. Unsere Inhalte zu diesem Thema sind gut strukturiert und für die Suchmaschinen verständlich vorbereitet und optimiert. Die Verbraucherzentrale Bremen war mit zuständig für die bundesweite Öffentlichkeitsarbeit des Portals. Zudem werden Verbraucheranfragen an das Forum auch in Bremen beantwortet. Vor Ort informierte die Verbraucherzentrale zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher in Vorträgen und an verschiedenen Infoständen zu diesem Thema.



Großes Interesse bei unseren Vorträgen zu Nahrungsergänzungsmitteln

PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

Im Rahmen dieser Reihe Dialog Verbraucherschutz fand unter dem Titel „Vitaminpillen & Co für die Gesundheit? Nahrungsergänzungsmittel zwischen Risiko und Nutzen“ eine Fachtagung statt. Sie wurde von der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz, der Verbraucherzentrale Bremen, vom BIPS sowie der Landesvereinigung für Gesundheit Bremen und Niedersachsen konzipiert und durchgeführt.

Für viele Menschen gehören Nahrungsergänzungsmittel zum Alltag: Zum Frühstück die Vitamin-C-Tablette, vor dem Sport Magnesium, regelmäßig Vitamin E für die

Haut und Ginkgo fürs Gehirn. Doch brauchen wir diese Produkte, die meterlange Regale in Drogerien und Apotheken füllen? Oder können sie uns vielleicht sogar schaden?

Gemeinsam mit Experten vom Bremer Institut für Präventionsforschung und Epidemiologie (BIPS), der Landesvereinigung für Gesundheit, Bremen und der Verbraucherzentrale Bremen diskutierten über 120 Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Multiplikatoren intensiv zu diesem Thema.



Volles Haus in den Bremer Weserterrassen bei einem Vortrag mit Diskussion zu gesunder Ernährung

Mit der senatorischen Behörde setzten wir unsere Veranstaltungen Verbraucherdialo g im Quartier fort. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen in den verschiedenen Stadtteilen stärker unterstützt werden. Zusammen mit der Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt nahm die Verbraucherzentrale an einem Termin, „Ver-

braucherdialog im Quartier“ in der AMEB Begegnungsstätte Bremen-Woltmershausen teil. Das Thema des Verbraucherschutzdialoges im Quartier war „Gesundheitsversprechen und Nahrungsergänzungsmittel“. Die Verbraucherzentrale Bremen informierte über „Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmittel“.

GEGEN LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG

Wenn das Mindesthaltbarkeitsdatum von Lebensmitteln überschritten ist, stellen sich Verbraucherinnen und Verbraucher oftmals die Frage: Ist das jetzt für die Mülltonne oder doch noch genießbar? Zur Klärung dieser und anderer Fragen können Interessierte sich am Aktionstag gegen Lebensmittelverschwendung beraten lassen.

Wir waren mit unserem Magnetkühlschrank vor Ort und haben über die richtige Lagerung und das Mindesthaltbarkeitsdatum aufgeklärt. 50 Personen haben uns an unserem Stand besucht.



Aufklärung auf dem Bremer Marktplatz mit Ernährungsexpertin Gertraud Huisinga und Vorständin Dr. Annabel Oelmann

PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

MARKTCHECKS

Die Verbraucherzentrale führt regelmäßig Marktchecks in Bremen und Bremerhaven durch, um Verbraucherinnen und Verbraucher über bestimmte Probleme oder Fragestellungen, aber auch über die Werbung der Hersteller aufzuklären, so auch im Jahr 2018.

Nutella und Treuepunkte:

Um an die Prämien zu kommen, müssen die Kunden jede Menge Schokoladenprodukte essen. Die günstigste Prämie ist für 35 Punkte zu bekommen. „Das sind umgerechnet je 17,5 Zehnerpackungen Duplo oder Nutella-Gläser. Die teuerste Prämie mit 90 Punkten ist ein Bluetooth-Kopfhörer – je 45 Duplo-Packungen oder Nutella-Gläser. Über die Hälfte von 100 Gramm Nutella sind Zucker (56 Gramm). Auch der Fettgehalt liegt bei der Nuss-Nugat-Creme sehr hoch – nämlich bei mehr als 30 Gramm. Ein 450 Gramm-Glas enthält 84 Stück Würfelzucker, das 750 Gramm-Glas sogar 140 Stück. Wer den Kopfhörer mit den kleineren Nutella-Gläsern einlösen möchte, müsste 45 Gläser kaufen. „Das sind 3.780 Stück Würfelzucker“.

Fischstäbchen versus Backfischstäbchen:

Wir Deutschen lieben Fischstäbchen, gerade bei Kindern sind die Stäbchen sehr beliebt und auch bei den Eltern können die Fischstäbchen punkten. Im Jahr 2017 wurden 2,15 Milliarden Stück in Deutschland verzehrt. Bei Fischstäbchen muss der eingewogene Fischanteil bei mindestens 65 Prozent liegen. Um es noch komplizierter zu machen unterscheiden die Leitsätze des Deutschen Lebensmittelbuches bei Backfischstäbchen nochmals differenzierter. So muss gleichmäßig geformter Fisch in Backteig, einen Filetanteil von mindestens 50 Prozent erfüllen und unregelmäßig geformter Fisch in Backteig, nur mindestens 40 Prozent Fischanteil enthalten. Der Marktcheck hat gezeigt, dass Backfischstäbchen teurer sind als handelsüblichen Fischstäbchen und auch einen geringeren Filetanteil enthalten.



So viele Stück Würfelzucker stecken in einem Glas Schokoaufstrich.



Adventskalender als Mogelpackung:

In einem kleinen Marktcheck, haben wir uns die Inhalte von Schokoladen gefüllten Adventskalendern vs. Originalverpackungen einmal angesehen. Ein Adventskalender mit 24 Täfelchen kostet 9,99 Euro, im Gegensatz dazu hätten wir bei einem Einsatz von 9,99 Euro 54 Täfelchen Schokolade. Dies ist eine Preiserhöhung von über 200 Prozent.

Essbare Insekten:

Insekten zählten schon immer zu einer wichtigen Nahrungsquelle des Menschen. Derzeit gibt es ca. 2.100 essbare Insektenarten.

Aufgrund der neuen europäischen Verordnung, wie essbare Insekten auf unseren Teller kommen können. Haben wir uns das Angebot im Supermarkt einmal angesehen.

Seit dem 1. Januar 2018 gilt die neue Novel Food-Verordnung (EU) 2015/2283. Sie schließt die bestehende Rechtslücke und harmonisiert die unterschiedlichen Vorgehensweisen innerhalb der Europäischen Union. Insekten – sowohl ganze Tiere als auch Teile davon – werden in der neuen Verordnung explizit genannt. Fortan gilt: Alle Insekten oder insektenhaltige Produkte, die als Lebensmittel in den Verkehr gebracht werden sollen, müssen vorab gesundheitlich bewertet und zugelassen werden.

In unserm Marktcheck haben wir 13 verschiedene Insekten-Produkte in den Supermärkten gefunden. Die Produkte haben alle einen Insektenanteil. Auch geröstete Insekten, die für den menschlichen Verzehr geeignet sind, haben wir gefunden. Die Produktsparte in den Supermarkt war recht umfangreich. Unter anderem boten die Märkte Pasta, Schokolade, Müsli und Brot an.



Produkte mit essbaren Insekten

PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“ – IMMOBILIENFINANZIERUNG

DIE BREMER MARKTWÄCHTER

Die Bremer Marktwächter beobachten den Finanzmarkt mit dem Schwerpunkt der Immobilienfinanzierung seit Projektstart im März 2015 aus der Perspektive der Verbraucherinnen und Verbraucher. Im bundesweiten Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbraucherzentralen werden Erkenntnisse aus dem Finanzmarkt, dem Energiemarkt und der digitalen Welt gesammelt und ausgewertet. Die Marktwächter sprechen Verbraucherwarnungen aus, gehen gegen Anbieter außergerichtlich und gerichtlich vor und melden auffällige Fälle den Aufsichtsbehörden.

MARKTWÄCHTER-TOUR

Unter dem Motto „Aufgedeckt – zwei Seiten des Marktes“ gingen die Marktwächter im Jahr 2018 auf große Deutschlandtour. Zwischen dem 15. August und 18. Oktober machte der Marktwächter-Truck in 16 Städten Halt, um das Projekt und das Beschwerdeformular auf www.marktwächter.de bekannter zu machen sowie über die bisher gewonnen Erkenntnisse zu informieren. In Bremen machte die Tour Halt auf dem Vorplatz des Hauptbahnhofes und zog mit seinen überdimensionalen, drei Meter hohen Pop-Art Figuren alle Blicke auf sich. Als Ergänzung dieses Angebots war die Verbraucherzentrale Bremen mit einem Stand des Wirtschaftlichen Verbraucherschutzes vor Ort, um Passanten ein offenes Ohr für ihre kleinen und großen Probleme mit Unternehmen zu bieten.



Dr. Eva Quante-Brandt in Diskussion mit Philipp Rehberg und Dr. Annabel Oelmann.

verbraucherzentrale

Mi./Do., 19./20. September, Bremen
#MarktwächterTour 2018: Bundesweite Fahndung nach Verbraucherproblemen. Bremen, Bahnhofsvorplatz.
© vzbv, Medienservice / pixabay

© Verbraucherzentrale Bundesverband

Mit einem Artikel in der Bild-Kolumne wurden Verbraucherinnen und Verbraucher bundesweit vor voreiligen Kündigungen ihrer gut verzinsten Bausparverträge gewarnt. Eine Bausparkasse drängte ihre Kunden telefonisch dazu, ihren Vertrag selbst zu kündigen, ansons-

ten würde dies die Bausparkasse tun und den Kunden würden die vertraglich zugesicherten Bonuszinsen entgehen. Dieses unfaire Vorgehen wurde von den Bremer Marktwächtern kritisiert.



MARKTWÄCHTER
FINANZEN

PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“ – IMMOBILIENFINANZIERUNG

ERFOLGREICHE ABMAHNUNG

Die AFB Finanz, eine Vermittlerin von Immobilienkrediten, hatte in Werbeanschreiben für den Abschluss von Immobiliendarlehen mit Zinsen und konkreten Raten geworben, ohne dabei den Verbrauchern bestimmte, gesetzlich vorgeschriebene Informationen zur Preisangabenverordnung Verfügung zu stellen.

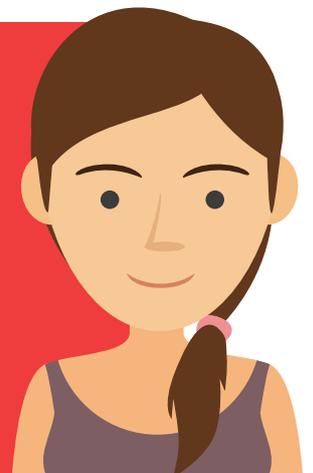
Bei den Recherchen zu den eingegangenen Verbraucherbeschwerden wurde außerdem festgestellt, dass AFB Finanz im Rahmen ihres Internetauftritts mit zwei Siegeln warb, die grafisch wie bekannte Prüfsiegel aufgearbeitet waren. Es gab jedoch keinen Hinweis darauf, wer den angeblichen Qualitäts-Check durchgeführt und diese Prüf-, Test- oder Qualitätssiegel verliehen haben soll. Die Marktwächter der Verbraucherzentrale Bremen mahnten den Kreditvermittler daher auch wegen dieser Werbung ab. Die AFB Finanz entfernte die Siegel unmittelbar aus ihrem Internetauftritt und gab die geforderte Unterlassungserklärung ab.

Projektsteckbrief:
Schwerpunkt in Bremen:
Projektträger:

Projektnehmer:

Projektlaufzeit:
Fördersumme Bremen:
Kooperationspartner:

Marktwächter Finanzen
Immobilienfinanzierung
Bundesministerium der Justiz und für
Verbraucherschutz (BMJV)
Bundesverband der
Verbraucherzentralen e. V. (vzbv)
1.2.2015 bis 31.12.2019
2,41 Mio. Euro
Verbraucherzentralen Baden-Württemberg,
Hamburg, Hessen, Sachsen

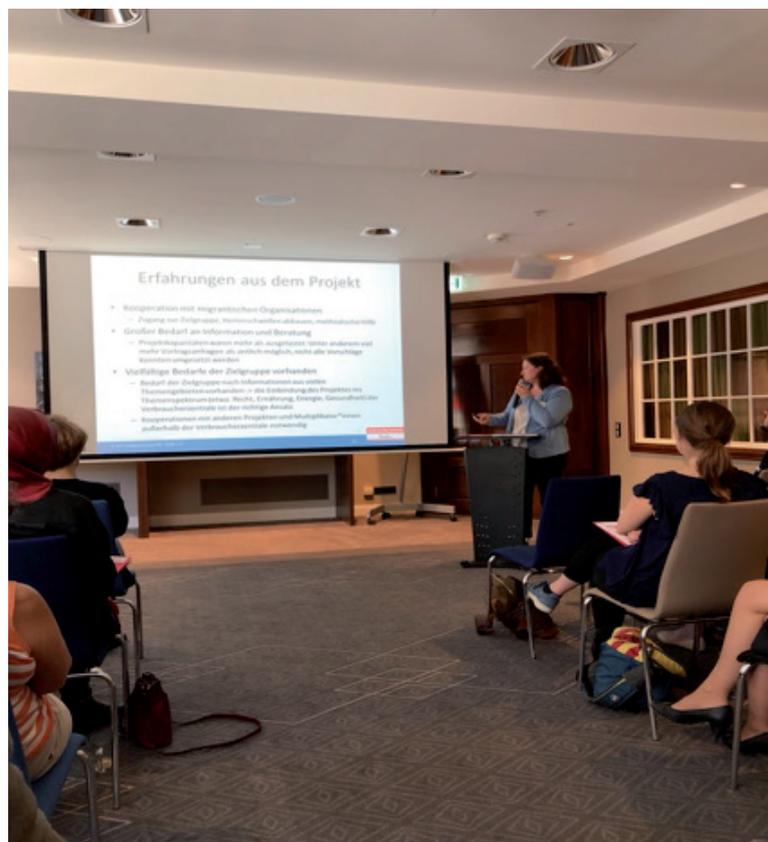


PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHER-SCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN II“

Menschen mit 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 – vor allem sprachliche Barrieren macht ihnen das Leben schwer. Die Verbraucherzentrale Bremen hatte daher 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 hatte eine Laufzeit von zwei Jahren, die am 31. August 2018 endete und wurde gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

Um die digitalen Märkte für russisch- und türkischsprachige Verbraucherinnen und Verbraucher transparenter zu machen, hat das Projektteam während der Projektlaufzeit zahlreiche Vorträge, Workshops sowie Orientierungssprechstunden in Bremen, Berlin und Hamburg durchgeführt : Die Verbraucherzentrale Bremen hat im Rahmen des aufsuchenden Verbraucherdialo- g in Bremen und Bremerhaven 27 Vorträge und Projektvorstellungen initiiert und begleitet. Hierbei sind 229 türkisch- und russischsprachige Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht und über ihre Verbraucherrechte umfangreich aufgeklärt worden.

Ein weiterer Schwerpunkt des Projektes waren Marktuntersuchungen. So überprüfte das Projektteam in drei Marktchecks sogenannte Ethnoprodukte, also spezielle Angebote für türkisch- und russischsprachige Kundinnen und Kunden in den Bereichen Lebensmittel, Telekommunikation und Bezahlfernsehen. Dabei stellten die Verbraucherschützer bei den Verbraucherinformationen und Vertragsbedingungen zahlreiche verbraucherunfreundliche Praktiken fest.



Abschlussveranstaltung Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“ in Hamburg

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. Im Jahr 2018 standen unter anderem die Themen Mobiles Bezahlen/Bezahlwege, Online-Portale und Fake Shops, Handwerker-Notdienste, Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht, Erwachsen werden – Rechte und Pflichten sowie die Finanzkompetenz von jungen Verbraucherinnen und Verbrauchern im Fokus.

AUF EIGENEN FÜSSEN: LAURA ZIEHT AUS

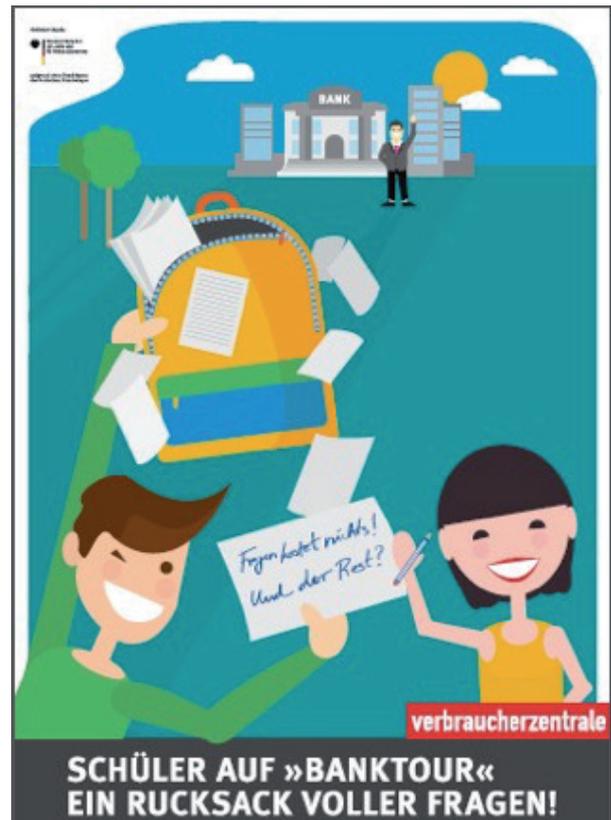
Die neunteilige Artikelserie „Laura zieht aus, geht es um die Lebenswelt der 18-jährigen Laura und um Orientierung bei wichtigen Vertrags- und Versicherungsfragen. „Laura“ lief nicht nur auf unserer Webseite mit einer Landingpage, sondern auch als Serie über mehrere Wochen als Printartikel im Weser-Report und über Facebook und Twitter der Verbraucherzentrale Bremen. Die neunteilige Artikelserie begleitet Laura stellvertretend für alle Gleichaltrigen auf dem Weg ins Erwachsenenleben.



Mit der Volljährigkeit beginnen auch die Pflichten.

„BANKTOUR FÜR SCHÜLER“ IN KOOPERATION MIT BREMER SCHULEN UND BANKEN

Zum Ende des Jahres wurde die „Banktour für Schüler“ zusammen mit fünf Schulklassen und vier teilnehmenden Banken gestartet. Die Tour wurde von der Verbraucherzentrale Bremen zusammen mit den jeweiligen Klassenlehrern und Ansprechpartnern der ortsansässigen Banken zeitlich und inhaltlich besprochen und organisiert. Unter anderem wurden zwei Hörspiele für eine Unterrichtseinheit erstellt. Nach dem Motto „Aus Schülern werden mal Bankkunden“ ging es im Kern darum, dass Schülerinnen und Schüler eigenständig die Bank-Erkundungstour vorbereiten und in Kleingruppen verschiedene Institute aufsuchen. Sie ließen sich ihre eigenen Fragen beantworten und baten um weitere Informationen, die sie zusammentragen und zusammen kritisch auswerten. Dabei verglichen sie konkrete Angebote zum Girokonto: Wie findet man die richtige Bank, wann kann ein sogenanntes Gratiskonto teuer werden und worauf ist beim Umgang mit dem Girokonto zu achten? Am Beispiel des Girokontos lernten die Schülerinnen und Schüler Angebote zu vergleichen, kritisch zu bewerten und als Verbraucher eine eigene Haltung zu entwickeln. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass schon Jugendliche eine begehrte Kundengruppe sind und Banken sich mit sich mit Lockangeboten oder Geldgeschenken für neue Kunden überbieten.



© Verbraucherzentrale Saarland

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

AKTIONSTAGE „MOBILES BEZAHLEN, SO GEHT´S“ AUF DEM BAHNHOFSVORPLATZ

Am 19. und 20. September 2018 fand auf dem Bahnhofsvorplatz die Aktionstage „Mobiles Bezahlen, so geht´s“ statt. Die Stellfläche von über 100 m² teilten sich die Marktwächter mit ihrer Road-Show und der Wirtschaft-

liche Verbraucherschutz mit seinem neuen Faltzelt und Stand. Zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher testeten ihr Wissen am Glücksrad und nahmen an der bundesweiten Umfrage zum mobilen und kontaktlosen Bezahlen teil. Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz Frau Prof. Dr. Eva Quante-Brandt erschien ebenfalls an unserem Stand.



PATIENTENVERFÜGUNG UND VORSORGEVOLLMACHT

Jeder kann in die Lage kommen, Entscheidungen über sein Leben oder seine Finanzen nicht mehr selbst treffen zu können. Dass Andere für mich handeln, setzt entsprechende Verfügungen und Vollmachten voraus. Um Verbraucher im Umgang und der Erstellung der verschiedenen Verfügungen und Vollmachten zu sensibilisieren, wurden ein Plakat und zwei animierter Quiz-Plakate „Patientenverfügung“ und „Vorsorgevollmacht“ entwickelt, die in den entsprechenden Vortragsveranstaltungen eingesetzt wurden.



SIND DIESE AUSSAGEN RICHTIG ODER FALSCH?

- | | RICHTIG | FALSCH |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| 1 Ich erstelle eine Vorsorgevollmacht, weil ich eine gesetzliche Betreuung vermeiden will. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Ich bin verheiratet und brauche keine Vollmacht, weil mein Ehepartner für mich entscheidet, wenn ich dazu nicht mehr in der Lage bin. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Eine Vollmacht muss in schriftlicher Form vorliegen. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Eine Vollmacht muss immer vom Notar beurkundet werden. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Eine Vollmacht bezüglich meiner Bankkonten sollte ich besser bei meiner Bank erstellen. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

INKASSO-CHECK: NEUES PROJEKT DER VERBRAUCHERZENTRALEN

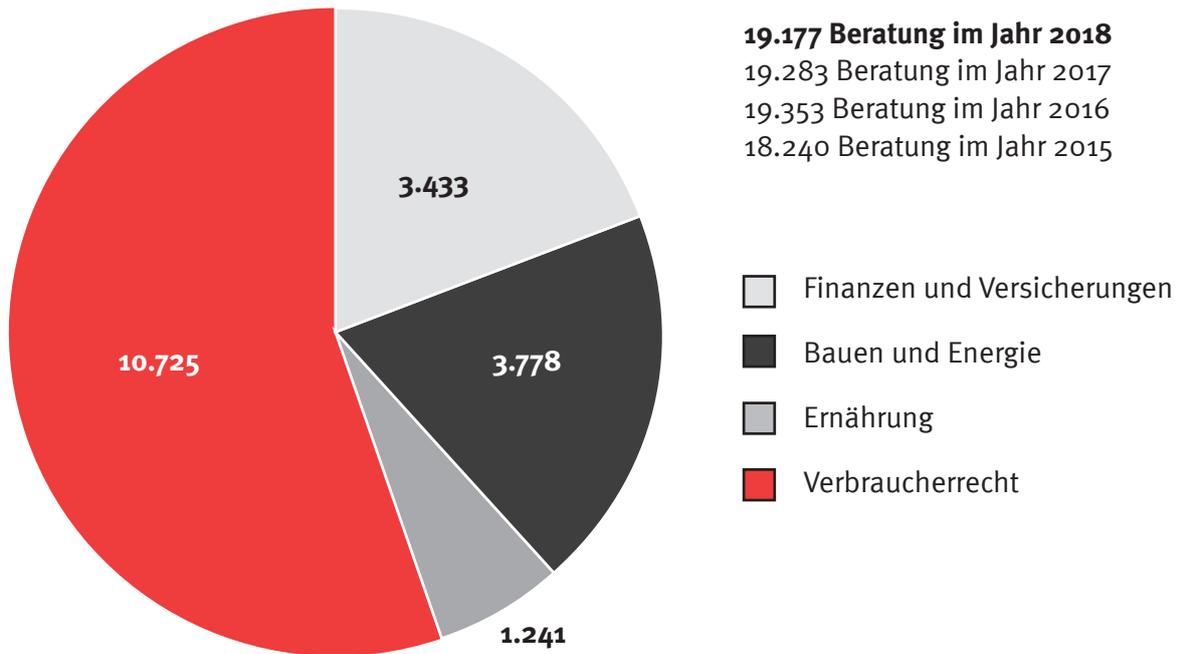
Ein Inkassounternehmen, auch Inkassobüro genannt, ist ein Dienstleister, der Gläubigern dazu verhilft, geschuldetes Geld einzutreiben. In dieser Branche sind unseriöse Geschäftspraktiken weit verbreitet. Laut einer Forsa-Umfrage haben 5,8 Millionen Personen in Deutschland schon mal eine Inkassoforderung erhalten, 65 Prozent davon halten sie sogar selbst für unberechtigt. Im Februar 2018 haben die Verbraucherzentralen den „Inkasso-Check“ zur kostenlosen Überprüfung von Inkassoforderungen gestartet. Dieser Online-Service (www.inkasso-check.de) ermöglicht Verbraucherinnen und Verbraucher nun die kostenlose Überprüfung solcher Forderungen. Nutzerinnen und Nutzer des „Inkasso-Checks“ erhalten eine rechtliche Ersteinschätzung, ob sie überhaupt bezahlen müssen und falls ja, ob die volle Höhe der Kosten fällig ist. Möchten sie dem Inkassounternehmen widersprechen, können Betroffene zudem gleich den passenden (Muster-)Brief an das Unternehmen generieren. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördert dieses innovative Projekt.

Ende des Jahres wurde eine erste Bilanz gezogen: Rund 100.000 Besucher haben den Verbraucherzentralen-Service inkasso-check.de seit seiner Freischaltung im Februar 2018 aufgerufen. Mehr als 40.000 Nutzerinnen und Nutzer haben sich bis zum Ende der Formulare durchgeklickt. Ihren Angaben zufolge ist jede fünfte Forderung gänzlich unberechtigt. Fordert das Inkassobüro auch Inkassogebühren, sind diese in fast allen Fällen deutlich höher, als die Verbraucherzentrale sie für gerechtfertigt hält. Über 20 Prozent der Inkassoforderungen stuft der Inkasso-Check auf Basis der Nutzungsrangabgaben als unberechtigt ein. In fast allen Fällen, in denen Nutzer Inkassogebühren zahlen sollen, liegen diese über dem Bereich, den Verbraucherschützer für gerechtfertigt halten. Zwar dürfen Inkassobüros Gebühren bis zu der Höhe verlangen, die für Rechtsanwälte gilt. In den meisten im Inkasso-Check eingegebenen Fällen, rechnen sie für einfache Standardschreiben jedoch mehr ab, als ein Anwalt für eine durchschnittlich aufwendige juristische Prüfung verlangen darf.

Im Ergebnis wurde dieser Verbraucherzentralen-Service und die damit angestrebte erste Hilfestellung von den Verbraucherinnen und Verbrauchern dankend angenommen.

BERATUNGSZAHLEN

Die Beratungszahlen der Verbraucherzentrale Bremen sind konstant.



Unsere Webseite haben 177.441 Besucherinnen und Besucher angeklickt (www.verbraucherzentrale-bremen.de/) beziehungsweise über 8,7 Millionen Interessierte zusammen mit <https://www.verbraucherzentrale.de/inkasso-check>. Hierin enthalten sind die Besuche auf der Seite <https://www.verbraucherzentrale.de>, die die

Verbraucherzentrale Bremen gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt. Durch Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung wurde der Gemeinschaftsauftritt gestärkt. Dies führte zu deutlich verbesserten Zugriffszahlen auf www.verbraucherzentrale.de, darunter haben einzelne Länderportale (auch wir) gelitten.

MASSNAHMEN NACH DEM UNTERLASSUNGS- KLAGENGESETZ BEZIEHUNGSWEISE GESETZ ÜBER UNLAUTEREN WETTBEWERB

Leider ist es uns, 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 mit ihrer institutionellen Förderung zu hoch.



Ob Online-Shopping oder andere Verbraucherthemen, unsere Expertinnen und Experten waren für Print, Fernsehen, Radio und online begehrte Gesprächspartner.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Wir waren mit 465 Interviews gefragte Experten unter anderem bei der Deutschen Presse Agentur (dpa) und wurden in mehr als 1.100 Artikeln (Radio, Print und Online) erwähnt. Wir haben 89 Pressemitteilungen verschickt (<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/pressemitteilungen>).

Wir erscheinen in jeder Ausgabe „Aktiv“, der Mitgliederzeitung der Deutschen Seniorenliga, jeden Montag mit unserer Kolumne im Weser-Kurier und monatlich im Mix-

Heft. Wir erstellen quartalsweise eine Medienresonanzanalyse, die an den Verwaltungsrat, die senatorische Behörde für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz und Freunde der Verbraucherzentrale verteilt werden.

Auf Twitter hatten wir zu Jahresende knapp über 1.500 Follower. In 2018 haben wir 520 Mal getwittert, das sind 1,4 Tweets pro Tag. Wir hatten insgesamt 16.148 Profilbesuche und 1.051 Erwähnungen.

FINANZEN 2018

**Einnahmen**

Erlöse aus Beratungen und sonstige Erlöse **257.292,69**

Zuwendung und Projekt

davon: Zuwendung Institution Land Bremen 288.782,00

Zuwendung Land Bremen zum Projekt Ernährung 120.032,00

Zuwendungen vom BMEL zum Projekt Ernährung 120.037,14

Zuwendung Land Bremen zum Projekt 81.028,03

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Zuwendungen vom BMJV zum Projekt 84.686,00

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Zuwendungen anderer Stellen 1.171.026,01

Summe Einnahmen **2.122.883,87**

**Ausgaben**

Personalkosten **1.662.276,48**

davon: Institution Land Bremen 553.814,69

Land Bremen Projekt Ernährung 40.170,59

BMEL Projekt Ernährung 98.994,79

Land Bremen Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 64.382,15

BMJV Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 66.436,76

Sonstige Projekte 838.477,50

Sachkosten **393.964,81**

davon: Institution Land Bremen 147.582,91

Land Bremen Projekt Ernährung 80.006,05

BMEL Projekt Ernährung 25.217,77

Land Bremen Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 20.430,92

BMJV Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 21.347,77

Sonstige Projekte 99.379,39

Summe Ausgaben **2.056.241,29**



Zwischenergebnis **66.642,58**

- nicht abzugsfähige Vorsteuer 33.247,01

Betriebsergebnis **33.395,57**

+ periodenfremder Ertrag 30.587,12

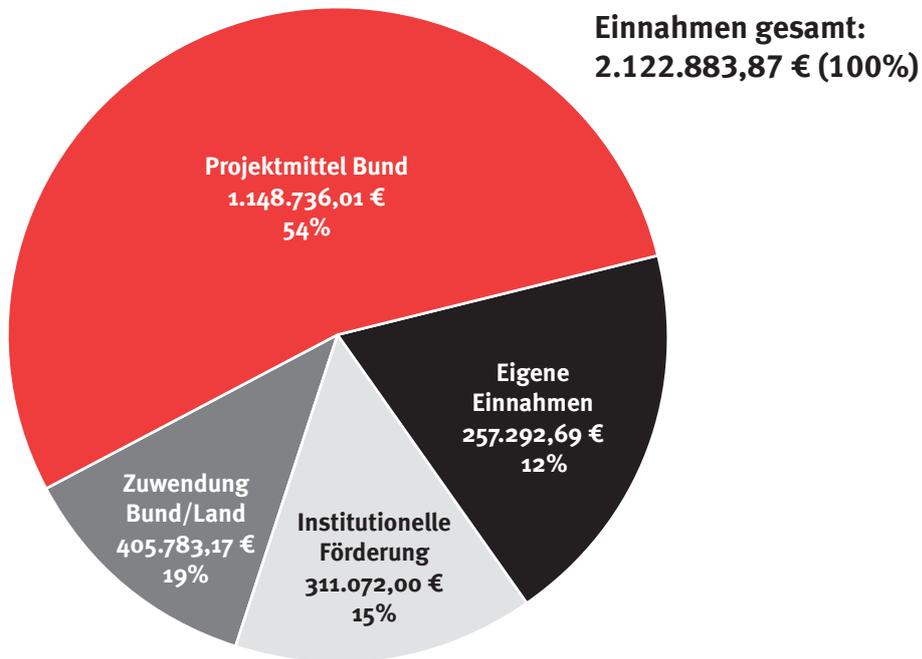
- periodenfremde Aufwendungen 11.246,93

- Dotierung Pensionsrückstellungen 336.364,00

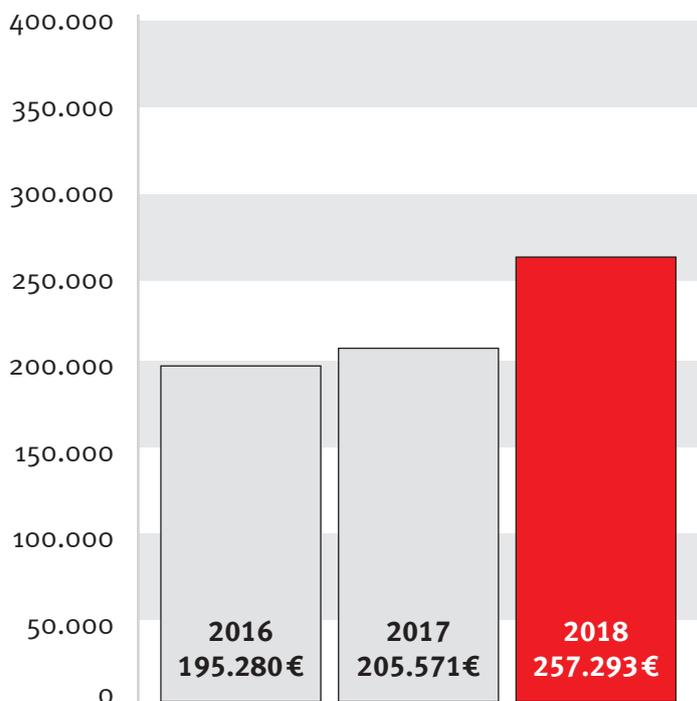
- Steuern auf Einnahmen und Erlöse 41.200,00

Ergebnis **-324.828,24**

EINNAHMEN

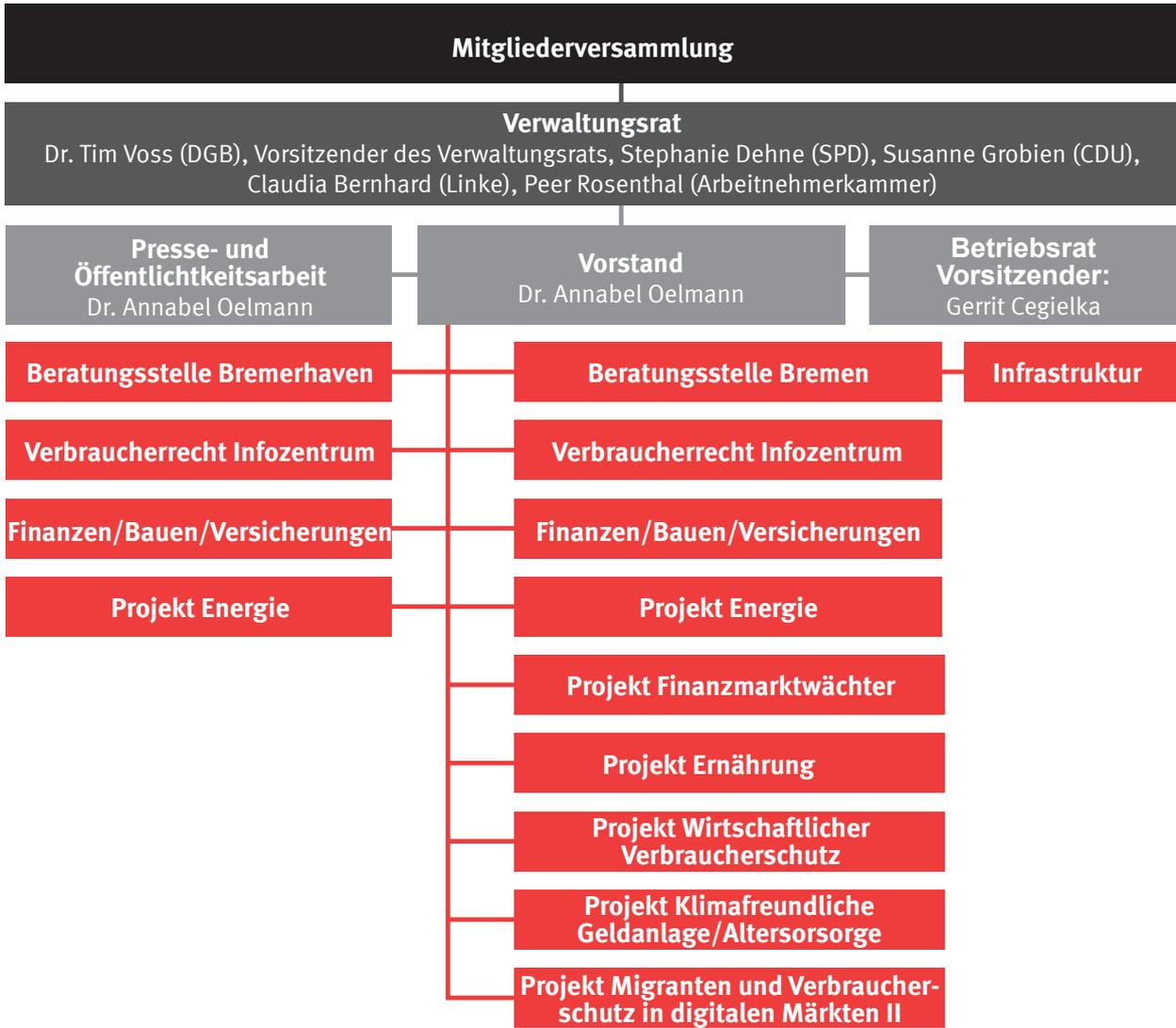


EIGENE EINNAHMEN (ENTWICKLUNG)



DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN

ORGANIGRAMM



VERWALTUNGSRAT

Im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen sind:

- Dr. Tim Voss,
Vorsitzender des Verwaltungsrates Gewerkschaftssekretär 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.

DAS TEAM DER VERBRAUCHERZENTRALE



Team der Verbraucherzentrale Bremen

In der Verbraucherzentrale Bremen arbeiten 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 24 in Teilzeit. Darüber hinaus sind für uns 15 Honorarberaterinnen und Honorarberater tätig. Darüber hinaus unterstützen tatkräftig unsere Ehrenamtlichen

- Udo Endrigkeit,
- Ilse König und
- Sophie Janzen.

Vielen Dank für Ihr Engagement!

MITGLIEDSVERBÄNDE

- 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 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

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

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

Texte: Dr. Annabel Oelmann
Konzeptionelle Grundlagen: Naide Ince-Yagmur
Lektorat: Naide Ince-Yagmur
Fotos / Bildnachweise: Foto Titelseite: fotolia, Kara, 33741623; Illustrationen auf den Seiten 10, 12, 17, 24 und 29 designed by Freepik; Foto Seite 13 © swb; Foto Seite 14: Pressereferat, Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz Bremen; Abbildungen Seite 30/31 © Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und die Verbraucherzentralen, Foto: Jan Zappner; Alle anderen Bilder: © Verbraucherzentrale Bremen

Stand: Juli 2019

© 2019, 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 oben) gestattet.

verbraucherzentrale

Bremen