



verbraucherzentrale

*Bremen*

**GESCHÄFTSBERICHT 2019**

# INHALT

VORWORT	4
ZUKUNFTSTAG IN DER VERBRAUCHERZENTRALE	6
FINANZEN - UNABHÄNGIGER RAT BLEIBT WICHTIG	7
MARKT UND RECHT	10
DIENSTFAHRRAD	13
MODELLVORHABEN ZUR UNABHÄNGIGEN RECHTSBERATUNG IM QUARTIER	14
VERBRAUCHERCAFÉ	16
BÜRGERSCHAFTSWAHL 2019	16
PROJEKT „ENERGIE“	18
PROJEKT „GUR FÜRS GELD, GUT FÜRS KLIMA“	20
PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“	21
PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN - IMMOBILIENFINANZIERUNG“	26
PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“	28
PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“	32
BERATUNGSZAHLEN	34
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	35
DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN IM SOCIAL WEB	36
MASSNAHMEN NACH DEM UNTERLASSUNGSKLAGENGESETZ / UNLAUTERER WETTBEWERB	37
JAHRESABSCHLÜSSE	37
DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN	42

**WERTE LESERINNEN UND LESER,**

das Jahr 2019 war für die Verbraucherzentrale eine besondere Herausforderung. Ob Ärger mit Mobilfunkverträgen, Informationen zu ethisch einwandfreien Geldanlagen oder auch die Bettdecke, die einem auf einer Kaffeefahrt aufgeschwatzt wurde – in solchen und ähnlichen Fällen war und ist die Verbraucherzentrale Bremen immer ein zuverlässiger und helfender Ansprechpartner.

Doch im Februar 2019 brauchte die Verbraucherzentrale plötzlich selbst Hilfe, denn der Verein musste einen Insolvenzantrag stellen. Die Sanierung der Verbraucherzentrale Bremen wurde erfolgreich abgeschlossen: Das Bremer Amtsgericht hat den Insolvenzplan bestätigt und damit das im Mai eröffnete Insolvenzverfahren im Oktober 2019 aufgehoben. Auslöser für das Sanierungsverfahren war ein Fehler in den Arbeitsverträgen, der durch ein Gespräch mit dem kommunalen Arbeitgeberverband offenkundig wurde.

Die Verbraucherzentrale ist angelehnt an den Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVL). Der TVL wiederum verpflichtet zu einer Altersvorsorge in die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL). Doch eingezahlt hatte die Verbraucherzentrale richtigerweise in den Versorgungsverband bundes- und landesgeförderter Unternehmen (VBLU). Da die Verbraucherzentrale kein Unternehmen des öffentlichen Dienstes ist, kann sie nicht in die VBL einzahlen. Aber durch diesen pauschalen Verweis auf den TVL, könnte ein Anspruch vergleichbar mit der VBL bestehen, auf den kaum rückwirkend verzichtet werden kann.

Das ist ein Insolvenzauslöser, obwohl eigentlich akut kein Problem bestand. Die Verbraucherzentrale hatte kein Liquiditätsproblem. Aber wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit diesem Passus im Arbeitsvertrag in den Ruhestand gegangen wäre, hätte er auf eine

VBL-gleichwertige Leistungen bestehen können. Dieser Anspruch bestünde dann gegenüber dem Verein. Die Verbraucherzentrale ist aber gemeinnützig und kann keine Pensionsrückstellungen bilden. Deshalb bestand eine drohende Zahlungsunfähigkeit. Der Formfehler im Musterarbeitsvertrag ist vor etwa 15 Jahren passiert, als der Musterarbeitsvertrag vom Bundes-Angestelltentarifvertrag (BAT) auf den Tarifvertrag für den Öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) umgestellt wurde. Seither findet sich dieser pauschale Verweis auf den TVL konsequent in allen Arbeitsverträgen.

Nach dem Gespräch mit einem Insolvenzexperten war im Februar 2019 klar, dass die Verbraucherzentrale unverzüglich Insolvenz anmelden musste. Für eine Insolvenz gibt es verschiedene Wege: „Liquidieren oder Sanieren?“ Eine Liquidierung ist der typische Weg in einer Insolvenz. Liquidieren bedeutet, den Verein abwickeln, also alle 32 Mitarbeiter entlassen, das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale einstellen und den Verein auflösen.

Mit dem Rückhalt von Betriebsrat und Verwaltungsrat entschied sich der Vorstand für den eher ungewöhnlichen Weg der Sanierung bei laufendem Betrieb. Neben der bilanziellen Bereinigung ging es der Verbraucherzentrale um die Aufrechterhaltung des Beratungsangebotes und die Sicherung der 32 Arbeitsplätze.

Da die meisten Mitarbeiterstellen in der Verbraucherzentrale durch Projekte finanziert werden, ist meist der September der Monat, in dem die Finanzierungsanträge für das kommende Jahr gestellt werden. Ohne dieses Geld könnte es problematisch werden für die Verbraucherzentrale – und Projektgelder für einen insolventen Verein sind illusorisch. Im Mai eröffnete das Gericht das Insolvenzverfahren. Von da an musste alles

schnellstmöglich erledigt werden: der Insolvenzplan, die Zustimmung der Gläubigerversammlung, die Anpassung der Arbeitsverträge und die Zustimmung zum Schuldenschnitt.

Ohne das Team der Verbraucherzentrale, welches während der gesamten Zeit Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin informiert sowie unabhängig und erstklassig beraten hat, wäre die erfolgreiche Sanierung in Eigenverwaltung und damit der Fortbestand der Verbraucherzentrale Bremen nicht möglich gewesen.

Um weiterhin erfolgreich arbeiten zu können, benötigen wir dringend eine Erhöhung der institutionellen Förderung und Ihre Unterstützung. All das kann nur durch die Zusammenarbeit vieler gelingen.

Unser Dank gilt der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz Claudia Bernhard, Projektgebern für die finanzielle Unterstützung, Kooperationspartnern für die Unterstützung und unserem Verwaltungsrat und unseren Mitgliedern – sie alle stärken die Verbraucherarbeit im Land Bremen.

Herzliche Grüße  
Ihre



Vorständin Verbraucherzentrale Bremen



Dr. Annabel Oelmann

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## ZUKUNFTSTAG IN DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN

Beim Boys- und Girls-Day lernten 16 junge Menschen am 26. März 2019 die Arbeit der Verbraucherschützerinnen und Verbraucherschützer kennen.

In der Verbraucherzentrale arbeiten Menschen aus und in unterschiedlichen Fachrichtungen, die den jungen Besucherinnen und Besuchern am Zukunftstag vorgestellt wurden: Rechtsberatung, Bürokommunikation, IT, Finanzdienstleistungen, Ernährungsberatung, Buchhaltung – das sind nur einige Berufe, in denen gearbeitet wird.

In Kleingruppen erkundeten die Schülerinnen und Schüler die Verbraucherzentrale und lernten bei Thomas Mai vom Wirtschaftlichen Verbraucherschutz einiges über Banken und Kredite, bei Ernährungsexpertin Gertraud Huisinga mit einem Spiel „Power Kauer“ etwas über saisonales Obst und Gemüse und bei unserer studentischen Hilfskraft Laila Fiedler, gab es viel zum Thema Energiesparen zu erfahren. Besonders interessiert zeigten sich die Jungen und Mädchen als die Rechtsexperten Nicole Mertgen-Sauer und Parsya Baschiri über typische Verbraucherfallen in der digitalen Welt, wie Handyabos oder illegales Streamen berichteten.

Typische Frauen- oder Männerberufe gibt es in der Verbraucherzentrale nicht. „Diese Zeiten sind zum Glück längst vorbei“, erklärte Vorstandin Dr. Annabel Oelmann den jungen Besucherinnen und Besuchern.



Zukunftstag 2019 – das Team Ernährung zeigt am Magnetkühlschrank die optimale Lagerung von Lebensmitteln.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen



Quelle: [www.girls-day.de](http://www.girls-day.de) | [www.boys-day.de](http://www.boys-day.de)

## FINANZEN – UNABHÄNGIGER RAT BLEIBT WICHTIG

Der Börsenrückblick 2019 in einem Satz: Es war ein glänzendes Jahr für Aktionäre. Die US-Notenbank senkte dafür seit Jahresanfang in drei Zinsschritten den Leitzins. Die Europäische Zentralbank (EZB) lässt ihren Leitzins seit März 2016 unverändert auf dem Rekordtief von null. Das änderte sich auch nicht mit dem Wechsel an der Spitze der EZB. Sie senkte im September sogar den Einlagezins für Banken von minus 0,4 auf minus 0,5 Prozent. Ein negativer Einlagezins bedeutet, dass Banken Strafzinsen zahlen müssen, wenn sie bei der Notenbank überschüssige Gelder parken. Verbraucherzentralen befürchteten, dass Banken dies zum Anlass nehmen, Sparer zur Kasse zu bitten.

### NEGATIVZINSEN

Betrug die Inflationsrate 2018 im Schnitt noch 1,8 Prozent, so ist sie in 2019 auf 1,4 Prozent leicht gesunken. Für Verbraucherinnen und Verbraucher gibt es auf Tages- und Festgeldkonten, sowie Sparbüchern aber praktisch keine Zinsen mehr. Kaum einer hätte es Anfang des Jahres für möglich gehalten, dass so eine Welle von Negativzinsen auf Sparer zurollt. Rund 190 Geldhäuser berechnen bundesweit einem Teil ihrer Kundschaft mittlerweile Strafzinsen. Banken und Sparkassen vermeiden meist den Begriff „Negativzins“, sie sprechen lieber vom sogenannten Verwahrentgelten. Bei bestehenden Verträgen kann dieses Verwahrentgelt eigentlich nur nach Zustimmung durch die Kundin / den Kunden eingeführt werden. Die Einführung von Verwahrentgelten ist bei Geschäftskunden etlicher Bremer Banken erfolgt. Bei Privatkunden - so ist zu befürchten - steht sie unmittelbar bevor.

### SICHER BEZAHLEN

Seit 14. September 2019 gelten in der EU neue Sicherheitsvorgaben beim Onlinebanking und für das Bezahlen im Netz. Die neuen Regeln sollen es Betrügern schwieriger machen.



Beratung in der Verbraucherzentrale.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## FINANZEN – UNABHÄNGIGER RAT BLEIBT WICHTIG

Sie überfallen heute keine Filialen mehr, sondern versuchen beim Onlineshopping und -banking zuzuschlagen. Zwei Faktoren und eine einzigartige Transaktionsnummer (TAN) für jeden Zahlungsvorgang ist nun Pflicht. Die altbekannte TAN-Liste auf Papier wurde verboten. Mit der TAN per SMS oder einem TAN-Generator kommt noch ein zweites Gerät dazu. Selbst wenn der Computer mit einem Virus infiziert ist, kommen Betrüger dann nicht so leicht weiter. Im Internet brauchte man oft nur die Kreditkartennummer mit Prüfziffer angeben. Ob tatsächlich der Besitzer der Karte einkauft oder ein Betrüger Karte und Daten gestohlen hatte, konnte niemand so richtig prüfen. Diese Umstellung war für Viele sehr verwirrend und führte auch zu einer großen Anzahl von Nachfragen bei der Verbraucherzentrale Bremen. Vor allem Banken und Sparkassen fordern zunehmend die Nutzung von Smartphones und speziellen Apps.

### GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

Die Beratung der Verbraucherzentrale war trotz Durchführung des Sanierungsverfahrens unverändert gut angenommen.

Durch entsprechende Hinweise und Warnungen in den Beratungsgesprächen gelingt es immer wieder, Ratsuchende davor zu bewahren, auf dubiose Geschäfte und Anlagen hereinzufallen. Insbesondere die vermehrt im Internet und über soziale Netzwerke auftauchende Werbung mit dubiosen Angeboten, kommt für viele Menschen verlockend daher. Dabei dürfen sich insbesondere Haushalte mit geringen und mittleren Einkommen kaum Fehler bei der Geldanlage oder Altersvorsorge leisten. Die Beratungskräfte der Verbraucherzentrale vermitteln das dafür nötige Wissen und die Handlungskompetenz, um langfristig vorzusorgen und Altersarmut zu verhindern.

Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher äußern den Wunsch, mit Ihrer Geldanlage „etwas Gutes“ zu bewirken. Auch durch die „fridays for future“ Demonstrationen getragen, ist dieses Thema

stärker in das Bewusstsein der Öffentlichkeit getreten. Seit 2013 bietet die Verbraucherzentrale Bremen eine spezielle Beratung zur nachhaltigen (ethisch-ökologischen) Geldanlage an. Obwohl dieses Produktsegment bei Privatanlegern immer noch eine Nische ist, stiegen das Interesse der Medien und die Anzahl unserer Beratungen dazu stark an.

### IMMOBILIENFINANZIERUNG

Trotz eines kurzzeitigen kleinen Anstiegs ab Oktober sind Zinssätze für Immobilienfinanzierungen in 2019 insgesamt noch weiter gesunken. Auch dadurch ist die Nachfrage an Beratungen zu Immobilienfinanzierung weiterhin hoch. Eine passende bezahlbare Immobilie als Eigenheim oder zur Kapitalanlage zu finden, wird für Verbraucherinnen und Verbraucher jedoch zunehmend schwerer. Neben der Beratung zu einer neuen Immobilie, ist ein weiterer Schwerpunkt des Interesses Informationen zu bestehenden Finanzierungen, die in den nächsten Jahren aus der Zinsbindung kommen.



### RENTE AUS STEIN

Viele Seniorinnen und Senioren werden zunehmend von Anbietern einer Immobilien-Leibrente umworben. Sie könnten ihre Immobilie an Investoren verkaufen und dennoch bis an Ihr Lebensende in den eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Weil sie die Risiken und Nachteile schwer einschätzen können, wenden sie sich zunehmend an die Verbraucherzentrale Bremen. Ratsuchende fanden zu den komplexen Vertragsgestaltungen und diversen Fallstricken eine hilfreiche Aufklärung und Beratung, die Angebote und mögliche Alternativen richtig einzuschätzen.

### 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 Bremen und füllen bei der Beratung ein entsprechendes Formular aus.



## MARKT UND RECHT

### MAHNGBÜHREN

Das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Bremen zum Thema Energieschulden wurde auch im Jahr 2019 von Verbraucherinnen und Verbrauchern sehr stark nachgefragt. Seien es die monatlichen Zahlungen für Strom und Gas oder eine Nachforderung aus der Jahresabrechnung des Energieversorgers, die die Bremerinnen und Bremer nicht zahlen können. Hierbei kommt es dann häufig zu Mahnschreiben, wodurch die Forderungshöhe steigt und Verbraucherinnen und Verbraucher noch tiefer in den Schuldensumpf geraten. In diesem Zusammenhang kam die erfreulich klare und verbraucherfreundliche Entscheidung des Bundesgerichtshofes den Verbrauchern zugute: Der BGH untersagte, mit Urteil vom 26.06.2019 (Az. VIII ZR 95/18), die Berechnung einer Mahnkostenpauschale von 2,50 Euro und stellte unmissverständlich klar, dass nur die tatsächlichen Kosten eines Mahnschreibens wie Porto, Papier und Druckkosten, an die säumigen Kunden weitergegeben werden dürfen. Dies gilt grundsätzlich für alle Kundinnen und Kunden der Energieversorger, sowohl für Kunden in den Grundversorgungstarifen als auch für Kunden mit Sonderverträgen. Somit können alle betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher ihren Energieversorger in die Pflicht nehmen und zur Erstattung gezahlter Mahnkosten auffordern.

Für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen und Bremerhaven heißt das im Einzelnen:

Der Bremer Grundversorger, die swb Vertrieb Bremen GmbH und die swb Vertrieb Bremerhaven GmbH, berechneten laut Preisliste Oktober 2019 für die schriftliche Mahnung fälliger Abschlags- oder Rechnungsbeträge jeweils drei Euro und für die Ankündigung einer Versorgungssperre gar 15,71 Euro. Die Bremer Energiehaus-Genossenschaft eG berechnete laut ihres Preisblatts Bremen 2018 Mahngebühren von 2,50 Euro pro Mahnung.

Diese Mahnkostenpauschalen sind mit dem Urteil des BGH somit unzweifelhaft unzulässig.

Die swb Vertrieb Bremen GmbH und die swb Vertrieb Bremerhaven GmbH haben ihre Preisliste mit Wirkung zum 01.02.2020 geändert und dabei die Kostenpauschalen auf 0,90 Euro (Mahnung) und auf 3,50 Euro (Ankündigung der Versorgungssperre) herabgesetzt. Damit ist der erste Schritt in die richtige Richtung zu einem fairen Umgang mit säumigen Kunden gemacht worden.

### FLUGÄRGER – WIE HOCH IST EINE ENTSCHÄDIGUNG

Verspätungen oder komplette Flugausfälle gehörten auch in diesem Jahr leider wieder zum gewohnten Bild. Verbraucherinnen und Verbraucher beklagten sich bei uns und fragten um Rat, was sie unternehmen können, wenn ihr Flug annulliert wurde oder sie erst viele Stunden später als geplant am Zielort ankamen. Die EU-Fluggastrechte-Verordnung regelt in solchen Fällen die Ersatzansprüche der Fluggäste. Je nach Strecke und Verspätungsdauer steht den Kunden – unabhängig vom Ticketpreis – eine Entschädigung von 250 bis zu 600 Euro zu, Betreuungsleistungen kommen gegebenenfalls obendrauf.

Kommt ein Flug mehr als drei Stunden zu spät am Ziel an, besteht ein Anspruch auf eine Entschädigung zwischen 250 und 600 Euro – zumindest dann, wenn die Fluggesellschaft selbst dafür verantwortlich ist. Für die Berechnung der Verspätung gilt: Als Ankunft zählt das Öffnen von mindestens einer Tür, durch die die Passagiere das Flugzeug verlassen können.

Im Fall einer Verspätung muss sich die Airline außerdem um die Verpflegung kümmern, und eine Übernachtung zahlen, falls die Maschine erst am nächsten Tag startet. Wurde der Flug gestrichen, kann man sich den Flugpreis erstatten lassen oder auf eine anderweitige Beförderung bestehen.

Viele Geschädigte wissen häufig nicht, dass sie überhaupt einen Ersatzanspruch haben oder wie hoch dieser sein kann und wie sie den Anspruch dann geltend

machen. Fluggäste sollten daher bei Flugärger kostengünstig und ohne viele Hindernisse zu ihrem Recht kommen. Eine neue Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW bietet seit 2019 ein Selbsthilfe-Tool, um Ansprüche nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung bequem und kostenlos zu berechnen und bei der Airline geltend zu machen. Die Ausgleichszahlungen lassen sich so leicht berechnen.

Die Flugärger-App erzeugt mit Hilfe von Legal-Tech, Flugdatenbanken und Abfragen an den Nutzer eine E-Mail mit den möglichen Forderungen auf Basis der EU-Fluggastrechte-Verordnung. Die E-Mail wird, adressiert an die richtige Airline, in Ihrem Mailprogramm geöffnet und muss von den Verbrauchern dann nur noch abgesendet werden.

Wenn die Airline die Ansprüche ablehnt, können sich die Verbraucherinnen und Verbraucher an die zuständige Schlichtungsstelle wenden. Mit Hilfe eines Fristenweckers und einer Historien-Ansicht lässt sich dieser Prozess in der App organisieren.

### INKASSOGEBÜHREN

Bedauerlicherweise gibt es unter den Betreibern von Inkassounternehmen nicht nur redliche Firmen. Mit steigender Tendenz ist im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale Bremen festzustellen, dass zahlreiche Inkassounternehmen mit zwielichtigen Methoden abkassieren wollen. Verbraucherinnen und Verbraucher werden durch wenig vertrauenserweckende Inkassodienste immer wieder massiv unter Druck gesetzt: Mehr als die Hälfte der Forderungen sind willkürlich; die Höhe der Gebühren ist oft unverhältnismäßig. Das sind die wesentlichen Ergebnisse unserer Auswertung. Trotz gesetzlicher Verbesserungen, ebbten die Verbraucherbeschwerden in unseren Beratungsstellen nicht ab.

Zahlungsaufforderungen durch Inkassounternehmen setzen Empfänger oft unter großen Druck. Unseriöse Unternehmen stellen häufig überhöhte, unverständli-

che oder gar völlig frei erfundene Forderungen aus und drohen nicht selten mit Lohn- und Gehaltspfändung oder sonstiger Zwangsvollstreckung.

Seit Februar 2018 können Betroffene ihre Inkassoforderung auf [www.inkasso-check.de](http://www.inkasso-check.de) kostenlos überprüfen. Mit diesem Check erfahren sie, ob sie überhaupt bezahlen müssen, und wenn ja, ob wirklich die volle Höhe der Kosten fällig ist. Nach der Beantwortung weniger Fragen erhalten Betroffene eine rechtliche Ersteinschätzung und bei Bedarf einen Musterbrief an das Inkassounternehmen, mit dem sie der Forderung widersprechen können.

In vielen Anschreiben wurden massive Drohungen ausgesprochen. Verbraucherinnen und Verbraucher müssten beispielsweise mit Schufa-Einträgen, Strafanzeigen oder Zwangsvollstreckung rechnen. Betroffene zahlen häufig aus Angst, obwohl sie dazu möglicherweise gar nicht verpflichtet sind. Oftmals wurden Verbraucherinnen und Verbraucher gedrängt, eine Ratenzahlungsvereinbarung zu unterzeichnen. Häufig ist daran ein vorformuliertes Schuldanerkenntnis gekoppelt. Mit diesem Trick schaffen sich die Inkassodienste eine gültige Rechtsgrundlage.

Zahlungsaufforderungen durch Inkasso-Unternehmen setzen die Empfänger unter enormen Druck. Häufig drohen die Unternehmen mit erheblichen Kosten für Gerichtsverfahren, mit Lohn- und Gehaltspfändung oder sonstiger Zwangsvollstreckung.

Verbraucher fühlen sich dadurch häufig genötigt, zu zahlen – ohne sicher zu sein, ob die Höhe der Inkassokosten überhaupt angemessen ist.

## MARKT UND RECHT

### E-SCOOTER

Seit November 2019 können sich auch Bremerinnen und Bremer E-Scooter ausleihen und damit durch die City düsen. E-Scooter wurden konzipiert, um kurze Strecken zu fahren, da bietet sich das Sharing-Prinzip an. Viele Sharing-Unternehmen arbeiten nach dem Free-Floating-Prinzip. Das heißt: Der ausgeliehene Tretroller kann an einem beliebigen Ort in einem großräumig festgelegten Gebiet abgestellt werden.

In vielen Geschäftsbedingungen von E-Scooter-Vermietern stehen verbraucherfeindliche Nutzungsbedingungen. Wer einen Roller auf eigene Gefahr mietet, kann bei kundenfeindlichster Auslegung unabhängig von seinem Verschulden für nahezu alle Schäden, die etwa durch Unfall oder Diebstahl entstehen, haften. Wir empfehlen deshalb vor Abschluss eines Mietvertrages, die AGB genau zu lesen.

Einige Anbieter wollen keine Verantwortung für den Zustand ihrer E-Roller übernehmen. Ganz dreist wird es, wenn Anbieter ihre Pflicht zur regelmäßigen Wartung und Inspektion vollständig auf ihre Kundinnen und Kunden abwälzen. So steht in einigen AGB, dass man sich verpflichtet, vor jedem Fahrtantritt Bremsen, Beleuchtung, Räder, Rahmen und Akkus sorgfältig auf Mängel zu überprüfen. Dies ist eine Verpflichtung, der Verbraucherinnen und Verbraucher niemals fachgerecht nachkommen können.

Die Sharing-Anbieter wollen von ihren Kundinnen und Kunden einiges bei der Anmeldung wissen. Da man sich vor jeder Fahrt mit dem eigenen Mobiltelefon anmeldet, sind die Vermieter auch in der Lage, Bewegungsprofile ihrer Nutzerinnen und Nutzer zu erstellen, die Daten zu verkaufen oder personalisierte Werbung zu senden. Damit sind die Anbieter Zugang zum begehrten Datenmarkt. Diese Daten sind für Verleiher und andere Anbieter sehr interessant, denn sie lassen Rückschlüsse auf die Gewohnheiten und den Tagesablauf des Kunden zu.



## DIENSTFAHRRAD



Verbraucherrechtsberater Parsya Baschiri auf dem Weg nach Bremerhaven-Lehe.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

Im Mai 2019 wurde der Beratungsstelle Bremerhaven das neue Dienstfahrrad geliefert. Für den Erwerb des Fahrrads und des weiteren Zubehörs wurden zuvor Projektmittel beim Klimaschutzbüro, einer Abteilung

des Bremerhavener Magistrats, beantragt. Das Fahrrad wird seitdem besonders für die Flyerverteilung im Stadtgebiet und für Dienstfahrten zum Quartier Bremerhaven-Lehe genutzt.

## MODELLVORHABEN ZUR UNABHÄNGIGEN RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

Das von der Bremer Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz geförderte Projekt wird, wurde auch im Jahre 2019 erfolgreich weitergeführt.

An den drei Quartiersstandorten Bremen-Gröpelingen, Bremen-Huchting und Bremerhaven-Lehe findet jeweils einmal in der Woche eine kostenlose Sprechstunde mit unseren Rechtsberaterinnen und Rechtsberatern statt. Damit hat die Verbraucherzentrale Bremen die Möglichkeit, in strukturell benachteiligten Stadtteilen kostenlos eine Verbraucherrechtsberatung 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.

Bei diesem Projekt geht es vor allem um verletzte Verbraucher, die aus unterschiedlichen Gründen in

ihrer Rolle als Verbraucher und Käufer Unterstützung bedürfen und deshalb gefährdete Marktakteure sind. Verletzte Verbraucherinnen und Verbraucher können die Herausforderungen des Alltags nicht immer adäquat meistern und sind anfälliger für Überschuldung und Manipulation.

Oft fühlen sich Verbraucherinnen und Verbraucher überfordert: Rechnungen sind höher als erwartet, Kredite können nicht bedient werden wie geplant, gekaufte Waren haben Mängel. Was tun? Hier hilft das Modellprojekt. Und zwar da, wo die Probleme auftreten - im direkten Wohnumfeld.

Im Fokus stehen Probleme und Fragen, die eine hohe und oft akute Bedeutung für den Lebensalltag der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher haben, beispielsweise unseriöse Vertragsabschlüsse an der Haustür und im Internet, zu teure Handy-Verträge und

Kredite oder die Androhung von der Energiesperre aufgrund von Energieschulden, die die Betroffenen nur schwerlich begleichen können.

In allen drei Quartieren gibt es bereits Projekte und Hilfsstrukturen. Mit ihrem Modellprojekt dockt die Verbraucherzentrale an diese vorhandenen Strukturen durch eine gezielte Ansprache von Verbrauchern an und ergänzt diese.

Schwerpunktmäßig suchten 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.

„ Ich komme aus meinem FITNESSVERTRAG nicht mehr heraus!

„ Das habe ich nicht bestellt!

?

**VERBRAUCHER RECHTS BERATUNG**



Standort der Quartiersberatung.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen



Gerrit Cegiélka, Nicole Mertgen-Sauer, Parsya Baschiri (v. l. n. r.).

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## VERBRAUCHERCAFÉ: VIELE THEMEN WECKTEN DAS VERBRAUCHER- INTERESSE

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.

Mit dem Verbrauchercafé konnte die Verbraucherzentrale den Verbraucherinnen und Verbrauchern in Bremen und Bremerhaven ein kostenloses Angebot zu verschiedenen Verbraucherthemen liefern. Viele Themen wurden von den Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Begeisterung angenommen. So hatten wir beim Verbrauchercafé zum Thema Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung an beiden Beratungsstandorten Bremen und Bremerhaven wieder jeweils weit über 40 Teilnehmer. Als Special boten wir zum Weltverbrauchertag das Thema Inkasso, sowie Handy statt Bargeld- Mobile Payment, Gefahren in der digitalen Welt, an.



Eindrücke vom Verbrauchercafé in Bremen.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## WAHL+ + + BÜRGERSCHAFTSWAHL 2019 + + + BÜRGERSCHAFTSWAHL 2019+ + + BÜR

Verbraucherschutz trägt für 93 Prozent der Menschen in Deutschland entscheidend zur persönlichen Sicherheit bei. 83 Prozent der Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, aber nur jeder Vierte vertraut der Politik beim Thema Verbraucherschutz. (Verbraucherreport 2018).

Die Verbraucherzentrale Bremen setzt sich für den Schutz und die Verbesserung von Verbraucherrechten im Land sowie – gemeinsam mit ihrem Bundesverband und den Verbraucherzentralen der anderen Länder – auf Bundes- und europäischer Ebene ein.

Wir wollten von den Bremer Parteien im Vorlauf zur Bürgerschaftswahl 2019 wissen, wie sie sich für den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in unserem Bundesland einsetzen werden. Die Stellungnahmen wurden nach Eingang sofort veröffentlicht.

<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/wahl2019/fragen>

Mit unserer Beratung, Rechtsvertretung und fundierten Verbraucherinformationen sind wir wichtige Unterstützer und Helfer der Bürgerinnen und Bürger des Landes Bremen im Verbraucheralltag. Wir verschaffen Verbraucherinteressen aber auch Gehör bei Behörden und Politik. Hier finden Sie unsere verbraucherpolitischen Forderungen zur Bürgerschaftswahl 2019 (<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/wahl2019/Forderungen>).

Das Team der Verbraucherzentrale hat viele Gespräche im Vorfeld zur Wahl geführt. Das Ergebnis ist ein wunderbarer Passus im Koalitionsvertrag:



Im Koalitionsvertrag steht auf S. 89

„Angesichts zunehmend komplizierter werdender Waren- und Dienstleistungsmärkte benötigen Verbraucherinnen und Verbraucher mehr denn je eine unabhängige Beratung und Unterstützung sowie einen starken Verbraucherschutz. Das gilt vor allem für diejenigen Gruppen von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die aus wirtschaftlichen Gründen zu den Schwächeren im Marktgeschehen zählen und deshalb oft von Anbietern und Vertrieben übervorteilt werden. Wir werden die Verbraucherzentrale Bremen deshalb stärken, damit sie ihre Beratungstätigkeit ausweiten und neue Themen wie Gesundheit und Digitalisierung besetzen kann. Dazu wird die institutionelle Förderung entsprechend der Preissteigerung der letzten Jahre und fortlaufend erhöht werden. Die Verbraucherzentrale soll als qualifizierte Einrichtung auch rechtliche Streitigkeiten, die viele Verbraucherinnen und Verbraucher betreffen, mithilfe des neuen Instruments der Musterfeststellungsklage vor Gericht klären lassen können und für das damit verbundene Prozesskostenrisiko ein Budget erhalten. Wir wollen insbesondere auch die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in der digitalen Welt stärken. Deshalb werden wir digitale Instrumente für den Verbraucherschutz

voranbringen und uns für die erforderlichen Beratungskapazitäten bei der Verbraucherzentrale Bremen stark machen. Wichtig ist eine ortsnahe und möglichst kostenlose Beratung im Quartier, um gerade auch ältere Menschen und Neubürger\*innen zu erreichen. Wir werden deshalb die Verbraucherrechtsberatung im Quartier weiter stärken und perspektivisch darauf hinarbeiten, dass in jedem Stadtteil ein solches Beratungsangebot entsteht. Auf Bundesebene werden wir uns dafür einsetzen, dass die Verbraucherzentralen Einnahmen aus den Geldbußen der Kartellstrafen erhalten. Die Verbraucherzentrale Bremen hat im Verbund der Verbraucherzentralen eine Pionierrolle bei der Entwicklung einer unabhängigen Beratung zur nachhaltigen Geldanlage übernommen. Während institutionelle Anleger im Rahmen von „Divestment“ immer stärker ökologische, soziale und ethische Aspekte bei ihren Anlageentscheidungen berücksichtigen und damit insbesondere beim Kohleausstieg starke Impulse geben, finden Verbraucher\*innen bislang immer noch schwer entsprechende Produkte. Wir werden deshalb die Verbraucherzentrale Bremen dabei unterstützen, ihr Angebot zu nachhaltigen Finanzdienstleistungen weiterzuentwickeln.“

Quelle: <https://www.spd-land-bremen.de/Binaries/Binary6330/Koalitionsvereinbarung-RGR-2019-2023-mitU-final.pdf>

Nun müssen diesen Worten Taten folgen. Die institutionelle Förderung beträgt seit über 20 Jahren (Bremen und Bremerhaven) 311.072 €. Im Jahr 1995 waren es noch fast 100.000 € mehr. Die Verbraucherzentrale Bremen benötigt dringend eine Erhöhung der institutionellen Förderung, um neue, strategisch wichtige Beratungsfelder besetzen zu können. Nur so kann das Überleben der Verbraucherzentrale gesichert werden. Gerade in den

neuen Themengebieten Digitalisierung, Gesundheit und Pflege steht die Verbraucherzentrale in der Verantwortung beratend tätig zu werden und den vorhandenen Bedarf nach Beratung bei den Verbrauchern zu decken. Unser Bedarf an institutioneller Förderung ist für eine angemessene, zeitgemäße und ausreichende Verbraucherberatung im Land Bremen – im persönlichen Gespräch, per Telefon und Online – deutlich höher.

## PROJEKT „ENERGIE“

Die bundesweite Energieberatung der Verbraucherzentralen wird ausschließlich durch das Bundeswirtschaftsministerium gefördert. Wir beraten qualifiziert und unabhängig zur Energieeinsparung und zum Einsatz erneuerbarer Energien bei privaten Wohngebäuden. Auf <https://verbraucherzentrale-energieberatung.de/> findet man alle Energieberatungsstellen der Verbraucherzentrale in Deutschland. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale ist das größte interessenneutrale Beratungsangebot zum Thema Energie in Deutschland – und seit 1978 verlässlicher Begleiter auf dem Weg in eine energiebewusste Zukunft. Bundesweit stehen mehr als 600 Energieberater jährlich rund 140.000 Verbrauchern zur Seite. Unsere Berater sind Architekten, Ingenieure, Physiker und andere Experten und beraten zu Themen wie Strom sparen, Wärmedämmung, Heiztechnik und erneuerbare Energien. Die Beratung findet in einer unserer rund 900 Beratungsstellen in ganz Deutschland oder direkt beim Verbraucher zu Hause statt. Nachfolgend finden Sie einige Highlights des Projektes aus Bremen.

### SOLARKAMPAGNE

Die Energieberatung startete 2019 mit einem neuen Beratungsangebot, dem „Eignungs-Check Solar“.

Hausbesitzerinnen und Hausbesitzer nutzten dieses Angebot, um zu erfahren, ob ihr Dach für die Nutzung einer Photovoltaikanlage geeignet ist. Die Verbraucherzentrale Bremen ist mit diesem Beratungsangebot Partnerin der Solarkampagne in Bremen und Bremerhaven. Schirmherrin ist Umweltsenatorin Dr. Maïke Schäfer.

### ENERGIEBERATUNG IN DEN QUARTIEREN

Hohe Heizkostennachzahlungen in der Lüssumer Heide in Bremen-Blumenthal haben die Sozialbehörde aufmerksam gemacht. Gemeinsam mit der Energieberatung wurde den 190 Haushalten eine kostenfreie persönliche Beratung im Haus der Zukunft angeboten und anschließend ein Basis-Check direkt in den Wohnungen. Dabei ging es darum, Missstände, wie beispielsweise Schimmel in Innenräumen zu ermitteln und in Gesprächen mit dem Vermieter Abhilfe zu schaffen. Ein schneller unerwarteter Erfolg konnte gleich zu Beginn des sechs-monatigen Projektes erzielt werden. Es konnte festgestellt werden, dass die Betriebskostenabrechnungen nicht fristgemäß zugestellt worden waren und damit eine Nachzahlung von den 190 Haushalten nicht mehr gezahlt werden musste. Guthaben verfielen jedoch nicht, sondern mussten den Mietern ausgezahlt werden.

Auch in 2019 beteiligte sich die Energieberatung am Sommerfest in Blumenthal, in Findorff und in Hemelingen. Außerdem wurden erste Gespräche mit dem Quartiersmanager des Schweizer Viertels geführt, um dort ein festes Energieberatungsangebot zu installieren.

### KLIMASTADTTAG, KLIMASCHUTZANKER UND BREMERHAVENER ENERGIETAG

Dreimal ist Bremer Recht und das gilt natürlich auch für Bremerhaven. Regelmäßig finden dort an verschiedenen Orten wie der Stadtbibliothek, der VHS und dem Café Wulsdorf Vorträge und Gruppenberatungen statt. Aber auch an Messen und Aktionstagen in Bremerhaven nahm die Energieberatung teil und hatte Glück mit dem Wetter. Auch wenn zwischendurch dunkle Regenwolken aufzogen, blieben doch Stände und die Ratsuchenden trocken. Die Diskussionen über das Klimapaket der Bundesregierung sorgten für große Nachfrage an den Infoständen.

### KOOPERATIONEN NEU UND ANDERS

In der Energieberatung gibt es viele immer wiederkehrende Veranstaltungen, Messen und Aktionstage. Umso interessanter ist es, dass inzwischen viele neue Kooperationspartner von sich aus auf die Energieberatung zukommen und gemeinsame Veranstaltungen anbieten. Gemeinsam mit der Bremer Aufbaubank wurde die Serie „Glücklich in Horn-Lehe“ durchgeführt. Die 2020 mit „Glücklich in der Vahr“ fortgeführt wird. Die Energieberatung war in verschiedenen Kirchengemeinden zu Gast. Gemeinsam mit der Bremer Energie-Konsens GmbH wurden in Bremen Nord und in der Neustadt Vortragsveranstaltungen über Photovoltaik angeboten. Auch an dem Schul-Klima-Gipfel in Bremerhaven beteiligte sich die Energieberatung.

### AUSBLICK

Obwohl bundesweit die Nachfrage nach Energieberatung stagniert beziehungsweise teilweise zurückgegangen ist, konnte die Energieberatung der Verbraucherzentrale Bremen diesem Trend trotzen. Alle Beratungsformate, das heißt persönliche Beratung, Energie-Checks zu Hause, Vorträge und Messen führten zu einem Anstieg der Beratungszahlen. Dank dieses Erfolges bleibt der Verbraucherzentrale Bremen das Regionalmanagement bis Ende 2020 erhalten.



Stand der Energieberatung auf der Hanselife.  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen



Energieberaterin Ute Rigbers in der Beratung.  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

			Durchschnittliche Energieersparnis pro Beratung		In Bremen			
	2019	2018	Energie in MWh	CO <sub>2</sub> -Emissionen in t	Energie in MWh 2019	Energie in MWh 2018	CO <sub>2</sub> -Emission in t 2019	CO <sub>2</sub> -Emission in t 2018
Stationäre Beratung	934	824	54,4	20	50.809,6	44.825,6	18.680	16.480
Detail-Check	163	26	95,2	28	15.517,6	2.475,20	4.564	728
Heiz-Check	39	57	45,3	17	1.766,7	2.582,10	663	969
Basis-Check	218	90	25,3	12	5.515,4	2.277,00	2.616	1.080
Gebäude-Check	251	327	107,6	40	27.007,6	35.185,20	10.040	13.080
gesamt					100.616,9	87.345,10	36.564	32.337

CO<sub>2</sub>-Einsparungen nach Hinweisen der Energieberatung.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## PROJEKT „GUT FÜRS GELD, GUT FÜRS KLIMA“

Am 31. Januar 2019 endete das im Oktober 2015 gestartete Projekt „Gut für's Geld, gut für's Klima“ nach mehr als drei Jahren Projektlaufzeit.

Die Verbraucherzentrale Bremen arbeitet seit dem Jahr 2012 intensiv zu dem Thema ethisch-ökologische Geldanlage und konnte dazu auch ein Beratungsangebot etablieren.

Das Projekt baute auf den Ergebnissen des vorherigen Projekts „Klimafreundliche Geldanlage“ auf. Im Rahmen des Projekts sollte das Thema nachhaltige Geldanlage und Altersvorsorge einer breiten Öffentlichkeit mit einer bundesweiten Informationskampagne bekannt gemacht werden.

Dazu wurde vom Projekt das am 29. September 2017 gestartete Internetportal [www.geld-bewegt.de](http://www.geld-bewegt.de) konzipiert und mit Inhalten rund um das Thema ethisch-ökologische Geldanlage gefüllt. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich hier umfassend zu ethisch-ökologischen Finanzprodukten informieren.

Gemeinsam mit der Stiftung Warentest untersuchte das Projekt außerdem Riester-Produkte hinsichtlich ihrer

ethisch-ökologischen Standards bei der Kapitalanlage. Zusätzlich zum Artikel im Finanztest-Heft veröffentlichte das Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ die Ergebnisse im Oktober 2017 in einem Sonderdruck.

Auf dem YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale Bremen wurde der Clip „Nachhaltige Banken und Produkte im Vergleich“ und auf der Projektwebseite der Videoclip „Geld ist nicht neutral“ veröffentlicht. Der Clip „Geld ist nicht neutral“ wurde auch bei YouTube als Werbevideo geschaltet.



Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

Das Jahr 2019 im Team Lebensmittel und Ernährung war zum einen durch personelle Änderungen als auch durch einen größeren Lebensmittelskandal geprägt. In Gemeinschaft mit allen anderen Verbraucherzentralen waren Nahrungsergänzungsmittel und Tierwohl Thema.

### LEBENSMITTELSKANDAL

Listerien in Wurst und drei vermutlich nachgewiesene Todesfälle – beim Unternehmen Wilke Waldecker Fleisch- und Wurstwaren in Hessen und der Lebensmittelüberwachung scheint einiges schief gelaufen zu sein. Die Betriebsschließung am 2. Oktober scheint der Startpunkt einer Aufarbeitung zu sein. Untersuchungen haben wohl jahrelang erhebliche hygienische Mängel in der Produktion nachgewiesen – mehrfach eben auch Listerien. Die Informationen an Verbraucherinnen und Verbraucher erfolgten aber – trotz Fipronil und EHEC – mal wieder eher Scheibchenweise. Die eigentlich verpflichtende Rückverfolgbarkeit der Produkte war durch scheinbar alte Listen nicht gewährleistet und Produkte der Firma wurden aber auch weiterverarbeitet und waren dann nicht mehr an der Betriebsnummer zu erkennen. Zudem waren dann auch vegetarische und vegane Produkte betroffen – doch dies wurde erst nach und nach bekannt. Der Rückruf erfolgte über lebensmittelwarnung.de erst am Tag der Betriebsschließung und Lieferlisten sowie Produktlisten wurden erst Tage später veröffentlicht.

Der Umgang mit diesem Rückruf wurde auch in der Deputation Gesundheit und Verbraucherschutz behandelt. Aus Sicht der Verbraucherzentrale wäre hier ein offensiverer Umgang notwendig gewesen!

Der darauffolgende – eigentlich undramatische – Rückruf von 1,5% frischer Milch des Deutschen Milchkontors (DKM) wurde daher durch die Presse sehr offensiv aufgenommen und bescherte uns viele Anfragen von Print, Radio und TV.



Sonja Pannenbecker bei Radio Bremen vier.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

### Projektsteckbrief: „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“

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



## PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

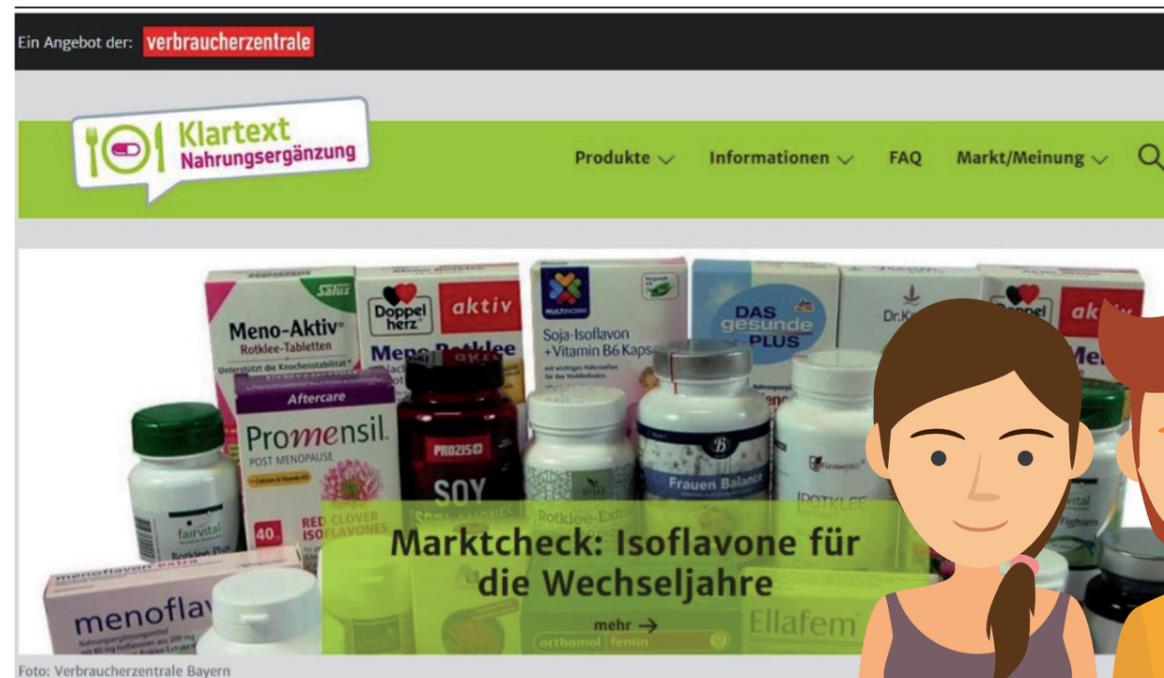
### KLARTEXT-NAHRUNGSErgÄNZUNG.DE

Das Internetangebot der Verbraucherzentralen zu Nahrungsergänzungsmitteln [klartext-nahrungsergaenzung.de](http://klartext-nahrungsergaenzung.de) ist eine erfolgreiche Webseite, bei der die Besucherzahl kontinuierlich wächst. In 2019 konnten wir vier Millionen Zugriffe verzeichnen.

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 optimiert.

Bei der Verbraucherzentrale Bremen beantworteten die Expertinnen Verbrauchernfragen aus dem Forum. Vor Ort informierte die Verbraucherzentrale zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher in Vorträgen und an verschiedenen Infoständen zu diesem Thema und es wurden Pressemitteilungen zu verschiedenen Themen in diesem Bereich versendet.

Das Thema „Tierwohl“ als Gemeinschaftsaktion wurde durch diverse Pressemitteilungen und auch bei Vorträgen behandelt. Dazu passend wurde, wie immer, die Geflügelliste rechtzeitig vor der Weihnachtszeit aktualisiert und neu strukturiert, so dass auch Händler in Bremerhaven aufgenommen worden sind.



Quelle: Verbraucherzentrale/Klartext Nahrungsergänzung

### VERBRAUCHERDIALOG IM QUARTIER

Mit der senatorischen Behörde setzte das Team Ernährung die Veranstaltungen 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 Bremen an einem Termin, „Verbraucherdialog im Quartier“ im Stadtteilhaus Kattenturm der Bremer Heimstiftung teil. Das Thema des Verbraucherschutzdialoges im Quartier war „Machen Nahrungsergänzungsmittel wirklich gesund?“. Die Verbraucherzentrale Bremen informierte über „Sinn und Unsinn von Nahrungsergänzungsmitteln“.

### EUROPA-WOCHE 2019

Auch 2019 haben wir uns zusammen mit der Energieberatung an den Aktionen der Europa-Woche 2019 mit einem Verbrauchercafé in Bremerhaven zum Thema „EU-Kennzeichnung bei Lebensmitteln und Haushaltsgeräten“ beteiligt. Zudem waren wir mit einem Stand zum Europatag am 9. Mai auf dem Marktplatz und haben die Besucherinnen und Besucher zu verbraucherrelevanten Themen beraten. Außerdem konnten sich die Interessierten an unserem Glücksrad versuchen, was guten Anklang fand. Selbst der damalige Bürgermeister Carsten Sieling drehte einmal das Rad – und konnte auch noch etwas zum Bio-Siegel lernen.



Bürgermeister der Hansestadt Bremen, Carsten Sieling, beim Stand der Verbraucherzentrale.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

### AKTIONEN IN DEN STADTEILEN

Die Verbraucherzentrale Bremen veranstaltete am 7. Juni 2019 zusammen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von RENN.Nord und der Beauftragten für Bund, Europa und Entwicklungszusammenarbeit einen Informationsstand in der Bremer Innenstadt zum Thema Nachhaltigkeit. Anhand des „Lebensmittelretters“ der Verbraucherzentrale, einem 17-Ziele-Glücksrad und einem 17-Ziele-Tischkicker der Mitveranstalter wurden interessierte Passanten auf das Thema aufmerksam gemacht. Außerdem fand eine Befragung zum Nutri-Score und dem Wegweiser Ernährung statt. Die Veranstaltung wurde durch die Deutschen Nachhaltigkeitstage als Leuchtturmprojekt ausgewählt und wirkt somit in 2020 weiter.

Im Bremer Norden, beim Sommerfest von Friedehorst, war das Ernährungsteam mit einem spannenden Infostand vertreten. Neben einer Befragung zum Nutri-Score und vielen Erläuterungen dazu konnten viele in-

teressierte Verbraucherinnen und Verbraucher zu den Themen der gesunden Ernährung beraten werden. In Bremerhaven war das Team Lebensmittel und Ernährung bei verschiedenen Terminen – beim Schülerklimagipfel, beim Klimastadttag, einem Workshop zu Verpackungen in einem Gymnasium und beim Jubiläum des Arbeitnehmerkammergebäudes mit dem Tag der offenen Tür.

Wie in jedem Jahr war das Team auch bei der InVita vertreten. Bei der Messe, die im Rahmen der Hanse Life stattfand, gab es für Seniorinnen und Senioren viel Andrang am Quizrad. Themen rund um gute und gesunde Ernährung im Alter und den Sinn und Unsinn der Nahrungsergänzungsmittel stieß auf hohes Interesse.

Regnerisch war der 4. Bremer Biomarkt, trotzdem kamen viele Besucherinnen und Besucher, informierten sich über die Arbeit der Verbraucherzentrale und machten das Getreidequiz – was wie bei vielen anderen Veranstaltungen gut angekommen ist.



Das Team des Leuchtturm Projekt des Rates für Nachhaltige Entwicklung.

Quelle: RENN.Nord

### MARKTCHECKS: GLITZER IN LEBENSMITTELN, QUETSCHBEUTEL, ADVENTSKALENDER UND VIELES MEHR

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 2019.

Diese Marktchecks sollen die Aufmerksamkeit auf Kennzeichnungspraxen lenken und Verbraucherinnen und Verbraucher für diese Themen sensibilisieren. Zudem werden Handlungsalternativen aufgeführt, um Alltagskompetenzen zu vermitteln.

So entwickelt sich der Markt der Quetschbeutel von der Kleinkindernahrung weiter zu Quetschbeuteln gefüllt mit Schokoladenpuddings und ähnlichem. In Glitzer in Lebensmitteln findet sich häufig Titandioxid, ein Zusatzstoff, der ab dem Jahr 2020 in Frankreich nicht mehr eingesetzt werden darf, zudem ist die Kennzeichnung von Glühwein doch recht übersichtlich und teilweise nichtssagend. Trotzdem gibt es Ausnahmen, denn freiwillig kennzeichnen einige Hersteller schon die Produkte deutlicher. Bei Adventskalendern finden sich noch immer Motive, die gezielt Kinder ansprechen – und doch ist der Inhalt mit Alkohol versehen. Leider muss man aber noch immer dafür die – meist langen – Zutatenlisten lesen, was wohl nicht jeder Mensch im hektischen Voradvent schafft. Diese Arbeit werden wir auch in 2020 weiter fortsetzen und aktuelle Themen aufgreifen.

Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ der Verbraucherzentrale Bremen wird durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft aufgrund eines Beschlusses des Bundestages und vom Land Bremen gefördert.



Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“ – IMMOBILIENFINANZIERUNG

Seit Projektstart im März 2015 beobachten die Marktwächter in Bremen den Finanzmarkt aus der Perspektive der Verbraucherinnen und Verbraucher. Im bundesweiten Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbraucherzentralen, war die Verbraucherzentrale Bremen mit dem Schwerpunkt der Immobilienfinanzierung befasst.

Die Marktwächter sammeln deutschlandweit Erkenntnisse aus dem Finanzmarkt, dem Energiemarkt und der digitalen Welt und werten diese aus. Sie sprechen Verbraucherwarnungen aus, gehen gegen Anbieter außergerichtlich und gerichtlich vor und melden auffällige Fälle den Aufsichtsbehörden.

### DAS PREISSCHILD DES KREDITES

Die vertiefende Marktanalyse „Das Preisschild des Kredites“ wurde im Februar 2019 veröffentlicht und durch eine Pressemitteilung sowie eine Exklusivberichterstattung des „Handelsblatt“ begleitet. Die Studie befasst sich mit der Untersuchung der Frage, ob Anbieter die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere jener, die durch Umsetzung der EU-Wohnimmobilienkreditrichtlinie Eingang in das deutsche Recht gefunden haben, einheitlich umgesetzt werden.



Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

### ZU TEUER BEENDET?

Die vertiefende Marktanalyse „Zu teuer beendet?“ zur Berechnung von Vorfälligkeitsentschädigungen bei Immobiliendarlehen wurde im Jahr 2019 durchgeführt und veröffentlicht. Zielrichtung war, die in einer durch die Bundesministerien für Wirtschaft sowie der Justiz und für Verbraucherschutz ins Leben gerufenen Arbeitsgruppe geführten Diskussionen mit empirischen Daten zu unterfüttern. Anhand von Fällen aus der Beratung der Verbraucherzentralen zeigte der Marktwächter Finanzen die Entwicklung von Vorfälligkeitsentschädigungen in den Jahren 2017 bis 2019 auf, überprüfte die Forderungen von Anbietern und verglich die Ergebnisse mit jenen einer Studie der „Initiative Finanzmarkt-wächter“ aus dem Jahr 2014. Die Untersuchung zeigt darüber hinaus die wirtschaftlichen Auswirkungen unterschiedlicher Berechnungstichtage für die Vorfälligkeitsentschädigung und stellt die Ergebnisse nach der herkömmlichen Berechnungsmethode jenen nach einer alternativen Methode gegenüber, die in der Arbeitsgruppe Vorfälligkeitsentschädigung diskutiert wurde. Die Studie wurde in Kooperation mit der Wochenzeitung „DIE ZEIT“ veröffentlicht, mit einem Beitrag im Deutschlandfunk und mit einer Pressemitteilung begleitet.



Quelle: zweiband.media/vzbv

### MARKTWÄCHTERERFOLG GEGEN UNZULÄSSIGE KREDITWERBUNG

Die AFB Finanz hatte in Werbeanschreiben für den Abschluss von Immobiliendarlehen mit Zinsen und konkreten Raten geworben, ohne dabei den Verbrauchern bestimmte, gesetzlich vorgeschriebene Informationen zur Verfügung zu stellen. Das für Immobilienfinanzierung zuständige Marktwächter-Team war auf das Problem durch Verbraucherbeschwerden zu einer Werbeaktion der AFB Finanz aufmerksam geworden.

Gemäß § 6a der Preisangabenverordnung sind Unternehmen verpflichtet bestimmte Angaben zu machen, wenn sie gegenüber Verbrauchern mit Zinssätzen oder sonstigen Kosten für Immobiliendarlehen werben. Neben dem Sollzins und dem effektiven Jahreszins muss der Werbende unter anderem angeben:

- wie hoch die zukünftigen Raten sein werden,
- wie lange der Darlehensvertrag läuft,
- wie viele Raten bis zum Vertragsende zu leisten sind und
- wie hoch der aufgrund des Darlehens insgesamt zurückzuzahlende Betrag voraussichtlich sein wird.

Entgegen dieser Vorgaben nannte der Anbieter in seiner Werbung weder den insgesamt zurückzuzahlenden Betrag noch die Laufzeit des Darlehens und die Zahl der zu leistenden Raten. Diese sollen Verbrauchern aber die Beurteilung ermöglichen, wie hoch die wirtschaftliche Belastung durch den Abschluss des beworbenen Darlehensvertrages tatsächlich sein wird. Nach Abmahnung durch die Verbraucherschützer hat die AFB Finanz eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben und sich damit verpflichtet, nicht mehr in der geschilderten Weise zu werben.

Bei ihren Recherchen zu den eingegangenen Verbraucherbeschwerden haben die Bremer Marktwächter überdies festgestellt, dass AFB Finanz im Rahmen

ihres Internetauftritts mit zwei Siegeln warb, die grafisch wie bekannte Prüfsiegel aufgearbeitet waren. Auf ihnen prangten die Jahreszahlen 2015 und 2016, sie enthielten das Prädikat „QUALITÄTS CHECK Sehr gut“ und waren zudem mit fünf blauen Sternen verziert. Auf der Internet-Seite fand sich jedoch kein Hinweis darauf, wer den angeblichen Qualitäts-Check durchgeführt und diese Prüf-, Test- oder Qualitätssiegel verliehen haben soll. Die Verbraucherzentrale Bremen mahnte den Kreditvermittler daher auch wegen dieser Werbung ab. Über ihre anwaltlichen Vertreter ließ AFB Finanz schriftlich mitteilen, dass sie die beanstandeten Prüfsiegel aufgrund eines Vorschlags ihrer Werbeagentur aufgenommen habe. Sie entfernte die Siegel unmittelbar aus ihrem Internetauftritt und gab die geforderte Unterlassungserklärung ab. Prüfsiegel sollen Vertrauen wecken und im Idealfall über die Qualität des Anbieters informieren. Hier waren die Siegel aber offenbar nicht von dritter Stelle verliehen worden, sondern vermutlich frei erfunden. Hierdurch werden Verbraucherinnen und Verbraucher in die Irre geführt.

**Projektsteckbrief:** Marktwächter Finanzen  
**Schwerpunkt in Bremen:** Immobilienfinanzierung  
**Projekträger:** Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)  
**Projektnehmer:** Bundesverband der Verbraucherzentralen e. V. (vzbv)  
**Projektlaufzeit:** 1.2.2015 bis 31.12.2019  
**Fördersumme Bremen:** 2,41 Mio. Euro  
**Kooperationspartner:** Verbraucherzentralen Baden-Württemberg, Hamburg, Hessen, Sachsen



# 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. Aufgrund einer Gesetzesänderung zum 14. September mit dem Ziel die Sicherheit beim Bezahlen zu erhöhen stand 2019 das Thema Mobiles Bezahlen und sicheres Bezahlen im Netz im Mittelpunkt. Im Fokus waren zudem Maßnahmen und Veranstaltung zu Fake-Shops, Handwerker-Notdienste, Partnervermittlungsdiensten sowie Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Mit Erstellung von Smartphone-Rallyes und dem Kahoot-Quiz werden die Themen insbesondere jungen Verbraucherinnen und Verbrauchern spielerisch nähergebracht.

## MOBILES BEZAHLEN

Anfang 2019 wurde das umfangreiche Informationsangebot zum Mobilen Bezahlen mithilfe einer Landingpage auf den Webseiten der Verbraucherzentralen veröffentlicht. Darunter finden sich zahlreiche Texte zu den Funktionen, Vor- und Nachteilen und neuen Anbietern wie Apple-Pay und Google-Pay.

Anlässlich der Änderungen zum sicheren Onlinebanking und Bezahlen im Netz fanden am 29. Juli in Bremerhaven und am 31. Juli in Bremen zwei Verbrauchercafés großen Zulauf. Zum Thema: „Handy oder Bargeld, neue Sicherheitsverfahren beim Bezahlen und Online-Banking und welche Risiken lauern hinter Libra?“ wurde bei einer Tasse Kaffee oder Tee angeregt unter den Teilnehmern und mit den Experten der Verbraucherzentrale Bremen diskutiert. Gezeigt wurde unter anderem wie TAN-Generatoren funktionieren und wie Ratsuchende kontaktlos bei der Verbraucherzentrale Bremen bezahlen können.

Ende des Jahres wurde der Vortrag zum „Mobiles Bezahlen und Online-Shopping“ in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz fertiggestellt. Zur Abschaffung der i-TAN-Liste und der neuen Kundenauthentifizierung wurden viele Presse- und Medienan-

fragen bearbeitet sowie vielen Verbraucherbeschwerden nachgegangen. Einige Banken ermöglichen selbst die SMS-TAN nicht mehr, sondern verweisen auf ihre APP-Lösung, die Kunden ohne Smartphone nicht nutzen können.

Darüber hinaus konzipierte der wirtschaftliche Verbraucherschutz ein Unterrichtsmodul und eine Smartphone-Rallye zum Mobilen Bezahlen.



Quelle: Creative commons

### Mobil bezahlen: Was Sie über NFC-Bezahlkarten und Apps wissen sollten

Für kontaktloses Bezahlen gibt es immer mehr Angebote: Banken rüsten ihre Geldkarten mit NFC aus und für Smartphones bringen die unterschiedlichsten Akteure Apps auf den Markt. Wie die Techniken funktionieren und welche Vor- und Nachteile sie bieten.

↓ So funktioniert die Technik
↓ Gängige Bezahlssysteme
↓ Kosten & Fallen

#### So funktioniert die Technik



Foto: Rain / stock.adobe.com



Foto: Georgiy / stock.adobe.com

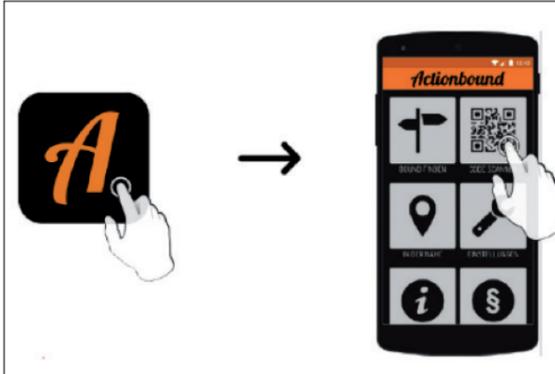
Quelle: Screenshot von [www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de)



MOBILE UND ONLINE PAYMENT

Bequem, zuverlässig, sicher?

Quelle: eigene Vortragsfolie;  
Bildnachweis: Oleksiy Mark/Fotolia



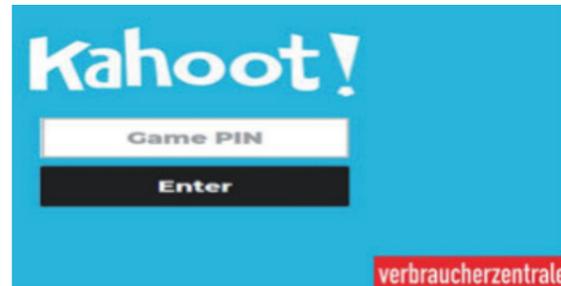
Quelle: Actionbound-Website: [www.actionbound.de](http://www.actionbound.de)

## PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

### FAKE-SHOPS UND ABZOCKE

Im Rahmen verbraucherrechtlicher Themen stand 2019 die Entwicklung spielerischer Lern- und Quiz-Elemente im Fokus. Neben weiteren Smartphone-Rallyes zu Fake-Shops, Gewährleistung, Vergleichsportalen und Rechtsirrtümern wurde das Quizmodul „Kahoot“ zum Thema „Gewährleistung“ erstellt.

Im August fanden zwei Verbrauchercafés zum Thema „Gefahren der digitalen Welt – Fake Shops, Abfallen, Datenklau und wie kann ich mich schützen?“ statt, die ebenfalls gut besucht waren. Ende des Jahres wurden neben der Checkliste „Fake-Shops“ zwölf bunte Plakate für eine Abzockausstellung fertig gestellt. Neben dem Thema, woran man Fake-Shops erkennt, werden die Themen Handwerker-Notdienste, Partnervermittlungs- und Streaming-Dienste sowie Schein-Shop-Tickets behandelt.



Quelle: Kahoot-Webseite: [www.kahoot.it](http://www.kahoot.it)

Wir setzen uns für zentral gesteuerte Ermittlungen gegen die organisierte Kriminalität bei unseriösen Schlüsselnotdiensten ein. Im Rahmen einer gemeinsamen Aktion aller bundesweiten Verbraucherzentralen hatten wir daher in Bremen die Leiter des Landeskriminalamtes, den Generalstaatsanwälten und den Senator für Inneres um Mithilfe gebeten. Sie sollten einen dafür entworfenen Fragebogen ausfüllen.



Quelle: Screenshot; Gestaltung: [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)

### VORSORGEDOKUMENTE

Zu Vorträgen rund um das Thema: „Für den Notfall vorsorgen, Fakten und Tipps zu Testament, Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ war jeweils eine Anmeldung erforderlich, da das Thema sehr nachgefragt ist. Da Ratsuchende oft Ratgeber, Flyer und schriftliche Vorlagen nachfragen wurde ein Ringbuchordner für Vorsorgedokumente konzipiert, der im November fertiggestellt wurde. Er enthält ein Ringregister, worin Verbraucher ihre wichtigsten Dokumente und Verfügungen gesammelt in einem Vorsorgeordner ablegen können: ob Testament, Betreuungsverfügung, Digitale Vorsorge, Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung.



Quelle: Screenshot;  
Bildnachweis: [kasinv/iStock.com](http://kasinv/iStock.com)

## PROJEKT „VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER“

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

In Bremen startete das Projekt im November 2019 im „Schweizer Viertel“ im Stadtteil Bremen-Osterholz. Menschen, die in strukturschwachen Stadtquartieren leben, sind besonders häufig von Abzocke und windigen Haustürgeschäften betroffen. Im Bremer Osten bekommen Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt gezielt Hilfestellung durch die Verbraucherzentrale Bremen.

### VOR UNSERIÖSEN GESCHÄFTSPRAKTIKEN SCHÜTZEN

Im Fokus des Projekts stehen Probleme und Fragen, die eine hohe oft akute Bedeutung für den Lebensalltag haben, wie beispielsweise die Entstehung von Schulden. Es reicht nicht aus, auf die Existenz von Verbraucherschutz hinzuweisen, vielmehr sollen Strukturen geschaffen werden, damit alle Menschen zu ihrem Recht kommen.

Im Bremer Osten setzt die Verbraucherzentrale Bremen das Projekt jetzt in Taten um, setzt zwei geschulte Quartiers-Mitarbeiter ein und hat das Projektbüro zentral im „Schweizer Viertel“ in den ZIBB-Räumen (Zentrum für Informationen, Bildung & Beratung) in der Sankt-Gotthard-Straße 33 eröffnet. Die aufsuchende Arbeit der Quartiers-Mitarbeiter soll das Angebot der Verbraucherzentrale im „Schweizer Viertel“ künftig um einen wichtigen Baustein ergänzen. Rund um das Quartier „Schweizer Viertel“ wird die Verbraucherzentrale Bremen die Kompetenzen und das Selbsthilfepotenzial der Menschen mit besonderem Beratungsbedarf stärken.

### FÜR DIE MENSCHEN VOR ORT

Die Quartiers-Mitarbeiter konzentrieren sich bei ihrer Arbeit vor allem auf Sozialleistungsempfänger, Senioren, Alleinerziehende und Menschen mit fehlenden Sprachkenntnissen sowie Jugendliche. Sie geben Hilfestellung bei unseriösen Vertragsabschlüssen an der Haustür und im Internet, bei fragwürdigen Inkassoforderungen und helfen beim Umgang beispielsweise mit zu teuren Handy-Verträgen. Sie zeigen zudem Lösungswege bei strittigen Rechnungen und Energieschulden auf. Zudem bieten sie Fachvorträge zu unterschiedlichen Verbraucherthemen an und vernetzen sich im Quartier mit anderen Akteuren und dem Quartiersmanagement.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband



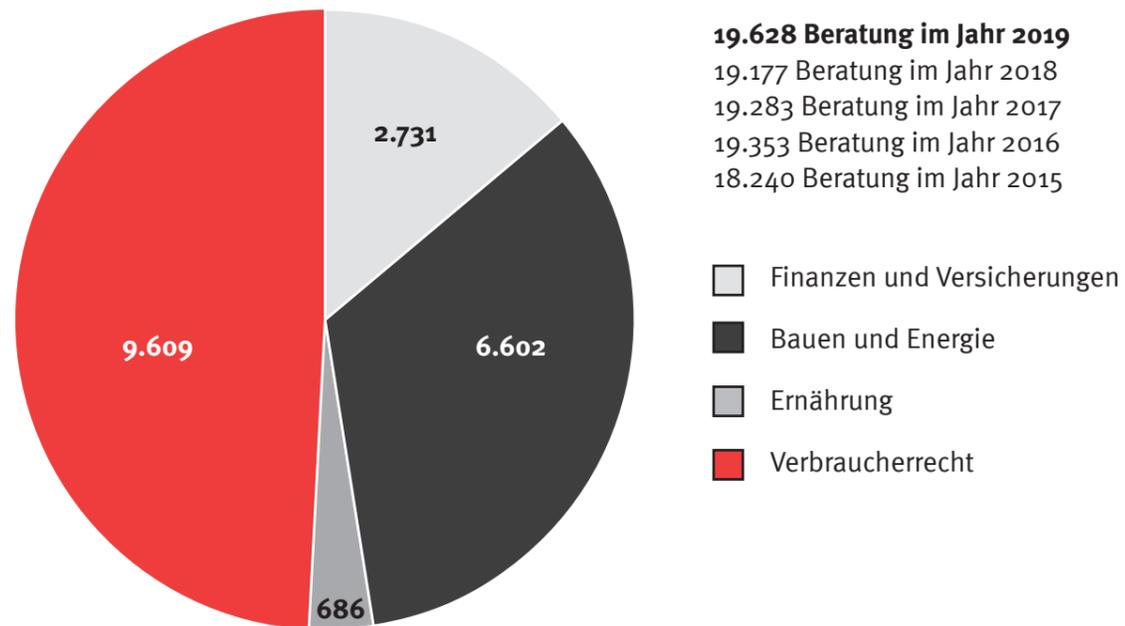
### Projektsteckbrief: „Verbraucher stärken im Quartier“

<b>Schwerpunkt in Bremen:</b>	<b>Aufsuchende Verbraucherarbeit im Quartier Schweizer Viertel</b>
<b>Projektträger:</b>	<b>Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Bundesministerium für Inneres, Bau und Heimat (BMI) der „Nationalen Klimaschutz Initiative“ (NKI)</b>
<b>Projektnehmer:</b>	<b>Bundesverband der Verbraucherzentralen e. V. (vzbv)</b>
<b>Projektlaufzeit:</b>	<b>13.11.2019 bis 30.6.2023</b>
<b>Fördersumme:</b>	<b>623.517,96 Euro</b>
<b>Kooperationspartner:</b>	<b>Bundesverband der Verbraucherzentralen e. V. (vzbv), Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.</b>



## BERATUNGSZAHLEN

Die Beratungszahlen der Verbraucherzentrale Bremen sind, trotz der schwierigen Situation der Sanierung in Eigenverwaltung im Jahr 2019, leicht gestiegen.



Unsere Webseite haben 177.185 Besucherinnen und Besucher angeklickt ([www.verbraucherzentrale-bremen.de/](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/)), beziehungsweise über 16,5 Millionen Interessierte zusammen mit <http://www.verbraucherzentrale.de>.

Hierin enthalten sind die Besuche auf der Seite <https://www.verbraucherzentrale.de>, die die Verbraucherzentrale Bremen gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.



Presseanfragen erreichten unsere Expertinnen und Experten bundesweit. Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale Bremen waren mit 411 Interviews unter anderem bei der Deutschen Presse Agentur (dpa) stark nachgefragt und wurden in mehr als 1.050 Artikeln (Radio, Print und Online) erwähnt. Es wurden 74 Pressemitteilungen verschickt.

Daneben schreiben die Expertinnen und Experten Beiträge in jeder Ausgabe „Aktiv“, der Mitgliederzeitung der Deutschen Seniorenliga, jeden Montag eine Kolumne im Weser-Kurier und monatlich eine Kolumne im Mix-Heft.

Einen guten Überblick gibt die Medienresonanzanalyse, die an den Verwaltungsrat, die senatorische Behörde für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz und Freunde der Verbraucherzentrale verteilt wird.

Die Verbraucherzentrale Bremen bringt regelmäßig einen Newsletter raus. Melden Sie sich gleich an.

Link zum Newsletter, direkt über die Startseite der Verbraucherzentrale Bremen:  
<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de>

## DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN IM SOCIAL WEB

Seit dem Jahr 2010 (Twitter) und 2018 (Facebook) informiert die Verbraucherzentrale Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren über die Social-Media-Kanäle.

Täglich erreichten wir bei Facebook über 1.000 Abonnenten und bei Twitter 1.800 Follower. Insgesamt posteten wir 2019 auf dem Facebook-Account der Verbraucherzentrale Bremen 284 Artikel. Bei Twitter brachten wir es auf 323 Tweets.

Wir informieren im Social Web über Termine, Veranstaltungen, geben Lebensmittelwarnungen weiter, bewerben unsere Beratungsangebote und geben Tipps, die den Verbraucheralltag erleichtern.

Besonders beliebt auf Facebook sind digitale Themen: Online-Shopping, Betrug mit Paypal und untergeschobene Handyverträge. Auf Platz eins der beliebtesten Postings hat es allerdings unsere Jobanzeige geschafft:

Beitragsdetails

**Verbraucherzentrale Bremen**  
Gepostet von Verbraucherzentrale Bremen am 8. Oktober 2019

Wir suchen! Jemanden, der zu uns passt. Mit dem Schwerpunkt Verbraucherrecht. Der Job: Du berätst Ratsuchende an unserem Standort Bremerhaven. Interesse? Dann gehts hier zur Stellenausschreibung: <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/.../stellenangebote>

**Performance deines Beitrags**

4.173 Erreichte Personen	25 „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und geteilte Inhalte
13 „Gefällt mir“-Angaben	3 Zum Beitrag
0 Kommentare	0 Zum Beitrag
12 Geteilte Inhalte	12 Zum Beitrag
253 Klicks auf Beiträge	11 Fotoaufrufe
0 Als Spam melden	57 Link-Klicks
0 Alle Beiträge verbergen	185 Andere Klicks

Mehr „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und geteilte Inhalte  
Bewirb diesen Beitrag für [10](#) Personen zu erreichen.

4.173 Erreichte Personen 278 Interaktionen Beitrag bewerten

12 Mal geteilt

Gefällt mir Kommentieren Teilen

Auf Twitter retweeteten wir gerne Beiträge anderer Verbraucherzentralen und der örtlichen Presse, wenn über unsere Arbeit berichtet wird. Beliebt sind unsere Terminankündigungen für Vorträge, Berichte über Veranstaltungen – beispielsweise mit der Polizei Bremen – oder unsere zahlreichen Messeauftritte. Ebenfalls gerne retweetet und geliked werden Lebensmittelrückrufe. Erfolgreichster Beitrag war ein Lebensmittelrückruf für Milch vom 11. Oktober, der mehr als 3.500 Menschen erreichte.

**Verbraucherzentrale**  
@VZHB

#RUECKRUF von Milch. Fettarme Frischmilch. Zu kaufen bei fast allen Handelsketten. Schauen Sie in den Kühlschrank. Hier die betroffenen Produkte. [dmg.de/presse/presse...](https://dmg.de/presse/presse...) @DMK\_Milch @butenunbinnen @weserkurier @radiobremen

#darumgehts  
#Bakterien in Milch #Rückruf

Lebensmittel müssen sicher sein. Es wurden bei Routinekontrollen verschiedene Bakterien gefunden. Und daher unterschiedliche fettarme Frischmilch zurückgerufen. Verbraucher sollten diese auf keinen Fall trinken und können die gekauften Verpackungen im Laden zurückgeben! Eine Liste aller betroffenen Produkte gibt es beim Deutschen Milchkontor direkt – die Behörden haben es allerdings noch nicht veröffentlicht!

Sonja Pannenbecker,  
Referentin Lebensmittel und Ernährung  
Verbraucherzentrale Bremen

## MASSNAHMEN NACH DEM UNTERLASSUNGSKLAGENGESETZ 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.

## INFORMATION ZU DEN JAHRESABSCHLÜSSEN

Aufgrund der Sanierungsinsolvenz musste die Verbraucherzentrale Bremen für das Jahr 2019 zwei Jahresabschlüsse anfertigen.

Seit 2018 arbeitete die Verbraucherzentrale Bremen an Umstellungen in der Buchhaltung. Die bisherige Form der Buchhaltung unterschied nicht genau genug zwischen dem Verein, der aus vielen verschiedenen Projekten und Abteilungen besteht, und dem institutionell geförderten Bereich. Diese Trennung der einzelnen Bereiche haben wir seit dem 01.05.2019 (dem Beginn des 2. Wirtschaftsjahres in 2019, bedingt durch die Sanierungsinsolvenz) nun umgesetzt.

In diesem Zuge wurden sowohl die Kostenstellen des Vereins als auch der Kontenplan deutlich überarbeitet. Durch den Standardkontenrahmen 03 erreichen wir eine bessere Vergleichbarkeit mit anderen Vereinen oder Wirtschaftsunternehmen.

Bedingt durch diesen notwendigen Schritt ist allerdings eine Vergleichbarkeit der Abschlüsse mit den Wirtschaftsjahren vor dem 01.05.2019 nicht mehr gegeben. Da aber durch die Sanierungsinsolvenz sowieso nur eine bedingte Vergleichbarkeit der Zeit vor und nach der Insolvenz möglich wäre, haben wir uns zusammen mit dem Steuerberater entschieden, diese Chance für die notwendigen Umstellungen zu nutzen.

## BILANZ ZUM 30. APRIL 2019

	EUR	Geschäftsjahr	Vorjahr
<b>A. Anlagevermögen</b>			
I. Sachanlagen			
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		1.518,00	0,00
<b>B. Umlaufvermögen</b>			
I. Vorräte			
1. fertige Erzeugnisse und Waren		2.102,94	2.102,94
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	181.731,97		72.687,81
2. sonstige Vermögensgegenstände	78.931,69		5.097,50
		260.663,66	77.785,31
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		169.192,37	213.556,62
<b>C. Nicht durch Eigenkapital gedeckter Fehlbetrag</b>		0,00	281.166,63
Bilanzsumme		433.476,97	574.611,50

		Geschäftsjahr	Vorjahr
<b>A. Vereinskapital</b>			
I. Stand 01.01.		281.166,63-	43.661,61
II. Jahresüberschuss nicht gedeckter Fehlbetrag		479.757,01	324.828,24-
		0,00	281.166,63
buchmäßiges Vereinskapital		198.590,38	0,00
<b>B. Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen</b>		1.518,00	0,00
<b>C. Rückstellungen</b>			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	4.000,00		336.364,00
2. Steuerrückstellungen	9.970,00		41.200,00
3. sonstige Rückstellungen	83.810,00		71.460,00
		97.780,00	449.024,00
<b>D. Verbindlichkeiten</b>			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	9.319,86		48.462,46
2. sonstige Verbindlichkeiten	98.999,31		49.009,10
		108.319,17	97.471,56
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		27.269,42	28.115,94
Bilanzsumme		433.476,97	574.611,50

## GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG VOM 01.01.2019 BIS 30.04.2019

	EUR	Geschäftsjahr	Vorjahr
<b>1. Umsatzerlöse</b>		472.974,39	2.123.842,02
<b>2. sonstige betriebliche Erträge</b>		650.021,17	30.587,12
<b>3. Materialaufwand</b>			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	355,71		958,15
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	14.890,83		42.926,49
		15.246,54	43.884,64
<b>4. Personalaufwand</b>			
a) Löhne und Gehälter	358.383,83		1.938.479,36
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	78.841,03		3.077,40
		437.224,86	1.941.556,76
<b>5. Abschreibungen</b>			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		44,39	0,00
<b>6. sonstige betriebliche Aufwendungen</b>		184.872,76	451.358,26
<b>7. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>		0,00	1.257,72
<b>8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		5.850,00	41.200,00
<b>9. Ergebnis nach Steuern</b>		479.757,01	324.828,24-
<b>10. Jahresüberschuss</b>		479.757,01	324.828,24-

## BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2019

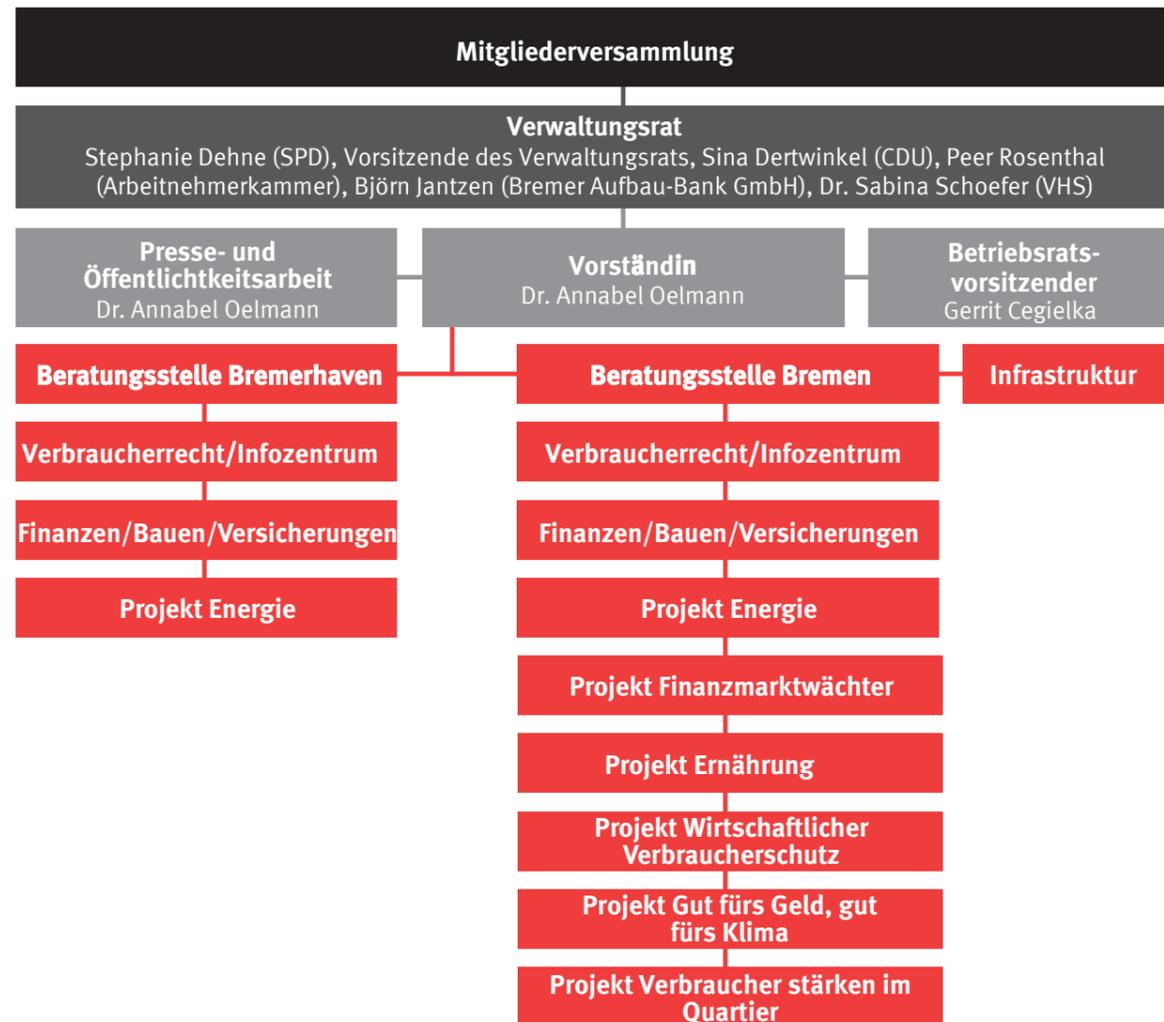
	EUR	Geschäftsjahr	Vorjahr	
<b>AKTIVA</b>	<b>A. Anlagevermögen</b>			
	I. Sachanlagen			
	1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		8.825,00	1.518,00
	<b>B. Umlaufvermögen</b>			
	I. Vorräte			
	1. fertige Erzeugnisse und Waren		2.147,94	2.102,94
	II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
	1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	35.676,45		181.731,97
	2. sonstige Vermögensgegenstände	6.559,23		78.931,69
			42.235,68	260.663,66
	III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		343.621,82	169.192,37
	<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		2.298,00	0,00
			399.128,44	433.476,97
	<b>PASSIVA</b>	<b>A. Vereinskaptal</b>		
I. Stand 01.05./Vorjahr 01.01.			198.590,38	281.166,63-
II. Jahresfehlbetrag			41.894,01-	479.757,01
<b>B. Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen</b>			2.223,00	1.518,00
<b>C. Rückstellungen</b>				
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen		4.000,00		4.000,00
2. Steuerrückstellungen		19.340,00		9.970,00
3. sonstige Rückstellungen		115.960,00		83.810,00
			139.300,00	97.780,00
<b>D. Verbindlichkeiten</b>				
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		58.706,71		9.319,86
2. sonstige Verbindlichkeiten		42.202,36		98.999,31
			100.909,07	108.319,17
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>			0,00	27.269,42
		399.128,44	433.476,97	

## GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG VOM 01.05.2019 BIS 31.12.2019

	EUR	Geschäftsjahr	Vorjahr	
<b>GEWINN VERLUST</b>	<b>1. Umsatzerlöse</b>		1.228.307,32	472.974,39
	<b>2. sonstige betriebliche Erträge</b>		360,80	650.021,17
	<b>3. Materialaufwand</b>			
	a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	827,15		355,71
	b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	24.548,49		14.890,83
			25.375,64	15.246,54
	<b>4. Personalaufwand</b>			
	a) Löhne und Gehälter	807.579,64		358.383,83
	b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	209.656,74		78.841,03
			1.017.236,38	437.224,86
<b>5. Abschreibungen</b>				
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		25.445,37	44,39	
<b>6. sonstige betriebliche Aufwendungen</b>		193.134,74	184.872,76	
<b>8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		9.370,00	5.850,00	
<b>9. Ergebnis nach Steuern</b>		41.894,01-	479.757,01	
<b>10. Jahresfehlbetrag</b>		41.894,01	479.757,01-	

# DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN

## ORGANIGRAMM



## VERWALTUNGSRAT

Im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen sind:

- Stephanie Dehne, SPD, Vorsitzende des Verwaltungsrates
- Sina Dertwinkel, CDU, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft, stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrates
- Peer Rosenthal, Referent der Geschäftsführung der Arbeitnehmerkammer, Schriftführer
- Björn Jantzen, Projektleiter bei der Bremer Aufbau-Bank GmbH
- Dr. Sabina Schoefer, Direktorin der Volkshochschule Bremen

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



Sitzung des Verwaltungsrates.

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## DAS TEAM DER VERBRAUCHERZENTRALE



Team der Verbraucherzentrale Bremen.

Quelle: 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. Zusätzlich unterstützt tatkräftig Udo Endrigkeit im Ehrenamt.

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](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de) | [www.twitter.com/VZHB](https://www.twitter.com/VZHB) | [www.facebook.com/vzbremen](https://www.facebook.com/vzbremen)

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

**Texte:** Dr. Annabel Oelmann  
**Lektorat:** Katja Nonnenkamp-Klüting  
**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 2020

© 2020, 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*