



INSGESAMT 26.307 ANFRAGEN  
UND BESCHWERDEN



177 PRESSEMITTEILUNGEN, 579 INTERVIEWS  
1.774 ABDRUCKE ONLINE UND PRINT  
107 AUFTRITTE IN TV UND RADIO



319.439 WEBSEITENBESUCHE  
VERBRAUCHERZENTRALE-BREMEN.DE

verbraucherzentrale

Bremen

# JAHRESBERICHT DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN FÜR DAS JAHR 2021

60 Jahre Verbraucherzentrale Bremen

# JAHRESBERICHT 2021

<b>Lob für unsere Arbeit von Verbraucher:innen</b>	<b>4</b>
<b>Gemeinsam stark – 60 Jahre Verbraucherzentrale Bremen</b>	<b>5</b>
<b>Corona – kein Ende in Sicht</b>	<b>7</b>
<b>Markt und Recht</b>	<b>8</b>
Abmahnungen und Klagen	<b>10</b>
Aufsuchende Verbraucherarbeit	<b>11</b>
<b>Ausstellung zum Verbraucherschutz eröffnet</b>	<b>15</b>
<b>Finanzen und Versicherungen</b>	<b>16</b>
<b>Energie</b>	<b>19</b>
<b>Lebensmittel und Ernährung</b>	<b>23</b>
<b>Verbraucherbildung</b>	<b>28</b>
<b>Wirtschaftlicher Verbraucherschutz</b>	<b>30</b>
<b>Presse- und Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>32</b>
<b>Zahlen – Daten – Fakten</b>	<b>33</b>
Auskünfte und Beratungen	<b>33</b>
Die Verbraucherzentrale im Netz	<b>33</b>
Das Team	<b>34</b>
Bilanz/GuV	<b>35</b>
Die Organe der Verbraucherzentrale Bremen	<b>37</b>
Beratungsstellen der Verbraucherzentrale im Land Bremen	<b>38</b>
Impressum	<b>38</b>



Dr. Annabel Oelmann  
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen

### Liebe Leser:innen,

Verbraucherschutz hat stark an Bedeutung gewonnen und ist gefragter denn je – deshalb lautet unser Motto für die Zukunft: „Volle Kraft voraus!“

Egal ob bei Einkauf oder Vertragsschluss, wir informieren und beraten Verbraucherinnen und Verbraucher zu zahlreichen Herausforderungen des Verbraucheralltags. Wir treten unfairen Geschäftspraktiken entgegen und setzen uns auf politischer Ebene für einen besseren Verbraucherschutz ein.

Unser Erfolgsfaktor sind motivierte Kolleginnen und Kollegen, die sich für den Verbraucherschutz engagieren. An dieser Stelle möchte ich allen Angestellten, Honorarkräften und ehrenamtlich Mitarbeitenden ausdrücklich für ihr Engagement danken. Wir möchten noch näher an die Verbraucherinnen und Verbraucher heran, dafür ist ein Ausbau und Institutionalisierung der Quartiersarbeit wichtig.

Uns werden in den nächsten Jahren viele Themen beschäftigen: Von Onlinesicherheit, Schutz vor Identitätsdiebstahl, der Verantwortung von Onlineplattformen bis hin zu nachhaltiger Verbraucherbildung.

Das alles bestimmende Thema wird die Klimakrise werden. Wir müssen Klimaschutz und Verbraucherschutz zusammen denken! Klimaschutz muss fair und sozial ausgewogen sein. Klimaschädliche CO<sub>2</sub>-Emissionen müssen einen ehrlichen Preis bekommen.

Wer Klimaschutz ernst nimmt, muss auch die Verkehrswende mutig anpacken. Deshalb fordern wir: Im Verkehrsbereich müssen klimaschädliche Subventionen abgebaut und klimaverträgliche Technologien gefördert werden. Vor allem der ÖPNV muss durch Investitionen in die Lage versetzt werden, ein zuverlässiges und qualitative hochwertiges Angebot zu bieten. Wir müssen die Verbraucher:innen mitnehmen, wenn wir das Ziel eines klimaneutralen Gebäudebestands bis 2050 erreichen wollen. Dafür müssen Fossile Energieträger überall durch erneuerbare Energien ersetzt werden.

Damit Nah- und Fernwärme für Verbraucher:innen attraktiver werden können, müssen die Verbraucherstandards aus dem Strom- und Gassektor auch im Fernwärmesektor umgesetzt werden. Wir fordern deshalb, dass gesetzlich geforderte Standards grundsätzlich förderfähig werden, um die notwendigen effizienzsteigernden Maßnahmen umsetzen zu können.

Wir machen uns stark für die Rechte der Verbraucher:innen in Bremen und Bremerhaven. Wir bedanken uns herzlich dafür, dass wir mit dem Land Bremen einen starken Förderer des Verbraucherschutzes haben, der uns bei dieser Aufgabe Rückenwind gibt.

**Herzliche Grüße**  
**Ihre**

**Dr. Annabel Oelmann**  
**Vorständin Verbraucherzentrale Bremen**

# LOB FÜR UNSERE ARBEIT VON VERBRAUCHER:INNEN

„Danke dafür. Wieder ein Thema, das auf jeden Tisch gehört. Bitte mehr davon.“

„Vielen Dank für die Organisation mit Ihrem Fachberater. Ich wollte Ihnen sehr gerne ein positives Feedback dazu geben für die kompetente Beratung durch Herrn X hinsichtlich der Energiethemen in meiner Wohnung.“

„Sie hatten mir die Überprüfungsberechnung meiner Vorfälligkeitsentschädigung zugeschickt mit einem Differenzbetrag von 137,00 € gegenüber der Forderung des Kreditinstituts. Dank dieser Berechnungsmethode konnte ich die Bank zu einer Korrektur bewegen. Eine Rückerstattung in Höhe von 137,30 € wurde zugesagt (...) Mit dieser Rückmeldung danke ich Ihnen persönlich für die verständliche fachliche Aufbereitung, ohne die ich mich zu dieser Vorgehensweise nicht getraut hätte. In der Hoffnung, dass Sie noch viele andere Verbraucher vor falschen Berechnungen schützen können, verbleibe ich (...)“

„Daueraufreger Kündigungsfrist! Danke, dass ihr das Thema behandelt habt.“

„Vielen Dank für den Bericht und vor allem für die hervorragende Arbeit des ganzen Teams in dieser herausfordernden Zeit!“

„Hatte eben einen Anruf von Wesernetz. Vermutlich hatten die Ihnen auch schon erzählt, dass die Zähler falsch angeschlossen wurden und somit Frau X den Verbrauch vom Blumenladen bezahlt hat. Wesernetz behebt den Fehler so schnell als möglich und meint, dass Frau X spätestens im Januar 2022 eine entsprechende Gutschrift und Neuberechnung von der swb erhält (...) Super lieben Dank nochmals fürs Kümmern.“

„Herzlichen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung und Ihre ausführliche Stellungnahme. Sie haben mir damit sehr geholfen.“

„(...) gut gebrüllt, Löwin, möchte man salopp sagen! Ihre erfrischende Mitwirkung hat der DLF-Sendung „Marktplatz“ einen hohen Informationswert und auch einen gewissen Unterhaltungswert verliehen.“



## GEMEINSAM STARK

### 60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN

Als letztes Bundesland bekam Bremen 1961 eine Verbraucherzentrale. 1962 startete die Beratung. In den Anfangsjahren war Rat in Haushaltsangelegenheiten gefragt, heute sind es Probleme mit Mobilfunkverträgen oder Inkassounternehmen. „Dauerbrenner“ sind Themen aus den Bereichen Energie und Ernährung.

### Themen im Wandel der Zeit

Wir blicken zurück auf 60 ereignisreiche Jahre. Verbraucherschutz hat stark an Bedeutung gewonnen. Die Verbraucheraufklärung begann vor sechzig Jahren in Bremen mit „klassischen Hausfrauenthemen“ wie Kochen, Elektrogeräteauswahl für den Haushalt und gesunder Ernährung. Die Zeiten änderten sich. Die Verbraucherzentrale wurde Ende 1961 gegründet und startete ihre Beratung im Jahr 1962. Zu dieser Zeit war ein Festnetzanschluss nur wenigen Haushalten vorbehalten und lange Zeit gab es nur einen einzigen Telekommunikationsanbieter am Markt. In den letzten Jahrzehnten ist die Welt deutlich komplexer geworden. Globalisierung, Liberalisierung und Digitalisierung haben sich massiv verändert. Heute sind Festnetztelefon, Mobiltelefon und Internet fast in jedem Haushalt selbstverständlich.

Die Beratungsthemen haben sich im Laufe der Jahre gewandelt und das Bedürfnis der Bürger nach unabhängiger Beratung ist gestiegen. Die Beratung bei Problemen rund um Telekommunikation, beispielsweise zu langsames Internet, ist bei uns besonders stark nachgefragt. Neue Finanzprodukte, wie ethisch ökologische Geldanlagen, sind gefragt und bei steigenden Energiepreisen und Nachhaltigkeitsbewusstsein hat Energiesparen weiterhin eine hohe Bedeutung.

### Krisen: Tschernobyl, BSE und Corona

Seit 60 Jahren reagiert die Verbraucherzentrale Bremen schnell und kompetent auf Krisen. Die Berater:innen bieten den Menschen in Bremen und Bremerhaven jederzeit Hilfe und unabhängige Information. Ob bei der Reaktorkatastrophe 1986 in Tschernobyl, beim BSE-Skandal ab 2000 oder in der aktuellen Corona-Pandemie. Krisenzeiten sind Zeiten, in denen Verbraucher besonders verletzlich sind. Auch die aktuelle Corona-Pandemie fordert die Menschen heraus. Ein Kraftakt, der nur dank hoher persönlicher Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter:innen bewältigt werden konnte. Nach zwei Jahren Corona-Pandemie sind viele Verbraucher:innen am Ende ihrer Kräfte. Weniger Einnahmen trotz steigender Ausgaben lassen viele Verbraucher verzweifeln: der Informations- und Beratungsbedarf bleibt.

### Insolvenz in Eigenregie

In den sechzig Jahren gab es für die Verbraucherzentrale viele Hürden und finanzielle Engpässe. Das Jahr 2019 war für die Verbraucherzentrale Bremen, die immer eine zuverlässige und helfende Ansprechpartnerin ist, eine besondere Herausforderung. Im Februar 2019 brauchte die Verbraucherzentrale plötzlich selbst Hilfe, denn der Verein muss einen Insolvenzantrag stellen und das nicht wegen mangelnder Liquidität. Ein Formfehler im Musterarbeitsvertrag, der bereits 15 Jahre zuvor falsch übernommen wurde, zwang die Verbraucherzentrale zu diesem Schritt. Mit Rückhalt aus dem Betriebsrat und dem Verwaltungsrat ging die Verbraucherzentrale den Weg der Sanierung in Eigenverwaltung bei laufendem Betrieb. Das Ziel der Sanierungsinsolvenz ist der Erhalt des Vereins und nicht wie bei der klassischen Insolvenz die Abwicklung. Im Oktober 2019 wurde das Verfahren erfolgreich beendet. Dieser harte Weg war erforderlich. Nur so konnten der Verein und alle Arbeitsplätze gerettet werden.



**Claudia Bernhard, Bremer Senatorin für Gesundheit, Verbraucherschutz und Frauen**

*60 Jahre heißt auch 60 Jahre im Einsatz für die Bremerinnen und Bremer. Der Verbraucherschutz wird auch in Zukunft eine herausragende Rolle spielen. Die Verbraucherzentralen werden insofern weiterhin eine wichtige Aufgabe erfüllen müssen, worin wir sie gerne tatkräftig unterstützen. Wie wandelbar und unverzichtbar sie dabei sein kann, hat die Verbraucherzentrale Bremen nicht zuletzt in der Corona-Pandemie gezeigt. Mit neuen, digitalen Angeboten und Beratungsmöglichkeiten konnte selbst in der Pandemie eine gute Beratung sichergestellt werden.*

gemeinsam stark

60 Jahre

volle Kraft voraus

## Stark an der Seite der Verbraucher:innen

Die Verbraucherzentrale ist im Land Bremen eine Institution. Sie ist unabhängig und das wissen die Bürger:innen in Bremen und Bremerhaven. Das Themenspektrum ist breit und in den sechs Jahrzehnten stetig gewachsen. Die Fachkompetenz der Mitarbeiter:innen ist hoch – immer steht der Mensch mit seinem jeweiligen Anliegen im Mittelpunkt. Die Verbraucherzentrale Bremen verhilft Menschen zu ihrem Recht, sie stärkt und macht Mut. Bereits zu Beginn des Jahres war die Nachfrage zu Verbraucherthemen höher als im Vorjahr. Vor allem nach dem ersten „Schock“ hinsichtlich der Pandemie kamen Verbraucher:innen verstärkt zu uns, um sich unseren kompetenten Rat einzuholen. Dabei ist die persönliche Beratung unerlässlich. Insgesamt gingen in 2020 bei uns 29.611 Anfragen und Beschwerden ein. Das ist gut ein Drittel mehr als im Vorjahreszeitraum.



Dr. Annabel Oelmann beim Deutscher Verbrauchertag 2021,  
Live-Aufzeichnung: Ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft

Der Verbraucherschutz hat stark an Bedeutung gewonnen und ist gefragter denn je – deshalb lautet unser Motto für die Zukunft: „Volle Kraft voraus!“ Aufdecken. Anklagen. Ändern. Egal ob bei Einkauf oder Vertragsabschluss, wir informieren und beraten Verbraucher:innen zu zahlreichen Herausforderungen des Verbraucheralltags. Wir treten unfairen Geschäftspraktiken entgegen und setzen uns auf politischer Ebene für einen besseren Verbraucherschutz ein.

... Mehr über 60 Jahre Verbraucherzentrale Bremen





# CORONA

## KEIN ENDE IN SICHT

Auch im Jahr 2021 war das alles bestimmende Thema die Corona-Pandemie. Viele Bremer:innen gerieten durch die Folgen der Pandemie in eine finanzielle Schieflage: offene Kredite, drohende Stromsperren, Kurzarbeit und Zukunftsangst. Darüber hinaus häuften sich Betrugsfälle im Internet.



Dr. Annabel Oelmann bei buten un binnen, 15.07.2021:  
Wie sich eine Privatinsolvenz auf Menschen in Bremen auswirkt



Dr. Annabel Oelmann bei buten un binnen 30.08.2021:  
Verbraucherzentrale Bremen registriert erhöhten Beratungsbedarf

Die Anfragen, die uns erreichen, spiegeln mehr und mehr die Existenznot und Verzweiflung der Menschen wider. Zu Beginn der Pandemie wurden wir mit Nachfragen zur Stornierung von Reisen überhäuft (hier reißt die Welle nicht ab, da viele Verbraucher:innen noch auf ihr Geld warten). Es folgten Abzocken von Fake-Shops im Internet und immer öfter fragten uns Verbraucher:innen, wie sie Energiesperren vermeiden und/oder Geld sparen können. Denn knappe Kassen sind für viele Verbraucher:innen mittlerweile die Herausforderung in der Coronakrise. Wir waren ganzjährig für die Verbraucher:innen da – persönlich, telefonisch und digital.



## MARKT UND RECHT

Immer wieder werden unsere Berater:innen in ihrem Beratungsalltag mit kuriosen Geschichten konfrontiert. So auch 2021 mit einer rachesüchtigen Ex-Partnerin und einem Kater, der scheinbar selbständig Verträge abschließen kann.



FALL: PARSHIP

### Racheanmeldung bei Parship

Ein Verbraucher erhält aus dem Nichts ein Schreiben von Parship, das von ihm fast 500 Euro für einen Jahresvertrag verlangt. Da er sich sicher ist, keinen Vertrag mit der Agentur abgeschlossen zu haben, reagiert er erst, als ihm ein gerichtlicher Mahnbescheid zugestellt wird und kommt zu uns in die Rechtsberatung. Dort stellt sich heraus, dass seine Ex-Partnerin seine persönlichen Daten benutzt hat, um ihn bei der Agentur anzumelden! Leider konnten wir dem Verbraucher in diesem Stadium nicht mehr weiterhelfen.

UPREGER DES JAHRES

### Tierischer Verbraucher – Vertrag für Kater Gysmo



Kater Wilson stellvertretend für Gysmo

Kater Gysmo konnten wir jedoch dabei helfen, aus seinem Vodafone Vertrag raus zu kommen. Richtig gelesen! Tatsächlich hat eine freundliche Vodafone-Vertreterin dem Kater einer Bremer-Katzenbesitzerin nach einem Gespräch mit der Besitzerin über Gott und die Welt, neue Produkte von Vodafone und natürlich über den Kater Gysmo einen Vertrag untergejubelt. Die Verbraucherin staunte nicht schlecht, als wenige Tage nach dem Besuch ein Paket mit Geräten und Vertragsunterlagen bei ihr ankam und Herr Gysmo als Kunde von Vodafone begrüßt wurde! Erst auf unsere Intervention und nachdem Gysmo bereits einen Mahnbescheid zugestellt bekommen hatte, stornierte Vodafone die dem Kater Gysmo unterstellten Verträge und auch seine Besitzerin erhielt die, von ihrem Konto abgebuchten, Beträge zurück.

FALL: FITNESSSTUDIO

### Ständiges Ärgernis: Fitnessstudio

Die Beschwerden von Bremer Verbraucher:innen über Fitnessstudios rissen auch 2021 nicht ab. Ein Vertrag im Studio ist schnell gemacht, lange Vertragslaufzeiten sind die Regel. Die Regeln zur Kündigung werden im Kleingedruckten versteckt und berechnete, außerordentliche Kündigungsgründe oft pauschal abgelehnt. In 2021 zogen viele Studios sogar die Corona-Pandemie als Grund heran, um vertraglich vereinbarte Laufzeiten einseitig, ohne Einvernehmen mit den Verbraucher:innen zu verlängern! Darüber, ob das zulässig sein kann, wird der Bundesgerichtshof (BGH) entscheiden müssen. Wir sind gespannt und hoffen auf ein verbraucherfreundliches Urteil!



### Erfolgsmodell: Energiebudgetberatung

Unsere Energiebudgetberatung war und ist gerade wegen der Corona-Pandemie noch stärker gefragt. Wer möchte ohne Licht, Kühlschrank oder Heizung sein, weil die Rechnung nicht bezahlt wurde? Viele Verbraucher:innen hatten und haben Probleme mit der Bezahlung ihrer Energiekosten wie Strom und Gas. Wir können Strom- und Gassperren in vielen Fällen abwenden und – zum Glück – zwischen Verbraucher:innen und swb vermitteln. In mehr als zwei Drittel der Fälle konnten wir eine kurzfristige Zahlung beziehungsweise Ratenzahlung zwischen Verbraucher:innen und swb vereinbaren! Ein toller Erfolg!

Ein weiterer Baustein zur Problemlösung ist der Härtefallfond des Landes Bremen, insbesondere, wenn bereits eine Energiesperre durchgeführt wurde. Die ersten Auszahlungen sind bereits erfolgt.

### Kooperation mit der Bremer Polizei

Nicht mal mehr einer SMS à la „Ihr Paket kommt heute. Zur Sendungsverfolgung klicken Sie auf folgenden Link: (...)“ können Verbraucher:innen heute ohne weiteres trauen. Ein falscher Klick und Smartphone oder Laptop von Verbraucher:innen werden von Betrügern durch sogenannten Phishing-SMS und -E-Mails ausgespäht. Die Daten nutzen Kriminelle, um sich auf Kosten der Verbraucher:innen zu bereichern. Die Vermögens- und Eigentumskriminalität wird zunehmend professioneller und entwickelt sich stetig und schnell fort. Daher hat sich die Verbraucherzentrale Bremen mit der Bremer Polizei zusammengetan, um dem Ganzen besser begegnen zu können. Ziel ist es, Verbraucher:innen auf solche Gefahren und die Cyber-Kriminalität aufmerksam zu machen, damit sie sich besser schützen können. Das hat den positiven Nebeneffekt, dass Kriminelle mit ihren Maschen nicht gut fahren, zumindest nicht lange. Außerdem geben Verbraucherzentrale und

Polizei Tipps, wie sich Verbraucher:innen im Fall der Fälle am besten verhalten, um den Schaden möglichst gering zu halten. Eine durch und durch sinnvolle Kooperation – für alle Beteiligten!



Dr. Annabel Oelmann und Polizeipräsident Dirk Fasse

**Gutscheine statt Geld zurück:  
Welche Ersatzleistung bekomme ich für corona-  
bedingt abgesagte Veranstaltungen?**



Dr. Annabel Oelmann bei Sat 1 Regional, 15.11.2021:  
Gutscheine statt Geld zurück

**Warteschleifen  
am Telefon**



Verbraucherrechtsexperte Mathias Hufländer bei ZDF Drehscheibe,  
12.05.2021: Warteschleifen am Telefon

## ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Die Verbraucherzentrale Bremen ist als qualifizierte Einrichtung nach dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) befugt, Verstöße gegen Marktverhaltensregeln zu ahnden. Seit Beginn der Coronakrise wandten und wenden sich vermehrt Bremer:innen an uns und beklagen, dass sie sich von Vertragsbestimmungen ihrer Fitnessstudios benachteiligt fühlen. Unsere Recherchen und die Überprüfung, der in der Beratung vorgelegter Fitnessstudioverträge, belegen die Einschätzung der Verbraucher:innen.

Die zahlreichen Beschwerden über Fitnessstudios in Bremen und Umzu haben wir zum Anlass genommen, uns das Kleingedruckte der Fitnessstudios einmal genauer anzusehen. Tatsächlich verlangten einige Studios von ihren Kund:innen eine Kündigung in Schriftform

### Verbraucherzentrale Bremen mahnt sechs Fitnessstudios ab

und/oder Versand per Einschreiben/Rückschein. Und das, obwohl das Gesetz sogar die Kündigung per E-Mail oder Fax ausdrücklich gestattet! Wir haben daher sechs Fitnessstudios in Bremen und Umzu abgemahnt und überwiegend positive Rückmeldungen bekommen: fünf Studios haben umgehend ihre AGB an die gesetzlichen Vorgaben angepasst, in einem Fall wird das Land-gericht Oldenburg entscheiden müssen.



# AUFSUCHENDE VERBRAUCHERARBEIT

Für Menschen, die in strukturschwachen Stadtquartieren leben, sind die Probleme des Konsumalltags oft eine besondere Herausforderung. Ob untergeschobene Verträge, angedrohte Stromsperren, unseriöse Inkassoforderungen – die Probleme sind vielfältig.

Mit den nachfolgend vorgestellten zwei Modellen bringen wir die Verbraucherarbeit als niedrigschwellige Unterstützungsangebote in die Quartiere, in denen die Menschen Unterstützung am nötigsten haben. Denn dort werden Notlagen von Verbraucher:innen häufiger durch Abzocke ausgenutzt. Mit der aufsuchenden Verbraucherarbeit erproben wir einen neuen Ansatz. Wir wollen Bürger:innen, die den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale nicht selbst finden, vor Ort direkt helfen.

Mit dem Land Bremen und dem Bund haben wir zwei starke Förderer unserer erfolgreichen Projekte in den Quartieren.



Quartiersberatung in Huckelriede

## ... Mehr zu Beratung im Quartier



IM QUARTIER: ANGEBOTE DER VERBRAUCHERZENTRALE IM LAND BREMEN



verbraucherzentrale

Bremen

### DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN IM QUARTIER

#### RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

- Landesprojekt „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“
- Ohne Termine und kostenlos

#### AUFSUCHENDE VERBRAUCHERARBEIT

- Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“
- Offene Sprechstunden
- Ohne Termine und kostenlos

#### ENERGIEBERATUNG IM QUARTIER

- Mit Termin und kostenlos
- Überprüfung Heizkostenabrechnungen
- Bewertung Stromverbrauch

## Kostenlose Rechtsberatung im Quartier

2018 startete das „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“ in einem Bremerhavener und zwei Bremer Stadtquartieren, gefördert von der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz. So wird gerade jungen sowie einkommensschwachen Verbraucher:innen die Möglichkeit gegeben, sich umfangreich über ihre Rechte, beispielsweise im Bereich Mobilfunk, Internet, Gewährleistung oder auch Mahnungen sowie Inkasso, direkt im Quartier aufklären zu lassen. Inzwischen sind wir mit der unabhängigen Rechtsberatung an sieben Standorten vertreten.

Verbraucher:innen, die an der Haustür mit einem Vertrag überrumpelt wurden, am Telefon ungewollt ein Zeitungsabo untergeschoben oder Post vom Inkassobüro bekommen haben, bietet die Verbraucherzentrale Bremen einmal in der Woche eine kostenlose und unabhängige Rechtsberatung an, in den Quartieren Huckelriede, Huchtingen, Gröpelingen und Bremerhaven-Lehe und seit Februar 2021 im Schweizer Viertel, seit Oktober 2021 in Hemelingen und seit November 2021 in Obervieland. Das Projekt „Verbraucherberatung im Quartier“ hat die Bremer Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz ins Leben gerufen; es wird von ihr weiter gefördert und auch 2021 weiter ausgebaut.



Quartiersberatung in Huchting



Quartiersberatung in Obervieland



Quartiersberatung in Hemelingen

## Das Bundesprojekt Verbraucher stärken im Quartier

Seit mehr als einem Jahr müssen Verbraucher:innen aus dem Quartier Schweizer Viertel, die Probleme mit einem Vertrag haben oder sich über Abofallen, Haustürgeschäfte, untergeschobene Verträge oder Internetbetrug informieren möchten, nicht mehr weit fahren. Seitdem bieten zwei Projektmitarbeiter aus dem Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ im Schweizer Viertel konkrete Hilfe bei alltäglichen Konsum-Entscheidungen, zeigen Lösungswege auf, bei teuren Handyrechnungen, strittigen Rechnungen oder fragwürdigen Inkassoforderungen und stärken somit die Rechte der Verbraucher:innen direkt vor Ort.

### Für die Menschen vor Ort

Die beiden Projektmitarbeiter der Verbraucherzentrale arbeiten eng mit dem Quartiersmanager und den sozialen Einrichtungen und Trägern im Quartier zusammen, um über diese die Verbraucher:innen zu erreichen und aufsuchende Verbraucherarbeit zu leisten. Durch niedrigschwellige Angebote der Verbraucherzentrale und der guten Zusammenarbeit vor Ort haben die Projektmitarbeiter hunderte Menschen durch ihre offene Sprechstunde, Aktionen und Vorträge im Quartier erreicht und helfen können.

Dort, wo Verbraucher:innen auf Grund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens besonders verletzlich sind, etabliert das Projekt neue Aufklärungsmöglichkeiten und geht auf die Menschen zu. Viele Menschen brauchen Hilfe und Unterstützung,

wenn es darum geht, überteuerte Handyverträge oder windige Geschäfte an der Haustür auch als solche zu erkennen. Mit dem aufsuchenden Ansatz schließt das Projekt eine wichtige Lücke im Sinne der Verbraucher:innen.



Quartiersberatung in Schweizer Viertel

### Probleme aus der Sprechstunde: Verträge an der Haustür

So konnten die Berater zum Beispiel einem Verbraucher helfen, der abends seine Haustür zuzog und zu spät bemerkte, dass sein Haustürschlüssel noch von innen steckte. Aus der Not heraus beauftragte er, nach einer kurzen Internetsuche, den ersten angezeigten Schlüsseldienst. Dieser war schnell vor Ort und öffnete in wenigen Minuten die Tür. Hinterher erhielt der Verbraucher eine saftige Rechnung über mehrere hundert Euro. Der Verbraucher wollte den überteuerten Preis nicht akzeptieren und fand schnell Hilfe in der offenen Sprechstunde der Verbraucherzentrale im Schweizer Viertel.

Gleiches gilt für eine Verbraucherin, die an ihrer Haustür unaufgefordert von einer Vertreterin besucht wurde, die ihr verschiedene Finanzprodukte anbot. Auf den ersten Blick klangen die Angebote verlockend und vielversprechend und die Verbraucherin unterschrieb die Verträge, die sie eigentlich nicht brauchte. Als die Verbraucherin die Verträge kurz darauf kündigen wollte, war die Vertreterin nicht mehr zu erreichen. Mit ihren Fragen und den Verträgen kam sie schließlich zur offenen Sprechstunde in das Quartiersbüro, wo ihr die Projektmitarbeiter schnell helfen konnten.



Projektmitarbeiter Tarkan Öztürk in der Sprechstunde

Wenn es um Verbraucherfragen geht, sind die Quartiersmitarbeiter die ersten Ansprechpartner im Quartier – und das nicht nur bei Verbraucher:innen, sondern auch bei Multiplikator:innen und der örtlichen Politik. Durch präventive Maßnahmen, wie digitale Vorträge zu unterschiedlichen Verbraucherthemen, informieren sie Verbraucher:innen sowie Multiplikator:innen und stärken die Kompetenzen und das Selbsthilfepotenzial der Menschen mit besonderem Beratungsbedarf. Für die Mitarbeiter ist es sehr wichtig, tagtäglich für die Verbraucher:innen da zu sein und ihr Wissen zu stärken. Mit dem Projekt schließt die Verbraucherzentrale eine Lücke für diejenigen, die nicht die finanziellen Mittel haben, um in die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale zu kommen oder überhaupt nicht wissen, dass es dieses Angebot überhaupt gibt.

## Ausbau der Sprechstunde im Quartier

Aufgrund der hohen Nachfrage in der Corona-Pandemie sind die Projektmitarbeiter mittlerweile an einem weiteren Tag in der Woche für die Verbraucher:innen vor Ort: mit einer kostenlosen Sprechstunde und zum Verbraucherdialog. Das Team hat immer ein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte der Menschen vor Ort.



Projektmitarbeiter Tarkan Öztürk in der Sprechstunde

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



Im Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ bringt der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) gemeinsam mit den 16 Verbraucherzentralen gezielt Maßnahmen zu den Menschen, die in ihrem Konsumalltag besonderen Schutz benötigen. Dort, wo Verbraucher:innen auf Grund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens besonders verletzlich sind, etabliert das Projekt neue Aufklärungsmöglichkeiten und geht auf die Menschen zu. Deshalb ist die Verbraucherzentrale Bremen seit November 2019 mit dem Projekt im Schweizer Viertel. Seit September 2017 wird das Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) im Rahmen der ressortübergreifenden Strategie „Soziale Stadt“ – Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ gefördert.

## AUSSTELLUNG ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ ERÖFFNET

Oberbürgermeister der Stadt Bremerhaven, Melf Grantz, war der erste Besucher der Wanderausstellung des Verbraucherzentrale Bundesverbands: „Von BSE bis VW – 20 Jahre gemeinsam wirken“.

Die Wanderausstellung des vzbv hatte ihren ersten Halt in Bremerhaven gemacht. Direkt vor der Beratungsstelle im Gebäude der Arbeitnehmerkammer standen sechs hell erleuchtete Stelen, die die Geschichte des Bundesverbands illustrieren.

Der Bundesverband ist die starke Stimme aller Verbraucher:innen in Deutschland. Er setzt sich seit 20 Jahren für gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und 27 weiterer verbraucherpolitischer Verbände bündelt der vzbv die Kräfte eines starken Verbraucherschutzes in Deutschland.



Die Wanderausstellung in Bremerhaven

### Erster Gast: Oberbürgermeister Melf Grantz

Als erster Gast, unter Einhaltung strenger Hygienemaßnahmen, besuchte der Oberbürgermeister der Seestadt Bremerhaven, Melf Grantz, die Wanderausstellung: Die Ausstellung zeigte auf beeindruckende Weise die Arbeit der Verbraucherzentralen. Immer nah dran an den Menschen und ihren Problemen. Auf Grund der Covid19-Pandemie war die Ausstellung nur für geladene Gäste zu sehen.



Dr. Annabel Oelmann und Bremerhavener Oberbürgermeister Melf Grantz

„Wir freuen uns, dass wir der erste Halt der Wanderausstellung des vzbv sind und dazu noch eine Stele mit unserem 60-jährigen Jubiläum gestalten durften. Immer nah dran an den Problemen der Verbraucherinnen und Verbraucher – in der Krise gemeinsam stark“, sagt Dr. Annabel Oelmann, Vorstandin der Verbraucherzentrale Bremen.

Oberbürgermeister Melf Grantz lobte die Arbeit der Verbraucherschützer: „Die Menschen in Bremerhaven und Bremen brauchen einen verlässlichen Partner, der sich für ihre Rechte einsetzt. Das tun die Vorstandin Annabel Oelmann und ihr Team mit voller Kraft und viel Engagement.“

## FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

### Gebührenurteil gegen Banken sorgte für viel Wirbel

Wir hatten uns schon an die langjährige Praxis von Banken und Sparkassen gewöhnt, eine Preisänderung durchzusetzen, indem sie ein Schweigen der Kunden einfach als Zustimmung wertet. Folglich wurde die Klage dagegen Instanz für Instanz abgeschmettert. Bis am 27. April 2021 in letzter Instanz passierte, was niemand hatte voraussehen können – nämlich, dass die Verbraucherschützer:innen doch noch Recht bekamen. Diese Zustimmungsfiktion erkannte der Bundesgerichtshof für unzulässig. Mithin waren alle Entgelterhöhungen oder Gebühreneinführungen der jüngeren Vergangenheit rechtswidrig. Fast alle Kontoinhaber:innen hatten über Nacht Rückerstattungsansprüche. Bis Jahresende verging kein Tag, ohne dass telefonische, schriftliche oder E-Mailanfragen bei der Verbraucherzentrale Bremen eintrudelten. Vielen Betroffenen konnte die Verbraucherzentrale Bremen bereits helfen. Mithilfe der zur Verfügung gestellten Musterbriefe konnten sie im ersten Schritt ihre Ansprüche anmelden. Doch viele Banken entwickelten ihre ganz eigene Abwehrstrategie. Teils sollten Betroffene konkret beziffern, wieviel



Dr. Annabel Oelmann beim ZDF Morgenmagazin, 18.05.2021: Commerzbank im Abfindungswahn

sie denn zurückhaben möchten. Durch das kurzfristige Angebot von preisgünstigen Kurzberatungen konnte ein Teil der vielen Anfragen abgefangen werden. Teils mussten sich Ratsuchende selbst durch die Kontoauszüge und Entgeltaufstellungen der letzten Jahre wühlen, um alle Einzelbeträge mühsam aufzusummieren. Wir erhielten sehr viele positive Rückmeldung, wenn nach und nach das Geld auf dem Konto der Verbraucher:innen eintraf. In der Regel ging es für die meisten um einen dreistelligen Betrag. Aber noch immer warten viele Menschen aus Bremerhaven und Bremen auf eine Erstattung.

... Mehr zum Thema



### Elementarschadenversicherung

Das Jahr 2021 stand ganz im Mittelpunkt des Hochwasser- und Überschwemmungsunglücks in Nordrhein-Westfalen und an der Ahr im Juli 2021. Unvorstellbare Wassermassen hatten in der Nacht vom 14. auf den 15. Juli 2021 die Region Trier und das Ahrtal in der Eifel getroffen. Die Folgen: viele Tote und Verletzte und Schäden in Milliardenhöhe. Die Frage nach einer Elementarschadenversicherung bewegte viele Verbraucher:innen, auch in Bremen. Die Nachfrage nach Beratungen rund um das Thema Gebäudeversicherung und Absicherung gegen Elementargefahren nahm stark zu, zumal die Starkregenereignisse in Bremen im Jahr 2011 schmerzliche Erinnerungen der Verbraucher:innen hervorriefen. Für eine zusätzlich Elementarschadenversicherung spricht, dass es durch den Klimawandel vermehrt zu großen Schäden kommen wird. Der Versicherungsschutz kann angepasst und gegen Naturkatastrophen optimiert werden. Sonst nicht versicherbare Risiken, zum Beispiel jährliche Überschwemmun-

gen am Rhein, vielleicht sogar an der Weser, erhalten Versicherungsschutz, trotz erheblich gestiegener Gefahren durch extreme Klimaereignisse. Mit der Versicherung kann eine dramatische finanzielle Notlage Betroffener bis zum Existenzverlust vermieden werden. Die Elementarschadenversicherung ist für jeden Gebäudeeigentümer wichtig. Die Absicherung in Form einer Pflichtversicherung sieht die Verbraucherzentrale Bremen jedoch kritisch.



Finanzexperte Roland Stecher bei Sat 1 Regional, 20.07.2021, Starkregen und Hochwasser: Was bringt mir eine Elementarschadenversicherung im Katastrophenfall?

### Neues Angebot der Zinsnachberechnung

Anfangs erhielten Verbraucher:innen für ihren Sparvertrag noch stattliche Zinsen und Boni. Die Kreditinstitute senkten die Zinssätze nach und nach nahezu auf null und kündigten in den letzten Jahren sogar etliche Verträge. Viele Prämiensparverträge und Riester-Banksparpläne der Sparkassen und Volksbanken enthalten laut Bundesgerichtshof eine unzulässige Klausel zur Zinsanpassung. Wer so einen Vertrag hat, kann teilweise tausende Euro nachfordern. Seit Mitte des Jahres bietet die Verbraucherzentrale Bremen eine Zinsnachberechnung dafür an. Im Laufe des Jahres entschied der Bundesgerichtshof zudem, dass bei noch laufenden Verträgen Zinsen nicht einfach nach drei Jahren verjähren können. Trotzdem weigern sich Banken und Sparkassen entgangene Zinsen nachzuzahlen. Trotz Aufforderung durch die Finanzaufsicht BaFin ging keine Bank auf ihre Kunden zu. In den bisher durchgeführten Nachberechnungen, mithilfe eines anerkannten Kreditfachverständigen, ermittelte die Verbraucherzentrale Bremen Erstattungssummen in der Größenordnung von 800 Euro bis 22.000 Euro. Einige Banken boten Ende des Jahres zumindest eine geringe Vergleichssumme an. Die meisten Betroffenen verfügen über keine Rechtsschutzversicherung und fürchten im hohen Alter das Prozesskostenrisiko.

... Mehr zu Zinsnachberechnungen



Finanzexperte Thomas Mai in Das Erste Plusminus, 18.08.2021: Immobilien-Boom – Ist Teilverkauf eine Lösung?



Dr. Annabel Oelmann bei NDR Markt, 20.12.2021: Bausparvertrag: Für wen lohnt er noch?





www.geld-bewegt.de; Quelle: istockGettyimages / José Gouvenia / EyeEm

## Nachhaltige Geldanlagen weiterhin im Aufwind

Bei nachhaltigen Geldanlagen sprach man bis vor einiger Zeit noch von einer Nische. Jedoch kommen insbesondere bei Investmentfonds immer mehr Angebote auf den Markt, oder es werden bestehende Fonds umdeklariert. Laut einer Studie der Unternehmensberatung PwC und des Wertpapierhändlers Morningstar aus Oktober 2021 sind mittlerweile 22 Prozent aller Fonds auf dem europäischen Markt – im Sinne von Artikel acht oder neun der seit diesem Jahr geltenden Europäischen Offenlegungsverordnung – so klassifiziert. Also die Herausgeber dieser Investmentfonds bezeichnen diese Fonds als nachhaltig.

Doch halten diese Fonds einer Überprüfung stand? Oder versprechen sie mehr als sie – bei genauem Hinsehen – halten können? Interessierte, denen der Ausschluss von kontroversen Branchen oder Geschäftspraktiken, wie beispielsweise Umweltzerstörung, die Rüstungsindustrie, Menschenrechtsverletzungen oder Korruption wichtig ist, können die Datenbank „faire fonds“ unseres Kooperationspartners Facing Finance e.V. nutzen. Dort wurden über 2.000 Investmentfonds auf Investitionen in rund 770 kontroversen Unternehmen überprüft. Ihr Ergebnis ist, dass von rund 650 „Nachhaltigkeitsfonds“ nur rund 100 frei von sogenannten „Kontroversen“ sind. Damit sind Aktivitäten von Unternehmen gemeint, die nicht mit den für die Untersuchung aufgestellten Kriterien von Nachhaltigkeit vereinbar sind.

Dass auch nachhaltige Investmentfonds kontroverse Unternehmen enthalten können liegt daran, dass es noch keine einheitliche Definition gibt. Der Begriff Nachhaltigkeit ist nicht geschützt und es existieren auch noch keine Mindeststandards. Daher kann das jede Fondsgesellschaft derzeit noch so auslegen, wie sie es meint. Die EU-weiten Bemühungen für einen gemeinsamen Konsens durch die EU-Taxonomie könnten dabei zukünftig Abhilfe leisten. Für zwei Klimaziele gilt die Taxonomie ab Januar 2022. Vier weitere Umweltziele sollen dann zum Januar 2023 folgen.

Die Verbraucherzentrale Bremen e.V. bietet für Interessierte eine persönliche Beratung oder Informationen auf der Website [www.geld-bewegt.de](http://www.geld-bewegt.de) an.



Eröffnungsabend der Fair Finance Week am 8. November 2021 in Frankfurt  
Finanzexpertin Anke Behn auf der Podiumsdiskussion YouTube:  
Banken auf dem Weg zur Nachhaltigkeit

## ENERGIE

**SEIT MEHR ALS 40 JAHREN WIRD DIE ENERGIEBERATUNG ZU 100 PROZENT AUS BUNDESMITTELN FINANZIERT.**

### Sperrung der Gasversorgung in Bremerhaven

Bei der Gasumstellung in Bremerhaven mussten im wahrsten Sinne des Wortes alle an einem Strang ziehen. Das hat leider nicht immer funktioniert, sonst hätte nicht das passieren können, was rund 400 Haushalte in Bremerhaven betraf. Die Gasversorgung wurde unterbrochen.

Waren es bis dato nur einzelne Häuser, betraf es im Juli 2021 mehrere Mehrfamilienhäuser. Hintergrund: Voraussetzung für die Gaseinleitung mit H-Gas ist, dass alle gasbetriebenen Geräte eines Hauses angepasst werden. In Bremerhaven sind Mehrfamilienhäuser über Jahrzehnte so gebaut worden, dass sich die Zähler oft in den Wohnungen befinden. Fehlt der Zugang zu nur einer Wohnung in einem Mehrfamilienhaus, muss die Versorgung für das gesamte Haus unterbrochen werden. Dann sind alle Bewohner dieses Hauses von der Gasversorgung abgetrennt und dass, obwohl sie selbst gar nicht für die Sperre verantwortlich sind.

Was konnten Betroffene tun? Bis es wirklich zum Äußersten kam, passieren viele Mahn- und Erinnerungsvorstufen. Briefe, Anrufe und Hausbesuche mussten erfolglos geblieben sein, bevor eine Sperre erfolgte. Grundsätzlich galt: Nach einer Versorgungsunterbrechung ist der Eigentümer für die Wiederinbetriebnahme verantwortlich. Wesernetz hatte sowohl die Eigentümer als auch die Mieter im Vorfeld darüber informiert. Der Eigentümer musste ein Vertragsinstallationsunternehmen seiner Wahl beauftragen, um die Wiederinbetriebnahme der Gasanlage nach den Technischen Regeln für Gasinstallationen (TRGI) durchführen zu lassen. Mieter:innen sollten sich zuerst an die Vermieter:innen wenden. Reagieren diese nicht, sollten sie das Bürger- und Ordnungsamt sowie das Bauordnungsamt informieren. Letzteres prüfte nach dem Wohnungsaufsichtsgesetz, ob eine Bewohnbarkeit des Hauses in dieser Situation noch gegeben war.

Warum eigentlich Gasumstellung? In Deutschland gibt es zwei Arten von Erdgas: L-Gas und H-Gas. Das "L" in L-Gas steht für das englische "low caloric" also "niederkalorisch". Dieses Gas hat einen vergleichsweise geringen Brennwert und Energiegehalt. Das "H" in H-Gas steht für das englisch "high caloric" also "hochkalorisch". H-Gas hat einen höheren Methan-Gehalt und setzt bei der Verbrennung mehr Energie frei als L-Gas. Es hat somit einen höheren Brennwert und Energiegehalt. In Bremerhaven wurde noch überwiegend L-Gas genutzt. Dieses Erdgas stammte entweder direkt aus Deutschland oder wurde aus den Niederlanden importiert. Aber diese L-Gas-Vorkommen werden in absehbarer Zukunft erschöpft sein. Deshalb fand die sogenannten "Marktraumumstellung" statt. Das Erdgasnetz und alle angeschlossenen Geräte, zum Beispiel Heizungen oder Gasherde, wurden von L-Gas auf H-Gas umgestellt. Damit alles gut funktioniert, müssen die gasversorgten Geräte angepasst werden. Manchmal müssen Düsen getauscht werden, manchmal kalibrieren sich die Geräte automatisch auf das neue Gas und manchmal, leider, sind die Geräte zu alt und auf Grund fehlender Ersatzteile gar nicht anpassbar. Die Entscheidung für oder gegen die Anpassung wurde den Betroffenen von wesernetz mitgeteilt, die Entscheidung fällt aber auf einer anderen Ebene. Es gibt ein Verzeichnis, in dem alle Geräte erfasst sind und wo genau beschrieben wird, wie die Geräte anzupassen sind.

Ende 2021 endete der Gasumstellungsprozess im Land Bremen. Die Verbraucherzentrale begleitete diesen Prozess, der 2016 begann und konnte viele Problemfälle unbürokratisch lösen.



## Abzocke am Telefon – Billig-Stromanbieter auf Phishing-Tour

Im August beschwerten sich Verbraucher:innen aus Bremen und Bremerhaven über aggressive Telefonwerbung. Die Anrufenden erfragten geschickt persönliche Daten sowie Zählernummern und initiierten, häufig ohne Zustimmung der Angerufenen, einen Anbieterwechsel.

Opfer von unerlaubter Telefonwerbung ist wohl jeder schon einmal geworden. Ohne vorherige Zustimmung, dürfen Werbetreibende nicht einfach bei Verbraucher:innen anrufen, sie tun es aber trotzdem. Geschickt erfragen die Anrufer:innen persönliche Daten und – in aktuellen Fällen – Namen, Anschrift und Stromzählernummer.

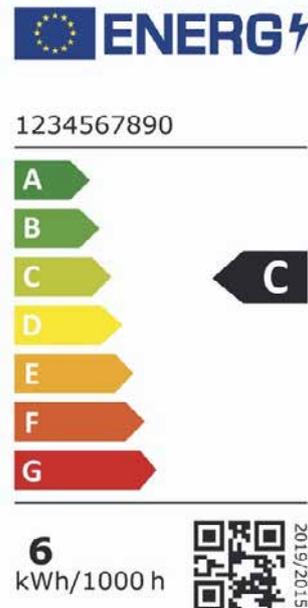
Für einen Anbieterwechsel muss keine Vollmacht vorgelegt, sondern nur die erfragten Daten weitergegeben werden. Dieser automatisierte Wechselprozess lässt sich nur innerhalb eines 72 Stunden Zeitfensters stoppen. Der ungewollte Anbieterwechsel ist meist technisch bereits umgesetzt, bevor die schriftliche Auftragsbestätigung des neuen Energieanbieters bei den Verbraucher:innen ankommt. Die Anrufer:innen versuchen mit falschen Informationen, beispielsweise über auslaufende Verträge oder eine kurzfristige Preiserhöhung, die Angerufenen unter Zeit- und Entscheidungsdruck zu setzen. Zudem verschleiern die Anrufer:innen absichtlich ihren Auftraggeber.

### TIPP UNSER TIPP

Sollten Verbraucher:innen angerufen werden, geben Sie auf keinen Fall persönliche Daten preis, legen Sie einfach auf. Ärgern Sie sich nicht, wenn Sie dennoch in ein Gespräch verwickelt wurden. Am anderen Ende der Leitung sitzen Verkaufsprofis. Setzen Sie sich umgehend mit Ihrem Anbieter in Verbindung und hinterlegen dort, dass ein Anbieterwechsel nicht gewünscht ist. Vertragsbestätigungen sollten immer genau geprüft werden, ob die Versprechungen am Telefon auch tatsächlich in den Vertrag aufgenommen wurden. Im Zweifel haben „Verbraucher:innen bei Verträgen, die am Telefon geschlossen werden, ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Die Frist beginnt am Tag des Vertragsabschlusses aber nur, wenn Sie bei Vertragsschluss gleichzeitig auch über Ihr Recht zum Widerruf ordnungsgemäß belehrt wurden.

## Neues Energielabel

Seit dem 1. September 2021 gibt es das neue Energielabel. Es hilft, sparsame Lampen von Energiefressern zu unterscheiden. Die Verwirrung ist perfekt, denn neben dem neuen Label, finden sich noch immer alte Label in den Verpackungen. Wir bringen Licht ins Dunkel.



Die farbige Effizienzklasse wechselte ihre Klassenunterteilung: Von nun an werden Stufen von A bis G angezeigt. Bisher unterteilten sich die Klassen von A++ bis E. Die Klassen werden weiterhin mit denselben passenden Farben ausgezeichnet. Die berühmte Farbskala der Energieeffizienzkennzeichnung zeigt, wie viel ihre Lampe im Vergleich zu anderen Lampen oder Leuchten verbraucht. Der Endpunkt Grün deutet mit seinem zugehörigen Buchstaben A auf die höchste Effizienzklasse. Das „rote Ende“ kennzeichnet mit seinem beiliegenden Buchstaben G die niedrigste Effizienzklasse.

Anlass dieser Neugestaltung war, dass moderne Lampen wesentlich energiesparender sind als Modelle, die vor einigen Jahren auf den Markt kamen. Um Unternehmen zu noch effizienteren Innovationen anzureizen, sollen die obersten grünen Klassen A, B, und C zunächst nur selten vergeben werden. Bekommt Ihr neues Gerät ein „D“, ist dies kein Grund zur Sorge, denn die neuen Richtlinien sind anspruchsvoller. Lichtquellen werden deshalb in niedrigere Klassen eingeordnet, obwohl sich ihr Stromverbrauch nicht verändert hat.

Lampen, die noch mit dem „alten“ Energielabel ausgezeichnet sind, erhalten eine Übergangsfrist von 18 Monaten. Bis Februar 2023 können alte und neue Labels auf den Lampenverpackungen erscheinen. Ab dem 1. März 2023 müssen alle Leuchtmittel das neue Effizienzlabel tragen.

Unter der Farbskala ist der Stromverbrauch neben dem QR-Code angegeben. Der Stromverbrauch deutet an, wie viele Kilowattstunden die Lampe pro 1000 Stunden verbraucht. Der neue QR-Code auf jedem Etikett bietet zusätzliche Informationen über das Produkt. Wenn Sie diesen QR-Code mit ihrem Smartphone scannen, erhalten Sie weitere energierelevante Informationen. Hierzu eignet sich die „Energielabel“-App. Diese wurde von der Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM) entwickelt und ist im „App Store“ und im „Google Play Store“ kostenlos erhältlich.

### Oktober 2021: Lieferstopp Energie

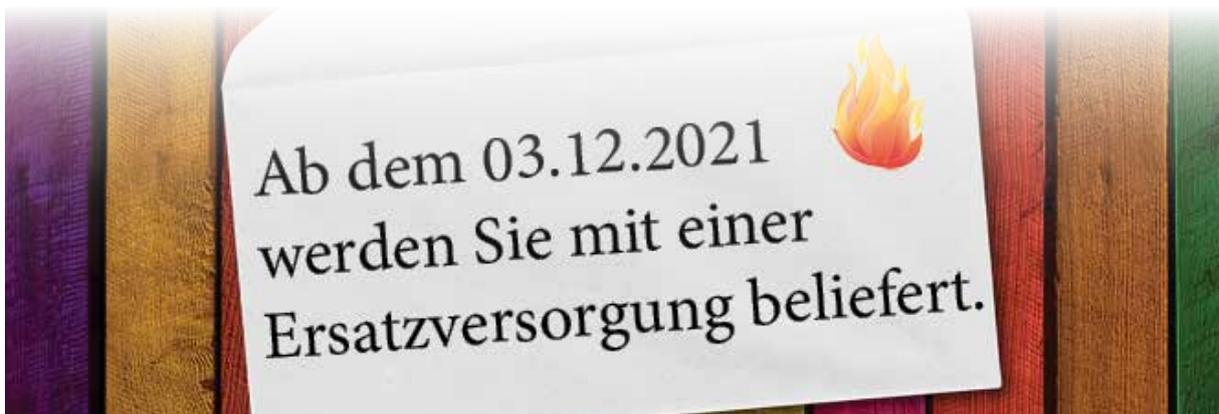
Das hatte es bis dahin noch nie gegeben: Meisterstrom kündigt zum 19. Oktober an, dass er die Belieferung mit Strom einstellt. Ein Einzelfall? Nein, es folgten im Dezember weitere Lieferstopps. War der Lieferstopp im Oktober noch vor dem Stopftermin bekannt gemacht worden, änderte sich dies im Dezember mit gas.de und Grünwelt. Die Unternehmen informierten erst im Nachgang die Verbraucher:innen, dass die Belieferung bereits zum 06. Dezember beziehungsweise 23. Dezember eingestellt wurde. Die Haushalte saßen zwar nicht im Kalten und im Dunkeln, es erwischte sie dennoch eiskalt. Unfreiwillig landeten sie in der Ersatzversorgung der swb. Damit waren die Bremer:innen noch gut aufgestellt, denn nahezu alle Energieanbieter bundesweit hatten inzwischen die Preise enorm angezogen. Der Grundversorger swb konnte trotzdem mit deutlich geringeren Preisen mithalten.



Energieexpertin Inse Ewen bei buten un binnen 5.12.2021: Das können Bremer:innen bei hohen Energiepreisen und Heizkosten tun



Verbraucherrechtexpertin Nicole Bahn zu drastischen Energiepreiserhöhungen bei SAT1



## Preisschock am Energiemarkt

Der Preisschock am Energiemarkt hat die Verbraucherzentrale Bremen in den letzten Wochen des Jahres 2021 in vielen verschiedenen Facetten getroffen. So meldeten sich Betroffene, weil die Belieferung eingestellt wurde, Verträge einfach beendet wurden, Abschlagszahlungen erhöht, teilweise verdoppelt oder Preiserhöhungen versteckt mitgeteilt wurden. Und das alles in Zeiten, in denen Menschen mehr Zeit zu Hause verbrachten und der Energiebedarf in vielen Haushalten deutlich angestiegen ist.

Verbraucher:innen erfuhren erst auf Anfrage, dass der Grund für die sogenannte „Anpassung des Abschlags“ eine Erhöhung der Preise war. Da die Preisänderung allerdings nicht ordnungsgemäß mitgeteilt wurde, war sie auch nicht wirksam geworden. Die Energieberatung und die Verbraucherrechtsberatung wurden in dieser Zeit geradezu überrannt.

## Solar in Bremen und Bremerhaven

Die intensive Öffentlichkeitsarbeit sowie auch der „Wattbewerb“ (Welche Stadt in vergleichbarer Größe schafft den höchsten PV-Zubau?) haben das Thema in vielen Bremer und Bremerhavener Köpfen verankert und zum Nachdenken angeregt. In vielen Hausbesuchen durch unsere Berater:innen erfuhren die Verbraucher:innen, ob sich ihr Dach eignet und wie die Erträge sein könnten. Einen kleinen Wermutstropfen hielt die Verbraucherzentrale bereit: Gerade bei Reihenhausbebauung müssen aus Brandschutzgründen Sicherheitsabstände zum Nachbarhaus eingehalten werden. Laut Landesbauordnung sind dies 1,25 Meter. Die Verbraucherzentrale setzte sich dafür ein, dass unter bestimmten Voraussetzungen eine Reduzierung des Abstandes möglich wird. 2020 wurde dann auch ein entsprechender Erlass vereinbart. Die Verbraucherzentrale setzte sich erfolgreich für den Abbau bürokratischer Hürden ein.



Stand der Energieberatung auf der Hemelinger Vielfalt (HEVIE) 5.9.2021

## LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

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

2021 waren das:

- Novel Food – Vitamin D-Anreicherung von Lebensmitteln
- Lebensmittelverschwendung
- Ernährung von Senior:innen

Auch das Jahr 2021 war geprägt durch die Corona-Pandemie. Mit der Erfahrung aus dem vergangenen Jahr wurden viele Vorträge wieder online angeboten oder konnten im Sommer und Herbst bei geringen Inzidenzzahlen in Präsenz stattfinden. Trotz der schwierigen Situation war das Ernährungsteam auf einigen Veranstaltungen und Messen mit Informationsständen vertreten.



### Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen

Ein Drittel aller Lebensmittel wird weltweit entsorgt – nach einem Drittel des Jahres stand am 2.5.2021 die neue Homepage zum Thema Lebensmittelverluste

vermeiden auf der Webseite der Verbraucherzentrale Bremen. Dort finden Sie nun auch den digitalen Portionsrechner – denn oftmals landen zubereitete Lebensmittelreste zu Hause in Müll oder Toilette, was mit dem digitalen Tool und guter Planung vermieden werden kann. Die Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen läuft unter der Federführung der Verbraucherzentrale Bremen und der Verbraucherzentrale Niedersachsen und ist bundesweit gut vernetzt mit wissenschaftlichen Einrichtungen, mit Praktiker:innen und den Mitarbeitenden in den Landes- und Bundesministerien. So konnte sich das Projekt im Herbst bei der Bund-Länder-Referentengruppe vorstellen, die das Thema Lebensmittelverluste bundesweit bearbeiten – und in Bremen konnte eine kleine aber feine Aktionswoche rund um dem 29. September organisiert werden, dem Tag gegen Lebensmittelverschwendung. Bremer Tafel, Nabu, Foodsharing und viele andere boten kleine und große Aktionen zum Thema an.



Biomarktfest am 10.10.2021

• Mehr Infos zum Thema



Dr. Annabel Oelmann bei NDR Mein Nachmittag, 09.11.2021: Umweltfreundlich online einkaufen - praktische Tipps

## Marktcheck Alles Käse?

### Veganer Aufschnitt unter der Lupe



... Zum Marktcheck



Der Trend zur veganen Ernährung bringt immer neue Ersatzprodukte auf den Markt. Ob Weichkäse, Reibekäse oder Schnittkäse - für die meisten Käsesorten gibt es mittlerweile pflanzliche Alternativen.

Um die typischen Eigenschaften von Käse nachzuahmen, verwenden die Hersteller sehr unterschiedliche Grundzutaten. Bei den Alternativen zu Schnittkäse, Reibekäse und Hirtenkäse bildet vor allem die Kombination aus Kokosöl und Stärke die Basis, aber auch Olivenöl und Stärke werden verwendet. Bei den Frischkäsealternativen bilden neben der Mischung aus Mandelerzeugnis (aus hauptsächlich Wasser bestehend mit einem kleinen Anteil aus Mandeln) und Kokosöl auch Sojabohnen die Grundlage. Die erfassten Weichkäsealternativen werden ausschließlich auf der Grundlage von Cashewkernen hergestellt und die pflanzliche Alternative zu Mozzarella auf Basis von Reis.

Eine Reihe von Zusatzstoffen hilft dabei, aus den pflanzlichen Rohstoffen ein käseähnliches Produkt herzustellen. Neben Aromen und Farbstoffen enthielten einige Produkte auch Verdickungsmittel. Die Klimabilanz der veganen Alternativen ist deutlich besser als die von Käse. Allerdings ist die Nährstoffzusammensetzung auch anders.

Die Nährwerte der veganen Aufschnitte waren trotz der pflanzlichen Rohstoffe nicht besser als bei herkömmlichem Käse. Der Anteil an gesättigten Fettsäuren lag im Durchschnitt sogar über den vergleichbaren Käsesorten. Beim Eiweißgehalt konnten die untersuchten Käsealternativen nicht mit den tierischen Käsesorten mithalten. Dafür war der Kohlenhydratanteil sehr hoch. Käse hingegen enthält keine oder kaum Kohlenhydrate.



Ernährungsexpertin Sonja Pannenbecker bei buten un binnen, 26.10.2021: Veganer Käse

## ! FAZIT

Pflanzliche Käsealternativen sind hochverarbeitete Lebensmittel, deren Nährstoffe keine Vorteile gegenüber den tierischen Varianten bieten. Für eine klimafreundliche Abwechslung bei der veganen Brotmahlzeit sorgen sie aber allemal. In Kombination mit Pflanzenaufstrichen aus Hülsenfrüchten lässt sich auch der Eiweißbedarf decken.



Aus: buten un binnen, 26.10.2021: Veganer Käse

### Weitere durchgeführte Marktchecks:

- **Snacks** – Käse und Wurst statt Chips: Sie scheinen so gesund, doch Käse- und Fleischsnacks enthalten meist genauso viel Salz und Fett wie Chips. Vor allem bei den gesättigten Fetten stehen herkömmliche Chips jedoch besser da.



- **Schütteln statt Kochen** – Mahlzeitenersatzgetränke als Alternative: Ein fertiger Drink oder Pulver zum Anrühren statt einer vollständigen Mahlzeit? Diese Drinks können hinsichtlich der Nährwerte keine komplexen Lebensmittel ersetzen. Eine Überversorgung mit einzelnen Nährstoffen ist zudem nicht auszuschließen.



- **Grillsaucen auf dem Prüfstand** – von fruchtig bis rauchig: Eine Menge Zucker steckt in vielen Saucen, ebenso Zusatzstoffe wie Verdickungsmittel, Konservierungs- und Farbstoffe. Der Blick auf die Zutatenliste lohnt sich immer.
- **Ice Ice Baby** – Echte Früchte oder Geschmack aus dem Labor: Eis kann viel Zucker enthalten, das wissen viele. Doch dass besonders Eis auf Milchbasis eine so fettige Angelegenheit ist, kommt für manche wohl überraschend. Eis auf Fruchtbasis enthält deutlich weniger Fett.



- **Food-Hacks zu Halloween** – nicht immer unbedenklich: Gruselige Food-Hacks haben zum Teil recht unkonventionelle Zubereitungsmethoden. Hier gilt: besser nicht nachmachen, denn Schadstoffe können in die Lebensmittel übergehen.



## Novel Food – viele Lebensmittel enthalten Vitamin D – trotz Verbot

Die Gemeinschaftsaktion Novel Food nahm Lebensmittel unter die Lupe, die mit Vitamin D angereichert waren. Für die Anreicherung müssen Hersteller eine Genehmigung haben. Doch der Marktcheck zeigte – dies ist nicht immer der Fall.

Grundsätzlich zugelassen ist der Zusatz von Vitamin D in Deutschland nur für Margarinen und Streichfette. Hersteller anderer Lebensmittelgruppen brauchen eine Erlaubnis, um ihre Produkte mit Vitamin D anzureichern. Bestimmte Lebensmittel wie Milch oder Pilze dürfen durch UV-Bestrahlung mit Vitamin D ange-

reichert werden. Sie sind nach der sogenannten Novel Food-Verordnung als neuartige Lebensmittel zugelassen und müssen deren Vorgaben einhalten.



Ernährungsexpertin Annabel Dierks bei Sat 1 Regional, 16.08.2021: Gojibeeren aus Niedersachsen: Hagenburger Goji-Bauer setzt auf das Superfood

## Ergebnisse des Marktchecks



Von Milchprodukten über Milchersatzprodukte, Cerealien, Fette, Getränke und UV-behandelte Produkte reichte die Auswahl der angereicherten Lebensmittel im Marktcheck. Von den 112 Produkten dürften jedoch 68 gar nicht auf dem Markt sein, da ihnen die Zulassung fehlte. 48 Produkte sollten nach den Empfehlungen des Bundesinstitutes für Risikobewertung nicht angereichert werden. 13 Produkte überschritten die empfohlenen Höchstmengen des Bundesinstituts für Risikobewertung.

Eine zu hohe Aufnahme von Vitamin D kann zu gesundheitlichen Problemen führen. Dazu zählen Schädigungen der Nieren oder Herzrhythmusstörungen.

Die Aufnahme von Vitamin D findet überwiegend durch Sonnenlicht über die Haut statt. Lebensmittel spielen eher eine untergeordnete Rolle. Daher ist es wichtig, täglich an die frische Luft zu gehen. Besonders im Frühjahr und Sommer werden damit die Speicher für die dunkleren Jahreszeiten aufgefüllt.

Die Anreicherung mit Vitamin D ist ein viel diskutiertes Thema und damit regte dieser Marktcheck zu Debatten über die Rechtslage an. Problematisch ist, dass es bei der Anreicherung Unterschiede zwischen dem europäischen und dem deutschen Recht gibt. Der Marktcheck wird gefördert durch die Mittel des BMEL.

### Klima-Enquete Kommission

Die Enquetekommission „Klimaschutzstrategie für das Land Bremen“ der Bremischen Bürgerschaft setzte ihre Arbeit im Jahr 2021 fort. Die Verbraucherzentrale Bremen begleitete diesen Prozess auf verschiedenen Wegen.

Unsere Ernährungsreferentin Sonja Pannenbecker arbeitete als außerordentliche Sachverständige sehr intensiv in der Arbeitsgruppe „Konsum und Ernährung“ mit. Externe Experten wurden geladen, wissenschaftliche Erkenntnisse eingeordnet und so Maßnahmen und Zielsetzung entwickelt, die im Land Bremen umsetzbar sind. Das Thema der Verhältnisprävention – es also einfacher zu machen sich gesund und nachhaltiger zu ernähren und zu konsumieren – waren Schwerpunkte der Arbeiten. Ziele sind u.a. deutlicher weniger Fleisch zu konsumieren oder auch die Reduktion von Lebensmittelverlusten.

Auch Inse Ewen, unsere Energieexpertin war im Laufe des Jahres regelmäßig mit Themen der Klima-Enquete befasst. So ging es um Fragen nach erforderlichen Förderprogrammen zum Beispiel zum Austausch von energieintensiven Haushaltsgeräten, einem Austauschprogramm von veralteten Durchlauferhitzern oder im Großen um die Einschätzung einer Solardachpflicht bzw. einem Wärmewendegesetz.

Beide involvierten Abteilungen der Verbraucherzentrale stimmten sich sehr eng ab, um zielgerichtet Aspekte in die Enquete einzubringen. Dazu zählen die Einführung eines Reparaturbonus oder die Förderung von Repaircafes. Genau bei diesen letztgenannten Punkten haben Energie- und Ernährungsabteilung auch sehr kontrovers diskutiert, wo die Möglichkeiten der Nachhaltigkeit liegen und wo auf die Reparatur von energieintensiven Haushaltsgeräten lieber verzichtet werden sollte, was nun aber auch in den Maßnahmen festgehalten ist.

Die Verbraucherzentrale freut sich, dass sie sehr viele Bausteine im Enquetebericht platzieren konnte.

Der **Abschlussbericht** wurde im Dezember beschlossen und liegt vor. Damit beginnt nun die Arbeit der Verbraucherzentrale die einzelnen genannten Aspekte auf ihre Umsetzbarkeit für Verbraucher:innen zu überprüfen und aktuelle Grenzen aufzuzeigen. Die schon 2020 begonnene Diskussion bezüglich der Abstandsregelung von Solaranlagen bei Reihenhausbebauung ist nach wie vor unbefriedigend gelöst, bedeutet sie doch für Verbraucher:innen, dass sie einen Antrag auf Abweichung der vorgeschriebenen 1,25 Meter zum Nachbarhaus einreichen müssen und auf eine Genehmigung warten müssen. Viel zu aufwändig, sagt die Verbraucherzentrale. Inzwischen reagieren auch Solarfirmen und geben gar keine Angebote mehr an Reihenhausbesitzer ab. Auch die Nutzung von Luftwärmepumpen in Reihenhausbebauung steht noch auf dem Prüfstand.



### Weitere Links

**Bürgerschaft streitet über die Umsetzung der Bremer Klima-Pläne**

**Klimaneutrales Bremen bis 2038: Empfehlungen der Enquete-Kommission**



# VERBRAUCHERBILDUNG

Verbraucherbildung befähigt Kinder und Jugendliche, ein selbstbestimmtes und verantwortungsvolles Leben zu führen. Bei der Vermittlung spielen Schulen und Lehrende eine entscheidende Rolle. Gemeinsames Ziel ist es, Schüler:innen die notwendigen Kompetenzen zu vermitteln, damit sie im Alltag reflektierte Konsumententscheidungen treffen können. Das Angebot des Verbraucherzentrale Bundesverband [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de) unterstützt Lehrende und Schulen dabei, Verbraucherbildung langfristig im Schulalltag zu verankern. Hier finden sie Wissenswertes und Informationen zum Thema Verbraucherbildung sowie weitere praktische Ideen für Ihren Unterricht.

[Zur Portal](#) 



## Netzwerk Verbraucherschule

Neue Impulse, spannender Austausch und Online-Fortbildungen – das bieten wir Ihnen im Netzwerk Verbraucherschule. Das Netzwerk soll Lehrende dabei unterstützen, Verbraucherbildung im Unterricht zu integrieren und die Schüler:innen fit für den Alltag zu machen. Engagierte Schulen können sich zudem für die Auszeichnung Verbraucherschule bewerben.



Quelle: vzbv



[Zur Broschüre](#) 

Viele Anregungen dazu finden sich in der aktuellen Publikation „Starke Verbraucher von Anfang an!“, in der die Verbraucherschulen 2021 per Steckbrief und mit ihren Projekten vorgestellt werden.

## Materialkompass

Es gibt eine Fülle von frei erhältlichen Unterrichtsmaterialien zu allen Themen der Verbraucherbildung. Der Materialkompass sorgt für eine unabhängige Qualitätsprüfung. Der Materialkompass unterstützt Lehrende gleich in zweierlei Hinsicht: Zum einen ist er ein Rechercheinstrument für Lehrer:innen, die nach passenden Inhalten für ihren Unterricht suchen. Zum anderen dient er als Bewertungsportal, da alle hier präsentierten Materialien vorab von einem interdisziplinären Expertenteam für den Einsatz in der Praxis geprüft werden. Damit wollen wir Lehrenden nicht nur die Auswahl erleichtern, sondern auch die ungewollte Einflussnahme von Unternehmen, Verbänden und Organisationen verhindern, die Unterrichtsmaterialien als Werbeplattformen nutzen.

➔ Zum Materialkompass



## Verbraucherbildung in Bremen

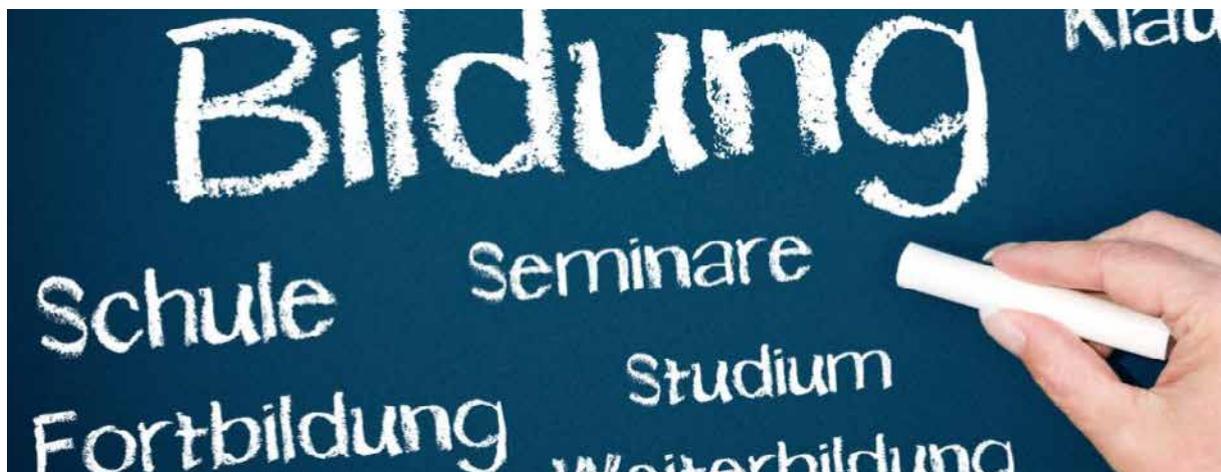
Wenn es um Verbraucherbildung geht, muss niemand das Rad neu erfinden oder sich allein auf den Weg machen. Alle Bildungs- und Vortragsangebote der Verbraucherzentrale Bremen finden Sie unter

➔ [www.verbraucherzentrale-bremen.de/bildung-hb](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/bildung-hb)

The infographic is titled "VERBRAUCHERBILDUNG: ANGBOTE DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN". It features several illustrations: a man and woman with a sticky note that says "Fragen klären nicht nur über den Beleg"; a classroom scene with a teacher and students; a group of people; and a thought bubble with a question mark and exclamation point. At the bottom, it lists three main areas of focus: "GESUNDHEIT UND ERNÄHRUNG", "GELD, VERSICHERUNG UND VERTRÄGE", and "SERVICEPORTAL VERBRAUCHERBILDUNG".

**VERBRAUCHERBILDUNG IM LAND BREMEN  
NETZWERK VERBRAUCHERSCHULEN**

GESUNDHEIT UND ERNÄHRUNG	GELD, VERSICHERUNG UND VERTRÄGE	SERVICEPORTAL VERBRAUCHERBILDUNG
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bildungsangebote für Schulen</li><li>• Breites digitales Angebot</li><li>• Unterstützung durch Expertinnen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Angebote für SoK I und II</li><li>• Vorträge und Videos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Netzwerk Verbraucherschule</li><li>• Materialkompass</li><li>• Wissen Verbraucherbildung</li></ul>



# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ ist ein gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen. Es wird vom Land Bremen und vom Bund finanziert und bereitet Informationen zu wechselnden Schwerpunktthemen auf. Die aktuelle Förderperiode läuft drei Jahre bis Ende 2022. Die Themenschwerpunkte 2021 waren:

- ❖ Verbraucherrecht im Alltag – Kostenfallen
- ❖ Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge
- ❖ Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

Die Verbraucherzentrale Bremen setzte Maßnahmen aus allen Teilbereichen um. Sie ist federführend im Verbraucherschutz für Eltern und Kinder tätig und beteiligte sich schwerpunktmäßig an Maßnahmen im Bereich Vorsorge, Digitaler Nachlass, Patientenverfügung sowie dem Thema individuelle und dynamische Preise.

## Weltverbrauchertag 2021

Auch im zweiten Jahr der Pandemie war der Reiseärger bei Verbraucher:innen ein brisantes Thema. Zum Weltverbrauchertag wurde ein Online-Seminar „Reisen in der Pandemie“ durchgeführt und ein Handout entwickelt. Bundesweit gab es über 189 Teilnehmer:innen am Vortrag.



## Was ist Dein Preis?

„Du kaufst gerne online ein? Achtung, was abends noch günstig war, kann am nächsten Morgen plötzlich viel teurer sein. Probiere in unserem Online-Shop aus, wie sich Angebote und Preise verändern können.“ Auf der Webseite [www.wasistdeinpreis.de](http://www.wasistdeinpreis.de) wurde ein fiktiver Online-Shop realisiert. Jede:r kann mit Hilfe verschiedener Personas spielerisch ausprobieren, bei welchen Änderungen vorgegebener Parameter sich die Preise für die ausgewählten Artikel ändern. Was abends noch günstig war, kann am nächsten Morgen plötzlich viel teurer sein. Die Presseresonanz und Zugriffszahlen auf die Seite war groß. Die Anzeigen-Kampagne wurde bis zum Jahresende fortgesetzt.

## #wasistdeinpreis



Als wer möchtest du heute in unserem Online-Shop einkaufen?

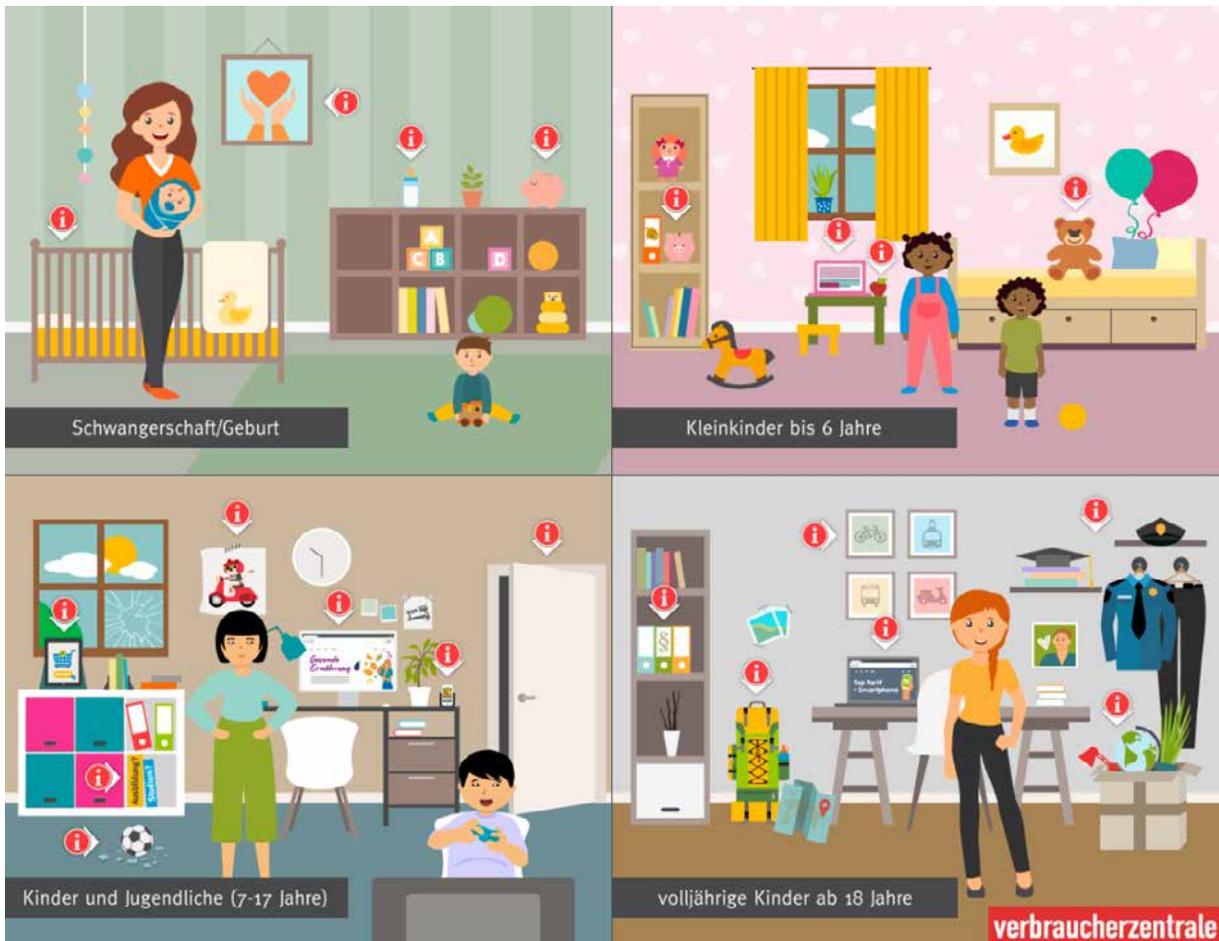
## Selbstbestimmt – die Online-Patientenverfügung der Verbraucherzentralen

Seit November 2021 ist die **Online-Patientenverfügung** der Verbraucherzentralen im Internet abrufbar. Schon in den ersten zwei Wochen seit dem Start haben über 20.000 Menschen auf das Tool zugegriffen und ca. 2.000 davon eine Patientenverfügung fertiggestellt. Auf Grundlage von Textbausteinen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, können Verbraucher:innen schnell und bequem eine individuelle Patientenverfügung erstellen.



## Informationen für Eltern

Für die Zielgruppe Eltern wurden geeignete und gezielt Angebote, um sie in ihrer Elternrolle als erster Ansprechpartner zu stärken, entwickelt. Auf der Landingpage für Eltern wurden neue interaktive Grafiken vorangestellt.



[... Zur Landingpage](#)



## Weltspartag

Zum diesjährigen Weltspartag führten unter anderem die Verbraucherzentrale Bremen das Online-Seminar „Sparen für den Nachwuchs“ durch. Insgesamt nahmen 237 Personen teil. Ende des Jahres wurden die Grafiken zu Anlageprodukten für den Nachwuchs und ein Online-Seminar zum Gap Year fertig gestellt.



Finanzexperte Roland Stecher bei Sat 1 Regional, 29.10.2021: Weltspartag

# PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

177 Pressemitteilungen versendete die Verbraucherzentrale und erzielte damit vierstellige regionale und überregionale Veröffentlichungen. Häufig griff das Team kurzfristig aktuelle Themen auf, die die Verbraucher:innen bewegten und positionierte seine Statements und Einschätzungen vor allen anderen am Markt. Die Pressemitteilung mit dem Hype um die Clubhouse App und den daraus resultierenden fehlenden Datenschutz, schaffte es sogar in die türkischen Medien. Und auch bei gefälschten Outlookeinladungen, die Hacker versendeten, schaffte es das Pressestatement deutschlandweit in die Zeitungen. Die Computer Bild und die CT griffen diese Warnung auf. Weitere aktuelle Themen, auf die ebenfalls sehr kurzfristig und umfassend mit einer Einschätzung der Lage und klaren Handlungsempfehlungen reagiert wurden, waren: Insolvenz der Bremer Greensill Bank, die große Überschwemmungskatastrophe und die Insolvenz des Gasanbieters „Gas.de“.

## Pfote drauf – Kater Gysmo mit eigenem Internetanschluss

Kurios und schockierend zugleich war unsere Pressemitteilung über den Kater Gysmo, der einen Telekommunikationsvertrag an der Haustür abgeschlossen haben soll. Aus dem „Upreger des Monats“ wurde der „Upreger des Jahres“. Denn weil Frauchen die Vertreterin wieder wegschickte und eben keinen Vertrag abschließen wollte, trug diese kurzentschlossen den Namen ihres Katers als Vertragspartner ein. Mit dieser Geschichte, bei der am Ende, dank des Einsatzes der Verbraucherrechtsabteilung, alles gut wurde, waren wir über Wochen immer wieder deutschlandweit in den Medien.



## Pressekonferenz

Die erste digitale Pressekonferenz der Verbraucherzentrale Bremen verzeichnete einen regen Zulauf von regionalen und einigen überregionalen Medienvertreter:innen. Wir konnten mit diesen wichtigen aktuellen Themen diskutieren und den Jahresbericht 2020 vorstellen.



Team Kommunikation

## Social Media: Instagram und Co

Unsere Veröffentlichungen in unseren Social Media-Kanälen Facebook, Twitter und Youtube konnten wir erneut steigern. Ein Zugewinn an Follower und der Austausch mit Unser:innen ermutigte uns, im Social Media Kanal Instagram, aktiv zu werden. Damit wollen wir aktiv auf ein jüngeres Publikum mit unseren Verbraucherthemen zugehen. Seit Herbst 2021 betreiben wir deshalb zusätzlich einen Instagram-Kanal.



REICHWEITE: 38.678



177 ABONNENTEN, 23 BEITRÄGE,  
40 STORIES, 1 REEL



528 TWEETS, 434.000 TWEET-  
IMPRESSIONEN, 12.388 PROFILBESUCHER,  
350 ERWÄHNUNGEN, 130 NEUE FOLLOWER

## ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

### AUSKÜNFTE UND BERATUNGEN

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

Die Beratungszahlen sind aufgrund der Coronapandemie im Jahr 2020 stark angestiegen. In 2021 sind die Verbraucherkontakte mit gut 26.000 immer noch stark über den Beitragszahlen des Vorjahres.

Auskünfte/Beratungen	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Finanzen und Versicherungen	6.670	3.743	5.004	3.433	2.731	2.203	2.664
Bauen und Energie	3.148	3.229	3.611	3.778	6.602	8.588	6.945
Ernährung	2.037	348	949	1.241	686	223	553
Verbraucherrecht	6.385	12.033	9.719	10.725	9.609	18.597	16.145
<b>Summe</b>	<b>18.240</b>	<b>19.353</b>	<b>19.283</b>	<b>19.177</b>	<b>19.628</b>	<b>29.611</b>	<b>26.307</b>

### DIE VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ

Die Zugriffe auf der Website sind weiter gestiegen. Besonders gefragt waren die Themen Impfungen gegen Corona, Bürgertests, unzulässige Vertragsänderungen bei den Banken und Alternativen zu Whats-App. Die Webseite der Verbraucherzentrale Bremen ([www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de)) haben 319.439 Besucher:innen im Jahr 2021 angeklickt. Das sind gute 30 Prozent Steigerung. Unsere Website [www.geld-bewegt.de](http://www.geld-bewegt.de) konnte die eindeutigen Seitenansichten verdreifachen.

	2019	2020	2021
<a href="http://www.verbraucherzentrale.de">www.verbraucherzentrale.de</a>	16.513.394	33.267.942	43.086.625
<a href="http://www.verbraucherzentrale-bremen.de">www.verbraucherzentrale-bremen.de</a>	177.185	218.868	319.439
<a href="http://www.geld-bewegt.de">www.geld-bewegt.de</a>	48.136	52.040	142.921
<b>Verbraucherzentrale Bremen gesamt</b>	<b>225.321</b>	<b>270.908</b>	<b>462.360</b>



**Weitere Informationen im Netz  
finden Sie hier:**

❖ Zu unseren Beratungsangeboten

❖ Zu unseren Ratgebern

### Öffentlichkeitsarbeit

- 177 Pressemitteilungen verschickt
- 579 Interviews gegeben
- 1.774 Online-und Printabdrücke
- 107 Auftritte im Fernsehen und Radio
- Twitter: Tweets: 528, Tweet-Impressionen: 434.000, Profilbesucher 12.388, Erwähnungen: 350, Neue Follower: 130
- Facebook: Reichweite: 38.678
- Instagram 177 Abonnenten – wenn Sie noch keiner sind. **Dann jetzt!** – 23 Beiträge, 40 Stories, 1 Reel)

**DAS TEAM**

Wir sind ein kleines, sehr engagiertes Team von 32 Mitarbeiter:innen, 16 Honorarberater:innen und unserem Ehrenamtlichem Udo Endrigkeit.



**BILANZ DER VERBRAUCHERZENTRALE DES LANDES BREMEN E. V. ZUM 31.12.2021**

<b>AKTIVA</b>	<b>EUR</b>	<b>Geschäftsjahr EUR</b>	<b>Vorjahr EUR</b>
<b>A. Anlagevermögen</b>			
<b>I. Sachanlagen</b>			
Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		29.644,00	15.201,00
<b>II. Finanzanlagen</b>			
Beteiligungen		9,62	9,62
		29.653,62	15.210,62
<b>B. Vorräte</b>			
Fertige Erzeugnisse und Waren		2.298,00	1.788,00
<b>C. Umlaufvermögen</b>			
<b>I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	24.185,16		37.771,26
2. Sonstige Vermögensgegenstände	17.371,33		8.440,49
		41.556,49	
<b>II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten</b>		472.832,13	423.580,13
		514.388,62	469.791,88
<b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		22.537,02	1.028,00
		<b>568.877,26</b>	<b>487.818,50</b>

<b>PASSIVA</b>	<b>EUR</b>	<b>Geschäftsjahr EUR</b>	<b>Vorjahr EUR</b>
<b>A. Vereinskaptal</b>			
<b>I. Vereinskaptal</b>		156.696,37	156.696,37
<b>II. Betriebskostenrücklage</b>		128.228,39	107.178,11
		284.924,76	263.874,48
<b>B. Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen</b>		877,00	1.550,00
<b>C. Rückstellungen</b>			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	4.000,00		4.000,00
2. Steuerrückstellungen	39.182,00		38.373,00
3. Sonstige Rückstellungen	119.702,00		97.511,00
		162.884,00	
<b>D. Verbindlichkeiten</b>			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	26.898,21		29.377,77
2. Sonstige Verbindlichkeiten	93.293,29		53.132,25
		120.191,50	
		<b>568.877,26</b>	<b>487.818,50</b>

**GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG VOM 01.01.2021 BIS 31.12.2021**

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr* EUR
<b>1. Umsatzerlöse</b>			
a.) Zuschüsse und Zuwendungen	1.653.336,24		1.409.308,23
b) Mitgliedsbeiträge	2.520,00		2.520,00
c) Spenden	4.252,85		4.162,71
d) Übrige Erlöse	332.136,71		345.894,87
		1.992.245,80	1.761.885,81
<b>2. Sonstige betriebliche Erträge</b>		66.009,16	974,95
		2.058.254,96	1.762.860,76
<b>3. Materialaufwand</b>			
a) Aufwendungen für bezogene Waren	781,75		1.605,18
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	38.173,90		33.767,24
		38.955,65	35.372,42
<b>4. Personalaufwand</b>			
a) Löhne und Gehälter	1.220.648,73		957.822,28
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung - davon für Altersversorgung: EUR 74.733,03 (Vorjahr: EUR 64.164,96)	348.020,50		263.775,73
		1.568.669,23	1.221.598,01
<b>5. Abschreibungen auf Sachanlagen</b>		67.635,75	57.449,11
<b>6. Betriebliche Aufwendungen</b>		361.135,05	322.098,35
<b>7. Zinsaufwendungen</b>		0,00	131,76
<b>8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		809,00	19.033,00
<b>9. Ergebnis nach Steuern = Jahresüberschuss</b>		21.050,28	107.178,11
<b>10. Einstellung in die Betriebskostenrücklage</b>		-21.050,28	-107.178,11
<b>11. Bilanzgewinn</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## DIE ORGANE DER VERBRAUCHER-ZENTRALE BREMEN

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

### Vorstand

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

### Verwaltungsrat

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

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

### Mitgliedsverbände

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

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



### Unsere Mitglieder sind:

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

# BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE IM LAND BREMEN

## Beratungszentrum Bremen

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

### Beratungszeiten

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

## Beratungszentrum Bremerhaven

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

### Beratungszeiten

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

## IMPRESSUM

### Verbraucherzentrale Bremen e.V.

Altenweg 4  
28195 Bremen

[www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de)  
[www.twitter.com/VZHB](https://www.twitter.com/VZHB)  
[www.facebook.com/vzbremen](https://www.facebook.com/vzbremen)  
[www.instagram.com/verbraucherzentrale\\_bremen](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale_bremen)

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

**Texte:** Dr. Annabel Oelmann

**Lektorat:** Katja Nonnenkamp-Klüting, Alke Rockmann

**Gestaltung und Satz:** DIE DRUCKBERATUNG, Krefeld

**Stand:** Juni 2022

© 2022 Verbraucherzentrale Bremen

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

### Fotos/Bildnachweise:

Pixabay:  
Frau mit Maske S. 7, Tumisu  
Hantel S. 8, Nightrainer  
Blaulicht S. 9, Ricinator  
Mann Training s. 10, Sammy-Sander  
Taschenrechner S. 17, Shutterbug75  
Snacks S. 25, OpenClipart-Vectors  
Grillsauce S. 25, Einladung\_zum\_Essen  
Smoothie S. 25, ImagesBG

Verbraucherzentrale Bundesverband:  
Grafik S. 19

Verbraucherzentrale Bremen e.V.:  
Alle übrigen Grafiken und Bilder, so nicht anders angegeben



verbraucherzentrale

*Bremen*

© 2022 Verbraucherzentrale Bremen  
Altenweg 4  
28195 Bremen