

Jahresabschluss Haushalt 2011				
	2011	2010	Abweichung zu 2010	
	in €	in €	in €	in %
1. EINKÜNFEN				
Eigeneinnahmen / vermischte Einnahmen	216.280	246.755	-30.475	-12,4
BMELV Projekt Ernährung	118.753	112.051	6.702	6,0
BMELV Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	84.686	84.686	0	0,0
Senator für Wirtschaft Bremen				
• Zuwendung Institutionell	264.998	271.949	-6.951	-2,6
• Zuwendung Administrator	25.000	0	25.000	100,0
• Zuwendung Projekt BMELV Ernährung	119.002	112.051	6.951	6,2
• Zuwendung Projekt BMELV Wirtschaftl. Verbraucherschutz	84.686	84.686	0	0,0
Zuwendung des Magistrats der Stadt Bremerhaven	22.990	23.700	-710	-3,0
vzbv - Energieberatung (Sachkostenpauschale)	8.220	12.586	-4.366	-34,7
sonstige Einnahmen (Mitgliedsbeiträge)	430	337	93	27,6
Sonderprojekte - Gemeinkosten	3.555	331	3.224	974,0
sonstige Projekteinnahmen	0	44.218	-44.218	-100,0
Summe Einnahmen	948.600	993.350	-44.750	-4,50
2. AUSGABEN				
2.1. Personalausgaben				
SfW. Institutionell	367.518	432.774	-65.256	-15,1
BMELV Projekt Ernährung - Anteil SfW Bremen	104.413	94.355	10.058	10,7
BMELV Projekt Wirtschaftl. Verbr.schutz - Anteil SfW Bremen	70.840	70.840	0	0,0
BMELV - Projekt Ernährung - Bund	98.291	103.485	-5.194	-5,0
BMELV - Projekt Wirtschaftl. Verbraucherschutz - Bund	70.840	70.760	80	0,1
Summe Personalausgaben	711.902	772.214	-60.312	-7,81
2.2. Sächliche Verwaltungsausgaben				
SfW. Institutionell	199.931	161.337	38.594	23,9
BMELV Projekt Ernährung - Anteil SfW Bremen	14.459	17.696	-3.237	-18,3
BMELV Projekt Wirtschaftl. Verbr.schutz - Anteil SfW Bremen	13.828	13.846	-18	-0,13
BMELV Projekt Ernährung - Bund	20.643	8.317	12.326	148,2
BMELV - Projekt Wirtschaftl. Verbraucherschutz - Bund	13.727	13.905	-178	-1,3
Summe sächliche Verwaltungsausgaben	262.588	215.101	47.487	22,08
Summe Ausgaben	974.490	987.315	-12.825	-1,30
Summe Einnahmen	948.600	993.350	-44.750	-4,50
Summe Ausgaben	974.490	987.315	-12.825	-1,30
Zwischensumme	-25.890	6.035	-31.925	-3,20
Rücküberweisung SfW Bremen - Projekt Ernährung	130	0	130	
Rücküberweisung SfW Bremen - Projekt WVS	18	0	18	
Rücküberweisung BMELV Projekt Ernährung	68	249	-181	
Rücküberweisung BMELV Projekt Wirtschaftl. Verbr.schutz	119	161	-43	
Betriebsergebnis	-26.225	5.625	-31.849	

NutzerInnen/Kontakt- & Medienarbeit 2011		Öffentlichkeitsarbeit 2011	
Webseite	? Besuche	Interviews / Medienanfragen und Pressemitteilungen	328
Fachauskünfte	17.734	Pressekonferenzen	3
Beratungen	26.449		

Kollektiver Verbraucherschutz 2011

Abmahnungen	42
-------------	----

Organisation und Mitgliedsverbände

Mitgliederversammlung

Vorstand
 Vorsitzender: Jörn Diers • Arbeitnehmerkammer
 stellv. Vorsitzender: Dr. Mario Domann-Käse • SPD
 weitere Mitglieder: Gunthild Meyer • DHB
 Dr. Karin Mathes • Bündnis 90 / Die Grünen
 Alexander Tassis • CDU

Geschäftsführung

Irmgard Czarnecki

Betriebsrat

Gerrit Cegiělka

Abteilungen

Energie	Mechthild Himmelreich Inse Ewen Manfred Heuer Martina Köhnken Ute Rigbers Ansgar Wissmann Ugur Yüzüncü	Ernährung	Theodora Plate Regina Aschmann Gertraud Huisinga Brigitte Klinkerfuß Dr. Lovis Wambach Gabriele Zeugner Gerrit Cegiělka Norbert Frank
Finanzdienstleistung	Arno Gottschalk Birgit Funke Thomas Mai Yalcin Sahinogullari Hartmut Schwarz Gabriele Zeugner Yalcin Sahinogullari	Administrator	
Personal / Finanzen Sekretariat / Telefonzentrale	Brigitte Tjarks	Freiw. Soz. Jahr	Max Ackermann
		Beratungsstelle Bremerhaven	Barbara Kratz Ursula Witting

Mitgliedsverbände (in alphabetischer Reihenfolge):
 Arbeitnehmerkammer Bremen • Bündnis 90 / Die Grünen • CDU Landesverband Bremen • CGB Landesverband Bremen • Deutscher Hausfrauen-Bund e.V. • DGB Kreis Bremen • DIE LINKE. Landesverband Bremen • Förderverein Schuldenberatung im Lande Bremen e.V. • Gewerkschaft NGG Weser Elbe • Haus & Grund Landesverband Bremen e.V. • Mieterverein Bremen e.V. • SPD Landesorganisation Bremen •

Beratungszentrum Bremen Altenweg 4 28195 Bremen Tel. 0421 / 160 77 7 Fax 0421 / 160 77 80 eMail: info@vz-hb.de	Beratungsstelle Bremerhaven Hafenstraße 117 27576 Bremerhaven Tel. 0471 / 261 94 Fax 0471 / 207 000 info@vz-hb.de
--	---

www.verbraucherzentrale-bremen.de

Impressum: HERAUSGEBER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN E.V., ALTENWEG 4, 28195 BREMEN; V.I.S.D.P. IRMGARD CZARNECKI, GESTALTUNG HARTMUT SCHWARZ; DRUCK: LASER-LINE, SCHERINGSTR. 1, 13355 BERLIN-MITTE, AUFLAGE 250 EXEMPLARE.

Jahresbericht 2011

50 Jahre Verbraucherzentrale Bremen: Vom Kochtopf bis zum Finanzmarktwächter



Typisch bremisch, politisch und heiter so lauten Beschreibungen für die Feier zum 50jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale Bremen im Rathaus am 27. Januar 2012. Für den vergnüglichen Part waren die „Süßen Frauen“ von Blaumeier zuständig; politisch und humorvoll ging es in der Talkrunde „2037 – Verbrauchergeschichten aus der Zukunft“ mit den Fraktionsvorsitzenden der in der Bürgerschaft vertretenen Parteien weiter. Für musikalischen Schwung sorgten die „Jazzin' Daddies“. Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen, Martin Günthner, und der Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Gerd Billen, gratulierten der Verbraucherzentrale Bremen und sprachen ihre Anerkennung für die Arbeit und das Engagement aus. Beide betonten die Impulse, die von der Verbraucherzentrale Bremen auch für die bundesweite Arbeit ausgehen. Auch die Verbraucher/-innen lädt die Verbraucherzentrale Bremen zum 50jährigen mit Aktionstagen in Bremen und Bremerhaven ein. Kommen Sie vorbei und lassen Sie sich überraschen!



Vertrauen ist gut. **50 Jahre** Nachfragen ist besser. **Verbraucherzentrale Bremen**

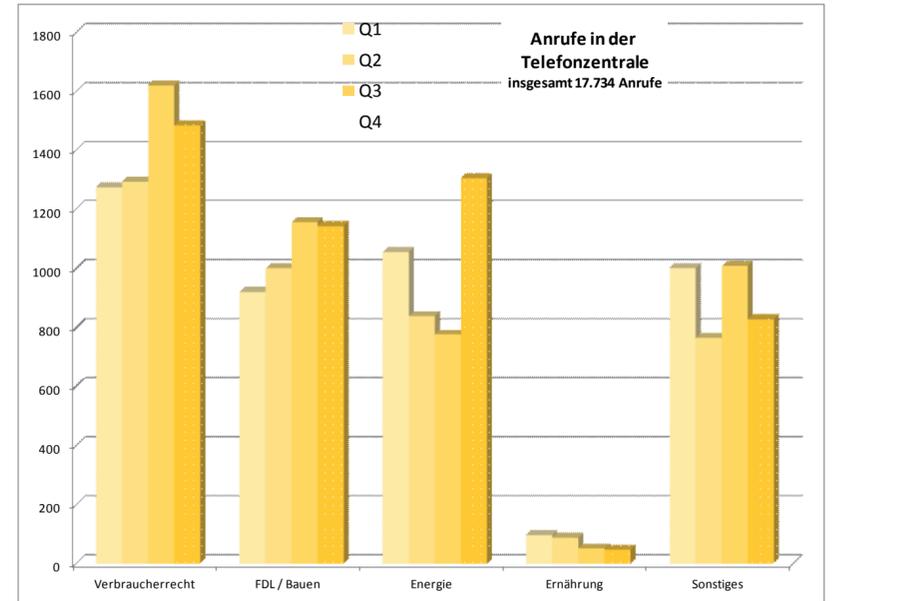
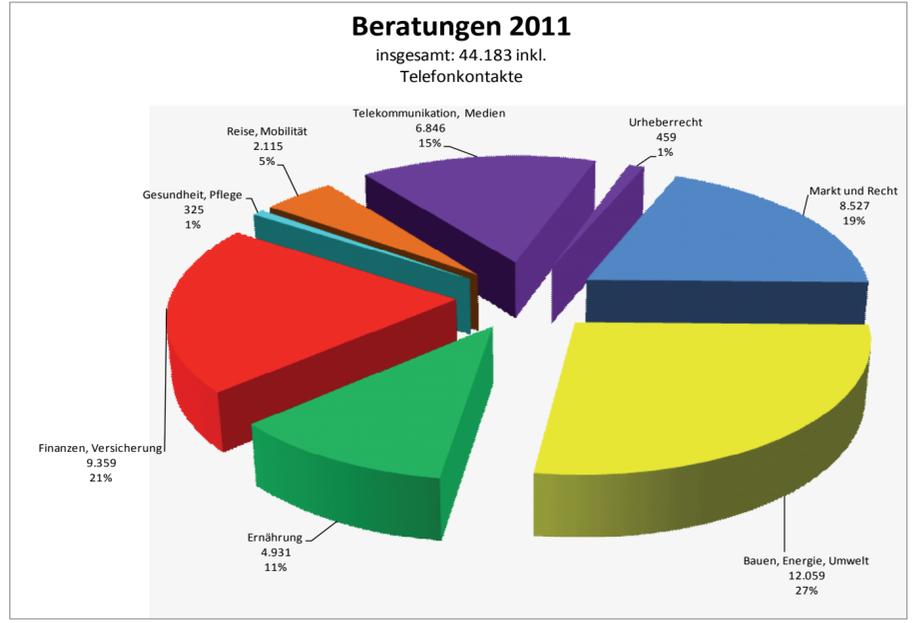
Gleich zweimal wurde die Verbraucherzentrale Bremen in dem bundesweiten Wettbewerb, den die Stiftung Verbraucherschutz ausgerufen hat, ausgezeichnet: der „Einkaufsführer für Muslime“ und das Beratungsangebot zum „Urheberrecht“ gewannen einen wohlverdienten Preis.

Gemeinsam mit Schüler/-innen der Heinrich-Heine-Schule in Bremerhaven produzierte die Verbraucherzentrale Bremen sowohl einen Film als auch einen zweiminütigen Clip zum Thema: „Abfallen im Internet – ein teurer Klick zu viel“. Reinschauen lohnt sich: <http://www.youtube.com/BremerVZ>

Massiv gegen massive Missstände auf dem Finanzmarkt – unter dieser Überschrift läuft das Projekt Finanzmarktwächter der Verbraucherzentralen. Trotz einer intensiven Zusammenarbeit der Verbraucherzentralen in diesem Projekt sind es nur Nadelstiche gegen die Anbieter im übermächtig erscheinenden Finanzmarkt, aber dass die Stiche sitzen, zeigen immer wieder die Reaktionen der betroffenen Banken und Versicherungen auf die Markterhebungen des Finanzmarktwächters. In den kommenden Jahren wird es darum gehen, den Finanzmarktwächter auf solide finanzielle Füße zu stellen. Hier ist die Bundesregierung am Zug. Und es muss weitergehen: überall dort, wo der Markt offensichtlich versagt, und das ist beispielsweise auch im Bereich Telekommunikation und Energie der Fall, muss die Marktwächterfunktion der Verbraucherzentralen gestärkt werden. Geld dafür gibt es genug – so „verschwinden“ Jahr für Jahr Millionen von Kartellstrafen im Bundeshaushalt. Diese Mittel stehen eigentlich den Verbraucher/-innen zu. Würden mit den Kartellstrafen die Verbraucherorganisationen unterstützt, hätten die Verbraucher/-innen wenigstens mittelbar etwas davon. Auch im 50. Jahr der Verbraucherzentrale Bremen gibt es noch viel zu tun!

Irmgard Czarnecki

Irmgard Czarnecki
Geschäftsführung



Finanzdienstleistung:

Beratungsprotokolle und Dispokredite – die Initiative Finanzmarktwächter deckt die Probleme auf

Mit der **Initiative Finanzmarktwächter** bündeln die Verbraucherzentralen im Jahr 2011 ihre Kräfte, um effizienter auf andauernde massive Missstände im Finanzmarkt aufmerksam zu machen. Der Finanzmarktwächter wird vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und allen 16 Verbraucherzentralen getragen. Er soll weitgehende Aktionsmöglichkeiten haben und ist zusätzliches Instrument, indem er Marktbeobachtung und Verbrauchervertretung gegenüber Politik, Aufsichtsbehörden und Wirtschaft übernimmt. Ein Mittel ist die Etablierung eines zentralen Frühwarnsystems als wichtiger Sensor für Mängel und Missstände im Finanzmarkt, wenn Verbraucher/innen mit konkreten Problemen in die Beratungsstellen kommen. Die Verbraucherzentralen erfahren frühzeitig, wenn sich Fälle häufen und können marktschädigendes Anbieterverhalten identifizieren. Diese Funktion soll durch zusätzliche Ressourcen ausgebaut und weiter institutionalisiert werden. Die Verbraucherzentrale Bremen hat sich für dieses Projekt sehr engagiert und entsprechende Kapazitäten und ihr Wissen eingebracht.

Im Jahr 2011 nahm die Initiative Finanzmarktwächter die Offenlegung von Vertriebsprovisionen, die Anpassung von Dispozinsen, Beratungsprotokolle im Wertpapiervertrieb und die vorzeitige Kündigung von Altersvorsorgeprodukten unter die Lupe. Überprüft wurde dabei, ob und wie Banken und Finanzvermittler im Wertpapiervertrieb ihrer Offenlegungspflicht nachkommen. Im September lag das Ergebnis einer Erhebung vor, wonach zwei von drei Banken und Sparkassen gegenüber ihren Kunden die Pflicht zur Offenlegung von Provisionen missachteten.

Bei **Dispositions krediten** versagt der Wettbewerb. Das belegt die bundesweite Umfrage des Finanzmarktwächters bei Schuldnerberatungsstellen. Bankkunden haben kaum eine Chance, von einem teuren Dispositions kredit in einen günstigeren Ratenkredit umzuschulden. Entsprechende Kundenanfragen werden in rund 80 Prozent der Fälle abgelehnt oder gar nicht erst beantwortet. Besonders schlimm: Selbst wenn ein Wechsel des Ratenkredits gelingt, ist Verbraucher/innen meist nicht geholfen: Sieben von zehn Bankkunden stehen nach einer Umschuldung finanziell sogar noch schlechter da als vorher.

Wie **Beratungsprotokolle** im Einzelnen aussehen, bleibt den Geldinstituten selbst überlassen – der Gesetzgeber macht lediglich allgemeine Vorgaben. Immer wieder melden sich Anleger bei der Verbraucherzentrale Bremen und suchen Hilfe, weil das Protokoll die Beratungssituation nicht richtig wiedergibt. Besonders

ärgerlich: Kommt es zu einem finanziellen Schaden, helfen derartige Protokolle meist dem Geldinstitut und nicht den Kunden. Kunden, die von ihrer Bank ein Protokoll erhalten haben, waren bundesweit aufgerufen, sich an der Umfrage auf den Webseiten der Verbraucherzentralen zu beteiligen. Ein alarmierendes Ergebnis offenbarte schließlich der Finanzmarktwächter mit der Umfrage und einer Studie zu gekündigten **Altersvorsorgeverträgen**. Bereits beim Abschluss langfristiger Verträge, insbesondere Lebens- und Rentenversicherungen von 20 bis über 30 Jahren, ist bei Kündigungsquoten von 55% bis 75% ein Verlust regelrecht absehbar, da hohe Anfangskosten den sofortigen Aufbau eines Sparanteils behindern. Die hohe Zahl der Storni lässt sich unter anderem mit finanziellen Engpässen, wechselnden Lebenslagen und schlechter Beratung erklären.

Ansonsten wandten sich 2011 viele Verbraucher/innen wegen ihrer Riester-Zulagen an die Verbraucherzentrale Bremen. Der Bund forderte Zulagen in Höhe von ca. 500 Millionen Euro von Riester-Sparern zurück. Die Gründe für die hohe Zahl von Rückforderungen sind noch nicht hinreichend geklärt. Entweder besaßen Verbraucher/innen ursprünglich keinen Anspruch auf Zulagen oder die Förderberechtigung ist durch nachträgliche persönliche Veränderungen wieder weggefallen. Die eigentlichen Ursachen sind vielfältig: Schon bei der Datenübermittlung an den Anbieter und vom Anbieter an die Zulagenstelle können Fehler aufgetreten sein. Als weitere Ursachen gelten falsche Beratungen bei Abschluss, falsche Angaben im Zulagenantrag oder nachträgliche Veränderungen der persönlichen Verhältnisse, die nicht mitgeteilt oder vom Anbieter nicht weitergeleitet wurden. Allein eine „falsche“ Beitragszahlung konnte zur Kürzung oder zum Verlust der kompletten Zulagen führen.

Zudem verschärfte sich 2011 die Krise der **offenen Immobilienfonds**. Viele Verbraucher/innen haben Geld in offenen Immobilienfonds angelegt, über das sie nicht mehr verfügen können. Wegen fehlender Liquidität mussten einige dieser Fonds zunächst vorübergehend schließen, mit der Folge, dass Verbraucher/innen keine Anteile mehr zurückgeben konnten, um sich das Geld auszahlen zu lassen. Verbraucher/innen waren das ganze Jahr über in der Zwickmühle, entweder Anteile mit Abschlägen von über 10 bis über 30 % Verlust über die Börse zu verkaufen oder in der Hoffnung, auf eine Öffnung mit regulärem Rücknahmepreis zu warten. Ende 2011 waren etwa ein Drittel aller Immobilienfonds und einige Immobiliendachfonds geschlossen. Zudem fiel der Vorhang für sieben Fonds ganz. Sie werden abgewickelt und verschwinden nun nach und nach vollständig vom Markt. Betroffene Anleger sollen in bestimmten Zeitabschnitten je nach Fortschritt des Immobilienverkaufs ihr Geld über die Zeitspanne von 3 bis zu 5 Jahren zurückerhalten.

Auch wer in 2011 sein Hypothekendarlehen vorzeitig tilgen wollte oder musste - das Thema überhöhte **Vorfälligkeitsentschädigung** war und blieb aktuell. Besonders auffällig waren dabei die Banken und Sparkassen, die optional vereinbarte Sonderrechte wie Sondertilgung oder Tilgungssatzänderung nicht bei der Schadenermittlung berücksichtigten. Erst durch die Überprüfung und Hinweise der Verbraucherzentrale Bremen wurden diese Korrekturen vorgenommen. Insbesondere bei den Kombi-Finanzierungen mit einem Bausparvertrag ist auch für das nächste Jahr kein Nachfragerücklauf zu erwarten.

Ernährung

Zu viele Schreckensmeldungen

Kein gutes Jahr für die Sicherheit von Lebensmitteln – so lässt sich rückblickend das Jahr 2011 beschreiben: Dioxin in Eiern und Antibiotika in der Geflügelmast: Kriminelle Energie steckt wohl dahinter, wenn Futtermittel- und Geflügelproduzenten mit verbotenen Substanzen (technische Fette fürs Futter) und mit teilweise illegalem Medikamenteneinsatz versuchen, ihre Gewinne zu steigern. Die damit verbundenen gesundheitlichen Risiken für Verbraucher/innen spielen offenbar keine Rolle. Die Dreifach-Katastrophe von Fukushima rief alte Ängste wach: Welche Lebensmittel kommen aus Japan und wie werden sie kontrolliert? Und welche Risiken gibt es bei technischen Produkten, wie Autos und PCs? Vergammelte und gesundheitsgefährdende Pfifferlinge im Handel: Leider eine jährlich wiederkehrende Meldung; nach Auffassung der Verbraucherzentrale müsste die Lebensmittelüberwachung diesen Bereich viel stärker kontrollieren und die entsprechenden Händler empfindlich bestrafen. Gleichgültigkeit und/oder Gewinnstreben um jeden Preis bedeuten auch hier ein hohes gesundheitliches Risiko für die Verbraucher/innen. Der Ausbruch der EHEC-Epidemie: Mehrere Tausend Erkrankungen, über 50 Tote und wochenlanges Suchen nach dem auslösenden Lebensmittel. Schließlich wurde ägyptischer Bockshornklee als (wahrscheinlicher!) Keimträger identifiziert. Nie zuvor hatte es in den vergangenen Jahrzehnten in so kurzer Zeit eine so hohe Anzahl an Erkrankten und Toten durch einen Lebensmittelkeim gegeben.

Angesichts der vielen schlechten Meldungen wandten sich auch wieder zahlreiche Ratsuchende mit ihren Fragen an die Verbraucherzentrale. Zudem gab es von Seiten der Medien sehr häufig die Bitte um eine Stellungnahme oder um ein Interview.

Das zehnte **„Bremer Forum Gesundheitlicher Verbraucherschutz“** fand nur allzu passend unter dem Titel „Sichere Lebensmittel?!“ statt. Experten/innen aus

verschiedenen Bereichen diskutierten über rechtliche und strukturelle Entwicklungen, Transparenz und Sicherheit. Angesichts der Ereignisse in diesem Jahr lässt sich festhalten, dass die Lebensmittelüberwachung noch nicht immer so funktioniert, wie es wünschenswert wäre.

Verbraucher/innen werden stärker!

Es gibt jedoch auch etwas sehr Erfreuliches aus diesem Jahr zu berichten. Trotz aller Proteste der Lebensmittelindustrie wurde im Sommer das Projekt **www.lebensmittelklarheit.de** gestartet. Das Internetportal wird vom Bundesverbraucherministerium finanziert und bietet Verbraucher/innen die Möglichkeit, sich über Lebensmittel zu beschweren, durch deren (legale!) Aufmachung und Kennzeichnung sie sich getäuscht fühlen. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale ist diese Möglichkeit ein großartiger und notwendiger Ausgleich zur finanziellen Überlegenheit, den Werbemilliarden der Industrie. Wie aktuell dieses Thema ist, lässt sich schon daran ermes sen, dass am Tag der Freischtaltung am 20. Juli das Portal sofort völlig überlastet war und zusammenbrach. Die Verbraucherzentrale Bremen unterstützt die Kolleg/innen in Hessen bei der Bearbeitung der Beschwerden. Und dass viele Lebensmittelmittel weitaus mehr versprechen, als sie tatsächlich halten, wird anhand der großen Zahl der Meldungen nur allzu deutlich. So hat die Verbraucherzentrale Bremen beispielsweise eine Beschwerde über frische Eiernudeln „mit Steinpilzen und Trüffel“ bearbeitet. Auf der Vorderseite der Verpackung sind beide Pilzarten auch abgebildet. Auf der Zutatenliste zeigt sich jedoch, dass der Gehalt an Steinpilzen zwar 3%, aber der der Trüffel gerade einmal 0,0006% beträgt. Wie schrieb der Verbraucher treffend? Die Kennzeichnung müsste eigentlich lauten: „Kann Spuren von Trüffeln enthalten!“



Allergieausstellung in der Neuen Vahr. Foto (von links): Imgard Czarniecki (Geschäftsführung Verbraucherzentrale Bremen), Ingelore Rosenkötter (ehem. Senatorin für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales) und Norbert Wirtz (Volks-hochschule Bremen).

Mit Unterstützung der Senatorin für Gesundheit... hat die Verbraucherzentrale 2011 mehrere zusätzliche Aktionen durchführen können. So wurde die Ausstellung **„Allergien: Besser schützen – wirksam vorbeugen“** an drei verschiedenen Orten gezeigt. Bereits jede/r

vierte Bundesbürger/in leidet unter Allergien, Tendenz weiter zunehmend. Präventionsmaßnahmen sind deshalb wichtig. Besonders erfolgreich war die Ausstellung in den Lehranstalten für Sozialpädagogik und Hauswirtschaft in Bremerhaven, wo etwa 100 Schüler/innen durch die interaktive Ausstellung begleitet wurden. Zudem wurde sie in der Stadtbibliothek Vegesack und im Bürgerzentrum Neue Vahr gezeigt.

Nanotechnologie gilt als eine der Zukunftstechnologien schlechthin. Dabei kommt sie still und leise. Vielen ist auch aufgrund der meist fehlenden Kennzeichnung nicht bewusst, dass sie täglich mit nanoskaligen Produkten in Berührung kommen. Deshalb hat die Verbraucherzentrale eine mehrteilige Serie für den Weserkurier zu diesem Thema erarbeitet, u. a. zu den Bereichen Lebensmittel,

Verpackungen und Kosmetika. Zahlreiche positive Reaktionen von Verbraucher/innen zeigten, dass das komprimierte Informationsangebot mit Interesse angenommen wurde.

Kinderlebensmittel sind häufig zu stark verarbeitet, zu süß, zu fett, zu teuer – und fast immer überflüssig. Eine attraktive Verpackung (für die Kinder!) und eine „gesunde Werbung“ (für die Eltern!) lassen die Verkaufszahlen dennoch in den Höhe schnellen. Die Verbraucherzentrale führte deshalb eine Marktbegehung durch, bewertete knapp 40 unterschiedliche Produkte hinsichtlich ihrer Werbung und des tatsächlichen Inhaltes und stellte die Untersuchung auf einer Pressekonferenz zusammen mit der Gesundheitsbehörde vor.

Die Verbraucherzentrale Bremen bedankt sich auch an dieser Stelle noch einmal herzlich bei der Senatorin für Gesundheit!

Und wie in jedem Jahr...

gab es neben den zahlreichen Interviews auch wieder Kurse für übergewichtige Kinder und für Jugendliche,

Ausstellungen in Schulen, Seminare für ältere Menschen, Schulungen für Auszubildende, Teilnahme an der Hanselife und Vorträge zu den verschiedensten Themen.

Zu guter Letzt:

Bei dem Wettbewerb „Verbraucherschutz lohnt sich“ der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz gehörte der „Einkaufsführer für Muslime“ von der Verbraucherzentrale Bremen zu den zehn prämierten Wettbewerbsbeiträgen.

Verbraucherrecht

Telefone sind jetzt kleine Computer

Die meisten Handys sind heutzutage klitzekleine Computer mit Internetanschluss. Smartphones verfügen über mannigfaltige Möglichkeiten. Per Funk kann man beispielsweise aus dem Netz zusätzliche Programme, die sogenannten applications („Apps“), auf seinen mobilen Minicomputer laden. Seit 2010 existieren insgesamt mehr als 500.000 Apps. Die meisten sind vordergründig kostenlos. Die Tücken der Technik können aber zu erheblichen Kosten führen. Die kostenfreien Apps werden oft durch die Einblendung von Werbung refinanziert. Folgende Abzockmasche hat sich zurzeit herauskristallisiert: In beliebten Anwendungen werden Werbebanner eingeblen det. Bei einem Klick darauf merken Verbraucher/innen zunächst nichts. Ohne weitere Nachfrage oder Bestätigung werden aber dann mit der nächsten Mobilfunkrechnung Beträge „anderer Anbieter“ in Höhe von 3,- bis 60,- Euro pro Monat berechnet. Das Abrechnungsverfahren nennt sich WAP-Billing (**w**ireless **a**pplication **p**rotocol = alternatives Abrechnungsverfahren ohne Anmeldung/Registrierung, Beispiel: Premium-sms). Das Verfahren wird für diese Art der Abzocke oft missbraucht. Über eine präparierte Internetseite wird die Rufnummer an das werbende Unternehmen übermittelt, das dann die Abrechnung über die Rechnung des Mobilfunkanbieters vornimmt. Nach Auffassung des Anbieters wird durch das Anticken des Werbebanners ein Vertrag geschlossen. Fakt dagegen ist: Durch einen Klick auf ein Werbebanner kann kein Vertrag zustande kommen. Doch da der Anbieter schon abgerechnet hat, gestalten sich Widerspruch und Rückforderung des gezahlten Betrages stets ungünstig. Ein gerichtliches Verfahren ist bei solchen kleinen Beträgen wirtschaftlich kaum machbar. Aus diesen Gründen summieren sich die kleinen Beträge für die unseriösen Anbieter zu Millionenposten. Verbraucher/innen ist dringend geraten, alle fremden Dienste sperren zu lassen und mit Vorsicht zu agieren.



Die Lösung dieser und anderer Probleme wäre einfach: Der Mobilfunk muss abrechnungstechnisch dem Festnetz angeglichen werden. Dann erledigt der Anbieter für Drittanbieter lediglich das Erstinkasso. Damit verschiebt sich das Risiko um 180 Grad. Es ist dann Sache der Drittanbieter, einen Vertragsschluss nachzuweisen und die Bagatelldorderungen vor Gericht zu tragen.

Urheberrecht

Urheberrecht im Internet – Die Beratung hat sich etabliert

Das Geschäftsmodell der urheberrechtlichen Abmahnungen wegen Filesharing blüht weiter. Die Abmahnindustrie arbeitet nach wie vor mit der Verunsicherung der Verbraucher/innen und erntet einen Jahresumsatz im dreistelligen Millionenbereich. Diese Kaufkraft geht den Bremer Verbrauchern/innen und damit auch der Bremer Wirtschaft verloren und wandert in die Taschen einiger weniger Rechtsverwerter und Rechtsanwälte. Urheberrechtliche Abmahnungen sind daher weiterhin ein Dauerbrenner in der Verbraucherrechtsberatung. 2011 hat die Verbraucherzentrale Bremen fast fünfhundert persönliche Beratungen durchgeführt und betreut mittlerweile über tausend Abmahnverfahren. Diese Verbraucherbildungsarbeit und die darauf aufbauende Medien- und Lobbyarbeit trägt nun erste Früchte. Die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz zeichnete im Rahmen des Wettbewerbs „Verbraucherschutz lohnt sich“ das Beratungsangebot „Urheberrecht im Internet“ mit einem Geldpreis aus und produziert unter Federführung der Verbrauchzentrale Bremen einen informativen Zeichentricks pot.

Energie / Klima

Brennwertcheck: Dauerbrenner veranlassen Dauerennerangebot

Anfang 2011 wurden deutschlandweit tausend Brennwertkessel überprüft, ob sie auch so effizient heizen wie beworben; knapp fünfzig Heizungen davon durch die Energieberater/innen der Verbraucherzentrale Bremen. Fazit der Untersuchung war, dass nur jede dritte Anlage hält, was sie verspricht. Was die Fachleute am meisten alarmierte: In weniger als einem Viertel der Fälle sind die Rohrnetze, die Heizkörper und die Pumpen gut aufeinander abgestimmt. Das wird eigentlich bei dem sogenannten „Hydraulischen Abgleich“ einer jeden Heizungsanlage überprüft, unterbleibt in der Praxis aber meistens und führt zu Mehrverbräuchen von etwa 10%. Die Ergebnisse der Untersuchung veranlassten den Projektgeber, das Bundeswirtschaftsministerium, die Effizienzchecks bei Brennwertheizungen als neues Dauerberatungsangebot für Verbraucher/innen mit aufzunehmen.

Energiereiche Wochen in Bremerhaven: Energiesparen kann jeder

Fünf Wochen lang informierte die Nordsee-Zeitung die Bremerhavener über ihre Möglichkeiten, Energie einzusparen oder effizienter zu nutzen. Die Energie-Wochen vom 19.03. – 23.04.2011 wurden fachlich durch das Energieberaterteam der Verbraucherzentrale Bremen begleitet. Die vergebenen Gutscheine für eine kostenlose Energieberatung können auch noch weiterhin in der Beratungsstelle Bremerhaven eingelöst werden.

Drum prüfe, wer sich (ewig) bindet: Energieanbieter und Schlichtungsstelle

Nach der Katastrophe im Atomkraftwerk Fukushima im März 2011 interessierten sich viele Verbraucher/innen für die Herkunft ihres Stroms. Für viele sollte es zu der Zeit beim Anbieterwechsel nicht nur ein Ökostromtarif sein, sondern auch ein Anbieter, der keine Atomkraftwerke betreibt oder daran beteiligt ist. Die Teldafax-Insolvenz zeigte den Verbraucher/innen dann die Schattenseiten der neuen Energieanbieter-Wahlfreiheit. Viele hatten dort vermeintlich preiswerte Tarife mit Vorkasse gewählt und verloren dadurch viel Geld. Die im November 2011 neu eingerichtete Schlichtungsstelle Energie in Berlin, an der auch die Verbraucherzentralen beteiligt sind, soll zukünftig Probleme zwischen Strom- und Gaslieferanten und Verbraucher/innen außergerichtlich klären.

Vortragsreihe: Gut beraten ist halb saniert

Seit September 2011 gibt es regelmäßig kostenlose Vorträge zu energieeffizienten Haus- und Heizungsmodernisierungen sowie zu Fördermöglichkeiten und den Einsatz von erneuerbaren Energien bei der Wärmeerzeugung. Das Energieberater team unterstützt durch diese Vorträge und durch die unabhängige Beratung Modernisierungswillige dabei, gut geplante Sanierungen durchzuführen, die die Energiekosten langfristig senken sowie das Wohnklima verbessern.

