

Jahresabschluss Wirtschaftsjahr 2014 - Verbraucherzentrale Bremen e.V.				
	2014	2013	Abweichung zu 2013	
	in Euro	in Euro	in Euro	in %
<b>1. EINKÜNFEN</b>				
Erlöse aus Beratungen / Broschüren / vermischte Einnahmen	346.203	199.435	146.768	73,6
BMELV Projekt Ernährung	120.532	120.499	33	0,03
BMELV Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS)	83.695	84.683	-988	-1,17
Senator für Wirtschaft Bremen				
• Zuwend. Institutionell inkl. Ausgleich Unterdeckung Vorjahre	339.218	288.534	50.684	17,57
• Zuwendung Projekt BMELV Ernährung	120.532	120.532	0	0,00
• Zuwendung Projekt BMELV Wirtschaftl. Verbraucherschutz	84.686	84.686	0	0,00
Zuwend. Magistrat Brhaven. / Zuschuss Ausstattung Büroräume	27.290	22.290	5.000	22,43
sonstige Projekt-Gemeinkosten	1.134	591	543	91,88
sonstige Einnahmen (Mitgliedsbeiträge)	337	367	-30	-8,17
Projekt Energie - Sachkostenpauschale	4.698	13.500	-8.802	-65,20
<b>Summe Einnahmen</b>	<b>1.128.325</b>	<b>935.117</b>	<b>193.208</b>	<b>20,66</b>
<b>2. AUSGABEN</b>				
<b>2.1. Personalausgaben</b>				
Institutionell - Land Bremen (StW)	372.250	326.001	46.249	14,19
BMELV Projekt Ernährung - Land Bremen (StW)	107.151	104.784	2.367	2,26
BMELV Projekt Wirt. Verbraucherschutz - Land Bremen (StW)	63.110	63.695	-585	-0,92
BMELV - Projekt Ernährung - Bund	104.817	99.626	5.191	5,21
BMELV - Projekt Wirtschaftl. Verbraucherschutz - Bund	62.160	62.107	53	0,09
<b>Summe Personalausgaben</b>	<b>709.488</b>	<b>656.213</b>	<b>53.275</b>	<b>8,12</b>
<b>2.2. Sächliche Verwaltungsausgaben</b>				
Institutionell - Land Bremen (StW)	297.266	187.640	109.626	58,4
BMELV Projekt Ernährung - Land Bremen (StW)	12.962	15.080	-2.118	-14,0
BMELV Projekt Wirt. Verbraucherschutz - Land Bremen (StW)	21.592	20.852	740	3,5
BMELV Projekt Ernährung - Bund	15.598	20.924	-5.326	-25,5
BMELV - Projekt Wirtschaftl. Verbraucherschutz - Bund	22.518	22.754	-236	-1,0
<b>Summe sächliche Verwaltungsausgaben</b>	<b>369.936</b>	<b>267.250</b>	<b>102.686</b>	<b>38,4</b>
<b>Summe Ausgaben</b>	<b>1.079.424</b>	<b>923.463</b>	<b>155.961</b>	<b>16,9</b>
Summe Einnahmen	1.128.325	935.117	193.208	20,7
Summe Ausgaben	1.079.424	923.463	155.961	16,9
<b>Zwischensumme</b>	<b>48.901</b>	<b>11.654</b>	<b>37.247</b>	<b>319,6</b>
Rücküberweisung n. verbr. Mittel - Land Bremen - Projekt ERN	418	668	-250	
Rücküberweisung n. verbr. Mittel - Land Bremen - Projekt Wirt. V. sch	0	139	-139	
Rücküberweisung BMELV Projekt Ernährung - Bund	117	115	2	
<b>Jahresüberschuss / Jahresfehlbetrag (-) 2014</b>	<b>48.366</b>	<b>10.732</b>	<b>37.634</b>	<b>350,7</b>

**NutzerInnen/Kontakt- & Medienarbeit 2014**  
 Webseite 305.777 Besuche  
 (nach PIWIK)  
 Fachauskünfte 46.381  
 Beratungen 22.059  
**Vorträge/Ausstellungen 2014**  
 Kontaktzahlen 1.853

**Organisation und Mitgliedsverbände**

**Mitgliederversammlung**

**Vorstand**

Vorsitzender: Jörn Diers • Arbeitnehmerkammer  
 stellv. Vorsitzender: Carola Näth • Bündnis 90 / Die Grünen  
 weitere Mitglieder: Susanne Grobien • CDU  
 Gunthild Meyer • DHB  
 Sarah Ryglewski • SPD

**Geschäftsführung**

Irmgard Czarnecki

**Betriebsrat**

Hartmut Schwarz, Norbert Frank, Gerrit Cegiłka

**Abteilungen**

<b>Energie</b>	Mechthild Himmelreich Inse Ewen Claus Glasemacher Manfred Heuer Martina Köhnken Raymond Krieger Stefan Müller Ute Rigbers Ansgar Wissmann Ugur Yüzüncü Theodora Plate Regina Aschmann Gertraud Huisinga	Finanzdienstleistung	Hartmut Schwarz Birgit Funke Thomas Mai Gabriele Zeugner Arno Gottschalk
<b>Ernährung</b>	Yalcin Sahinogullari Norbert Frank	Klimafreundliche Geldanlage	Ulrike Brendel Anke Behn Wiebke Brandt Monika Pietsch-Hadré Jens Ropers Florian Hoffmann
<b>Personal / Finanzen</b>	Yalcin Sahinogullari Norbert Frank	Verbraucherrecht	Dr. Lovis Wambach Gerrit Cegiłka Gabriele Zeugner
<b>Administrator</b>		Beratungsstelle Bremerhaven	Barbara Kratz Ursula Witting
<b>Sekretariat / Telefonzentrale</b>	Brigitte Tjarks Angelika Groneberg		
<b>Infozentrum</b>	Brigitte Klinkerfuß		

**Mitgliedsverbände** (in alphabetischer Reihenfolge):

Arbeitnehmerkammer Bremen • Bündnis 90 / Die Grünen • CDU Landesverband Bremen • CGB Landesverband Bremen • Deutscher Hausfrauen-Bund e.V. • DGB Bremen • DIE LINKE. Landesverband Bremen • Fachzentrum 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  
 www.verbraucherzentrale-bremen.de

**Beratungsstelle Bremerhaven**

Barkhausenstr. 16  
 27568 Bremerhaven  
 Tel. 0471 / 261 94  
 Fax 0471 / 207 000  
 info@vz-hb.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 2014

**Schöne Aussichten**

Seit Februar fragen sich die Kollegen in der Beratungsstelle Bremerhaven während der Beratung manchmal, durch welches Schiff, das gerade am Fenster vorbeizieht, die Verbraucher wieder einmal abgelenkt sind. Nicht nur sie sind von der schönen Aussicht in der neuen Beratungsstelle im Haus der Arbeitnehmerkammer in der Barkhausenstraße begeistert, auch die Kollegen genießen ihren neuen Arbeitsplatz. Aber der Umzug hat vor allem auch für die Bremerhavener viel Positives: Sie können jetzt (fast) jeden Rat, den sie als Arbeitnehmer oder Verbraucher benötigen, in einem Haus bekommen – tolles Resultat der Kooperation von Arbeitnehmerkammer und Verbraucherzentrale.



Immer wieder hat die Verbraucherzentrale Bremen Anläufe unternommen, um gezielt Migranten mehr Verbraucherinformation und Beratung anzubieten. Seit Februar finanziert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz das zweijährige Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ der Verbraucherzentralen Berlin, Hamburg und Bremen. Im Herbst gab es einen ersten Marktcheck zu Ethno-Mobilfunktarifen. Im Ergebnis stellten die Verbraucherschützer fest, dass alle untersuchten Ethno-Mobilfunktarife zahlreiche Kostenfallen beinhalten und intransparent sind. Damit wird eine ganze Verbrauchergruppe mit wettbewerbsrechtlichen Verstößen und Lockangeboten in die Irre geführt.

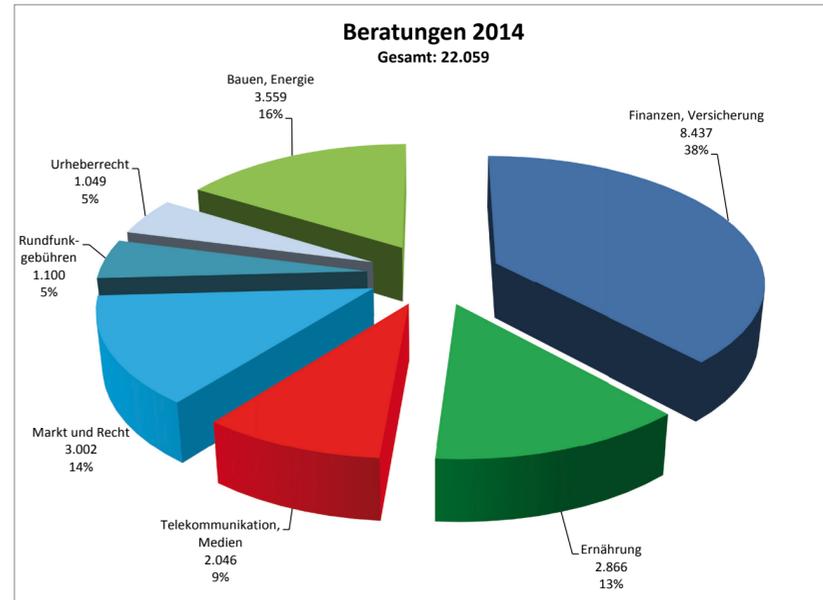
Neun von zehn Immobilienkreditverträgen enthalten Widerrufsbelehrungen, die den gesetzlichen Anforderungen nicht standhalten. Fehlerhafte Widerrufsbelehrungen haben zumeist zur Folge, dass die Verträge auch Jahre nach Abschluss noch widerrufen werden können. Diese Möglichkeit eröffnet Verbrauchern eine gute Verhandlungsposition für die Senkung der Vorfälligkeitsentschädigung oder gar die Rückabwicklung des Vertrages. Der Zinsvorteil beläuft sich auf mehrere Prozentpunkte pro Jahr, was einige Zehntausend Euro ausmachen kann. Viertausend Verträge hat allein die Verbraucherzentrale Bremen im letzten Jahr überprüft. Doch Recht haben und Recht bekommen ist zweierlei. So hat die Verbraucherzentrale nicht nur einmal von Verbrauchern erfahren, dass Banken oftmals eine Anschlussfinanzierung ablehnen, wenn der Antragsteller ein „Widerrufer“ ist.

Drei Jahre hat die Verbraucherzentrale Bremen gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband und weiteren Verbraucherzentralen die bundesweite „Initiative Finanzmarktwächter“ mit dem Schwerpunkt Immobilienfinanzierung vorangetrieben, und es hat sich gelohnt: Mit einer Anschubfinanzierung von einer Million Euro konnte der Finanzmarktwächter und der Marktwächter Digitale Welt erst einmal starten. Die noch fehlenden Millionen werden nach und nach kommen – hoffentlich! Mit einer ersten Modelluntersuchung zur Geldanlage und privaten Altersvorsorge hat sich der Finanzmarktwächter auch der Öffentlichkeit vorgestellt. Dabei wurden über 600 Verbraucherberatungen aus sechs Verbraucherzentralen ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen unter anderem, dass die Verbraucher aus der Stichprobe nicht bedarfsgerecht mit Anlage- und Vorsorgeprodukten ausgestattet sind. So war beispielsweise knapp jedes zweite in der Vergangenheit erworbene Anlageprodukt zum Zeitpunkt der Bewertung durch die Verbraucherzentralen zu teuer, zu wenig rentabel, zu unflexibel oder zu riskant. Vom Finanzmarktwächter werden Sie noch mehr hören – versprochen!

Nicht nur Wasser und Schiffe in Bremerhaven bieten gute Aussichten, auch unsere finanzielle Situation hat sich aktuell leicht verbessert, das Projekt „Klimafreundliche Geldanlage“ bekommt laut Bundesumweltministerium einen „Nachfolger“ und unser ehemaliger Vorstandsvorsitzender, Dr. Carsten Sieling, wird neuer Bürgermeister – wir gratulieren!

*Irmgard Czarnecki*

Irmgard Czarnecki  
 Geschäftsführung



Schöne Aussichten aus den Beratungsräumen der Beratungsstelle Bremerhaven



## Finanzdienstleistung:

### Kreditinstitute fordern die Verbraucher heraus

Die Finanzmärkte in 2014 waren geprägt vom Kampf um eine bessere Rendite und den daraus resultierenden Belastungen für die Verbraucher. Die Beratungen in der Verbraucherzentrale Bremen konzentrierten sich deshalb auf unberechtigte und neue Forderungen der Kreditwirtschaft.

Noch immer versagt der Wettbewerb bei **Dispositionsrediten**. Das belegen die regelmäßigen Umfragen der Verbraucherzentrale Bremen bei allen Banken und Sparkassen im Land Bremen. Im Bundesdurchschnitt wurden 10,07 Prozent für einen Dispozins verlangt, in Bremen forderten immer noch nur wenige Institute einen geringeren Zins für einen Dispo als der Bundesdurchschnitt. Alle anderen lagen um bis zu acht Prozent über dem Durchschnitt. Ein unhaltbarer Zustand, obwohl die Refinanzierung der Kreditinstitute auf einem absoluten Tiefststand (im Schnitt 0,15 Prozent) möglich war.

Zu den **Gebühren- und Bearbeitungsentgelten** der Kreditinstitute hat der Bundesgerichtshof entschieden. Er hat in seinen Urteilen diese Entgeltpraxis als nicht zulässig bewertet. Die Rückforderungen vieler Verbraucher konnten mit Hilfe der Verbraucherzentrale Bremen eingeleitet werden. Aber noch bis zum Ende 2014 stießen sie auf erhebliche Widerstände auf Seiten der Kreditinstitute.

Bei den **Vorfälligkeitsentschädigungen** hat sich aufgrund der Zinsentwicklungen in 2014 die Situation für die Verbraucher weiter verschlechtert. Die Forderungen nach mehr Schutz wurden zwar positiv von der Politik aufgenommen, die neue EU-Richtlinie wird das Problem aber nicht beseitigen. Eine Deckelung ist noch nicht in Sicht.

Die Verbraucherzentrale Bremen stellte fest, dass in einer Vielzahl von Hypothekendarlehensverträgen die **Widerrufsbelehrung** fehlerhaft und damit unwirksam ist.

Die Mehrzahl der Fälle befasste sich mit abgelösten Immobiliendarlehen, bei denen eine hohe Vorfälligkeitsentschädigung gezahlt wurde. Die Verbraucher konnten damit im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten die gezahlten Entschädigungen zurückfordern. Insgesamt hat die Verbraucherzentrale Bremen in 2014 rund 4.000 Verträge geprüft.

Bei der **Baufinanzierung** ist aufgrund der weiter gefallen Zinsen die Nachfrage erneut angestiegen. Tatsächlich sind aber auch die Zahlen gestiegen, bei denen man nicht von einer seriösen Beratung sprechen kann. Viele Verbraucher wollten eine Immobilie erwerben und finanzieren, obwohl zu wenig oder fast gar kein Eigenkapital vorhanden war. Über das Risiko der Zinssatzänderung nach der ersten Zinsbindung wurde aber bei den Kreditinstituten nicht aufgeklärt.

Bereits im Herbst 2014 lagen die ersten Kündigungen von **Bausparverträgen** durch die Bausparkassen auf dem Tisch der Verbraucherzentrale. Zahlreiche Verbraucher haben ihr Geld auf diese Weise angelegt und werden jetzt von den Anbietern enttäuscht. Die Argumente und Begründungen für diese Kündigungen sind nach Meinung der Verbraucherzentrale nicht haltbar und die Verbraucher wurden zum Widerspruch aufgefordert. Die ersten Urteile zu dieser Vorgehensweise werden aber erst 2015 erwartet.

Die Reform der **Lebensversicherung** zum 1. August 2014 hat den Verbrauchern finanzielle Nachteile beschert. Bis zur Reform waren die Kunden bei Ablauf oder Kündigung ihres Vertrages zur Hälfte an den so genannten Bewertungsreserven zu beteiligen. Infolge der Neuregelung erhalten ausscheidende Kunden nun laut Finanzministerium im Durchschnitt circa 440 Euro weniger ausgezahlt. Im Einzelfall kann die gesetzliche Änderung Versicherungskunden noch teurer zu stehen kommen. Die Neuregelungen betreffen prinzipiell alle Inhaber einer Kapitallebensversi-

cherung oder einer privaten Rentenversicherung. Zum Schluss etwas Positives: Der Finanzmarkt wächter konnte Ende 2014 gestartet werden. Die Verbraucherzentrale Bremen ist als Schwerpunkt-Verbraucherzentrale mit dem Thema Baufinanzierung dabei.

Die Markt wächter sollen mehr Erkenntnisse über die tatsächliche Lage der Verbraucher im Finanzmarkt gewinnen sowie ein Frühwarnsystem aufbauen. Grundlage dafür sind Verbraucherbeschwerden und empirische Untersuchungen. Die Ergebnisse der Markt wächterarbeit werden auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützen.

**Die Verbraucherzentrale Bremen leitet seit Juni 2012 federführend das Projekt „Klimafreundliche Geldanlage“. Ziel des Projektes ist es, bundesweit bei den Verbraucherzentralen ein Beratungsangebot zu ethisch-ökologischen und klimafreundlichen Geldanlagen zu etablieren.**

Außerdem werden Verbrauchern umfassende und unabhängige Orientierungshilfen rund um das Angebot nachhaltiger Finanzprodukte zur Verfügung gestellt. Inzwischen gibt es hierzu Angebote in allen Produktsegmenten: Vom sicheren Sparbrief über Investmentfonds bis hin zu riskanten Produkten des sogenannten „Grauen Kapitalmarktes“. Seit Beginn der Projektlaufzeit werden Informationsmaterialien zu klimafreundlichen Sparanlagen veröffentlicht. Die Übersicht der Angebote konventioneller Kreditinstitute und alternativer sowie kirchlicher Banken wird laufend aktualisiert und ist bei den Verbraucherzentralen und über das Internet kostenlos erhältlich.

Im Jahr 2014 erweiterte das Projekt das Beratungs- und Informationsangebot um Publikationen zu nachhaltigen Investmentfonds und Rentenversicherungen. In Kooperation mit der Stiftung Warentest wurden umfassende Marktübersichten zu Fonds veröffentlicht, die in einer kostenlosen Sonderausgabe aufgelegt wurden. Damit Verbraucher eine Orientierungshilfe auf dem unübersichtlichen und komplexen Markt haben, wurden die Fonds hinsichtlich ihres Nachhaltigkeitsansatzes bewertet. So gab es beispielsweise Punktabzug, wenn die Fonds Investitionen in die klimaschädliche Kohle- und Ölindustrie, in Waffen und Kinderarbeit nicht explizit ausschlossen. Häufig erfüllten die getesteten Investmentfonds nicht, was ihr Name suggeriert. Nur ein Aktienfonds von den insgesamt 44 untersuchten Fonds meidet bei Investitionen alle von der Verbraucherzentrale Bremen bewerteten kontroversen Geschäftsfelder. Zudem gibt es Verbesserungsbefehl bei der Transparenz. Bei vielen als nachhaltig angebotenen Fonds erhalten Verbraucher von den Anbietern zwar häufig blumige Werbebotschaften, aber nur unzureichende Informationen zu der tatsächlichen Nachhaltigkeitsstrategie des Fonds.

Während der gesamten Projektlaufzeit stehen die riskanten Angebote des sogenannten „Grauen Kapitalmarktes“ im Fokus des Projektes. Bei Erneuerbaren Energien, Greenbuilding oder auch bei Investitionen in Wald oder Holz gibt es viele riskante Angebote. Das Projekt „Klimafreundliche Geldanlage“ beobachtet den Markt daher genau und warnt Verbraucher vor unseriösen und ungeeigneten Angeboten. Viele der in diesem Bereich angebotenen Produkte wie Waldinvestments oder direkte Beteiligungen an einem Windrad oder einer Solaranlage sind für Kleinanleger meist nur bedingt bzw. gar nicht geeignet. Gerät das Unternehmen oder Projekt in eine finanzielle Schieflage, droht Anlegern der Totalverlust ihres dort investierten Geldes.

Das Jahr 2014 stand so auch im Zeichen der drohenden Insolvenz des Windkraftunternehmens Prokon. 75.000 Anleger hatten rund 1,4 Milliarden Euro über Genussrechte in das Unternehmen investiert. Noch ist nicht sicher, ob sie ihr Geld je wiederbekommen.

## Ernährung

### „Gesunde“ Lebensmittel?

Jahrzehntlang hatten Hersteller die schlaue Idee, mit ihren Lebensmitteln gleichzeitig auch **„Gesundheit“** zu verkaufen. Für Verbraucher war es kaum möglich, den Wahrheitsgehalt der Werbeaussagen zu überprüfen. Da förderten Cranberrys die Blasengesundheit, wirkten probiotische Joghurts positiv auf das Immunsystem oder half Schokolade beim Wachsen. Diese sogenannten Health Claims (= gesundheitsbezogene Aussagen) werden seit 2006 wissenschaftlich überprüft und sind bereits zum großen Teil verboten worden. Erlaubt sind – jeweils in einem bestimmten Wortlaut – vor allem Werbeaussagen für Vitamine und Mineralstoffe. Aber es dürfen keine Wunderdinge versprochen werden. Setzt ein Hersteller beispielsweise einem Lebensmittel Calcium zu, darf die Werbung so aussehen: „Calcium wird für die Erhaltung normaler Knochen benötigt“. Keinesfalls darf die Werbung eine krankheitsbezogene Aussage, wie zum Beispiel „verhindert Osteoporose“ enthalten. In einer bundesweiten Gemeinschaftsaktion haben sich die Verbraucherzentralen insgesamt 46 „aufgepeppte“ Lebensmittel einmal genauer angesehen. Dabei wurde festgestellt, dass 43 % der Produkte Claims enthielten, die gar nicht zugelassen sind. So wurden beispielsweise Begriffe verwendet, die nicht dem vorgesehenen Wortlaut entsprechen. Anstelle von „Unterstützung einer normalen Funktion des Immunsystems“ findet sich ein „Wichtiger Beitrag zum Aufbau des Immunsystems“.

Weiterhin stellten die Verbraucherzentralen fest, dass auch sehr zucker- oder fettreiche Lebensmittel Gesundheit propagieren. Fette Miniwürstchen beispielsweise bewerben ihren Calciumgehalt oder ein sehr süßer Mehrfruchtsaft seine Vitaminzusätze. So wird hochkalorischen Lebensmitteln ein gesundes Image verpasst. Eigentlich sollen noch Nährwertprofile erstellt werden, die festlegen, wieviel Zucker oder Fett ein Lebensmittel überhaupt haben darf, wenn es mit Gesundheitsversprechen werben will. Doch derzeit passiert nicht viel. Zaudert die EU vor der mächtigen Lobby der Ernährungsindustrie? Noch gar keine Regeln existieren bislang für Pflanzenstoffe, die insbesondere in Nahrungsergänzungsmitteln eingesetzt werden. Die Verbraucherzentralen haben mit ihrer Untersuchung gezeigt, dass trotz neuer Vorschriften Verbraucher immer noch genau hinschauen müssen. Zudem sind viele Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen stark verarbeitet – ein schlichter Apfel oder ein frischer Salat ist fast immer die bessere Wahl.

### Viele Lebensmittelverpackungen sind viel zu aufwändig und können sogar Schadstoffe enthalten

Während der gesamten Projektlaufzeit waren die Verpackungen von Lebensmitteln. Sie sind häufig viel zu aufwändig, produzieren zu viel Müll und können sogar gesundheitsschädlich sein. Dieses Risiko besteht vor allem dann, wenn Verbraucher die Verpackungen weiterverwenden. Deshalb haben die Verbraucherzentralen beispielweise davor gewarnt, leere Eisverpackungen mit heißen Lebensmitteln zu befüllen. Der Hersteller hat eine solche Verpackung ausschließlich für eine bestimmte – in diesem Fall auf einige Monate begrenzte – Zeit zum Einfrieren von Eis produzieren lassen. Durch Hitze oder sehr saure Lebensmittel oder durch eine zu lange Weiterbenutzung der Verpackung kann sie

spröde werden und Bestandteile in das Lebensmittel abgeben. Ein zweites Beispiel für eine riskante Falschanwendung ist das Bierdosen-Hähnchen. Dazu wird ein Hähnchen auf eine geöffnete, fast volle Bierdose gesteckt und im Backofen gegrillt. Dabei haben Hähnchenfett und die bedruckten Außenseite der Dosen direkten Kontakt – und das bei hohen Temperaturen. Es ist davon auszugehen, dass sich unter diesen Bedingungen gesundheitsschädliche Substanzen aus der Dose lösen und ins Hähnchenfleisch übergehen.

Doch selbst wenn Verbraucher Verpackungen so verwenden, wie es eigentlich vorgesehen ist, sind sie nicht immer sicher vor Risiken. So ist seit Jahren bekannt, dass Druckfarben von Kartons auch ins Lebensmittel wandern können. Die Farben können krebsregend und erbgutschädigend sein. Das gilt im Übrigen auch für bunte Pappteller und Servietten. Zukünftig sollen zwar nur noch geprüfte Farben verwendet werden dürfen, aber eigentlich hätte der Gesetzgeber – angesichts der Risiken – schneller reagieren müssen.

Eine weitere Befürchtung ist, dass durch Verunreinigungen von Rohstoffen oder durch Abbauprodukte völlig unbekannte Stoffe entstehen, die untereinander oder mit dem Lebensmittel reagieren. Die Verbraucherzentralen sehen hier Forschungs-, Informations- und Regelungsbedarf. Für Verbraucher ist es wichtig, über mögliche Risiken aufgeklärt zu werden. Doch es ist kaum nachzuvollziehen, dass es bei Verpackungen für Lebensmittel (!) selbst bei richtiger Verwendung (!) zu Gesundheitsrisiken kommen kann.

### Neue Biotiste für Bremen und umzu

Die Verbraucherzentrale Bremen und die Bremer Erzeuger-Verbraucher-Genossenschaft haben eine Liste mit Einkaufsmöglichkeiten für biologisch erzeugte Lebensmittel für Bremen und umzu zusammengestellt. Bauernläden, Bäckereien, Supermärkte, Fleischereien, Hofläden, Direktvermarkter, aber auch Bio-Abokisten mit Lieferservice oder gastronomische Angebote sind in der Biotiste aufgeführt. Landwirte, die biologisch wirtschaften, verzichten auf chemisch-synthetische Pflanzenschutzmittel, die Tierhaltung ist artgerechter und der Transport zum Schlachthof ist schonender. Bei der Weiterverarbeitung von Lebensmitteln werden viel weniger Zusatzstoffe als bei konventionellen Lebensmitteln eingesetzt. So sind beispielsweise Farbstoffe, Süßstoffe, Stabilisatoren und Geschmacksverstärker vollständig verboten. Und wer regionale und saisonale Bio-Lebensmittel einkauft, leistet auch noch einen guten Beitrag zum Klimaschutz. Die Liste, die sowohl in Papierform als auch als Download kostenlos erhältlich ist, hat für Verbraucher einen großen Vorteil: Sie müssen sich die Adressen und jeweiligen Angebote nicht mühsam bei den verschiedenen Verbänden zusammensuchen, sondern bekommen sie ein einem praktischen „Kompaktpaket“ zur Verfügung gestellt.

### HanseLife – diesmal zuckersüß...

Auf der diesjährigen HanseLife informierte die Verbraucherzentrale über das Thema Zucker. Das Interesse der Verbraucher war groß – das zeigten die etwa 950 Gespräche, die die Kolleginnen zu dem Thema während der Ausstellungstage führten. Die Hersteller versuchen – häufig trickreich – die Zuckergehalte ihrer Produkte zu verschleiern. So lässt man sich beispielweise leicht von einem scheinbar zuckerfreien Cappuccinopulver überzeugen und stellt verblüfft fest, dass die Nährwertabelle 40 % Zucker ausweist, der aus dem zugesetzten Süßmolkenpulver stammt. Viele Verbraucher schauen auch auf die Zutatenliste, um zu erfahren, wie weit vorne Zucker zu finden ist. Die Zutaten müssen in mengenmäßig absteigender Reihenfolge aufgeführt werden.

Doch auch das ist keine sichere Informationsquelle. Durch die Verarbeitung unterschiedlicher Zutaten, die jeweils zum Zuckergehalt eines Lebensmittels beitragen, wie z. B. Glukosesirup, Milhzucker oder Maltodextrin, sagt die Stelle in der Zutatenliste, an der Zucker auftaucht, nichts über den Gesamtzuckergehalt eines Produktes aus.



30% weniger Zucker, aber fast genauso viel Kalorien, wie beim „normalen“ Müsli!

Zudem gibt es häufig Produkte, die zwar mit „xy % weniger Zucker“ oder „weniger süß“ werben, sich aber im Gesamtkaloriengehalt kaum unterscheiden. Verbraucher, die beispielsweise bei einem Müsli mit „30 % weniger Zucker“ auch von einem entsprechend geringeren Kaloriengehalt ausgehen, können so ebenfalls getäuscht werden. Die Verbraucherzentrale Bremen informiert deshalb Verbraucher regelmäßig über die Tricks der Lebensmittelhersteller.

**Und wie in jedem Jahr...** gab es neben einer Reihe von Interviews auch wieder Ausstellungen in Schulen, Seminare für ältere Menschen, Schulungen für Multiplikatoren, eine neue Serie im Weser-Kurier zum Thema Lebensmittelrecht, Teilnahme an der Ausstellung BesserEsser und am Bremer Kindertag sowie verschiedene Vorträge.

## Verbraucherrecht

Der Fall ist immer gleich: Etliche Jahre nutzen Verbraucher ihr Gratis-Emailprogramm kostenlos. Doch plötzlich behauptet der Anbieter, die Verbraucher hätten aus ihrem Account heraus einen kostenpflichtigen Vertrag (TopTarif) abgeschlossen. Es handelt sich dabei ausschließlich um zwei Anbieter unter dem Dach einer Firma, die hier negativ auffallen. Ein Schelm, wer Böses dabei denkt. Die Verbraucher werden dann vom Anbieter, der sich selbst als „prämiertes Vertrauenssieger“ bezeichnet, bedroht: Aus gratis wird teuer und gefährlich: Inkassokosten, Verzugszinsen, Rechtsanwaltskosten, Schufa-Eintrag – selbst damit wird gedroht. Trotzdem gibt es kein einziges Gerichtsurteil, in dem dieser Konzern seine Ansprüche durchsetzen konnte. Das Bedrohungs-Szenario hat nämlich kein Fundament. Auch im Internet muss der Vertragsschluss von demjenigen bewiesen werden, der sich auf den Vertrag beruft. Der Unternehmer muss beweisen, dass der Wille zum Vertragsschluss mit demjenigen des Verbrauchers übereinstimmt. Der Verbraucher muss also gewollt haben, dass seine kostenlose Nutzung in eine kostenpflichtige Premiummitgliedschaft umgewandelt wird. Voraussetzung dafür ist, dass die Vertragskonditionen ohne weiteres erkennbar waren, damit der Verbraucher das Angebot des Unternehmers annehmen konnte. Beweispflichtig ist der Unternehmer.

Der zweite Beweis erfordert die Einhaltung der Buttonlösung. Gemeint ist Folgendes: Der Gesetzgeber war gezwungen, den Vertragsschluss im Internet gesondert zu regeln, weil es zu viele untergeschobene Verträge gab („Internetabofallen“). Verbraucher sollen aufgrund der Buttonlösung anhand der Schaltfläche genau und sicher erkennen können, wenn ein

„Klick“ Geld kostet. Der Unternehmer muss die Bestellsituation bei einem Onlinevertrag so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Die Pflicht des Unternehmers ist, diese Schaltfläche gut lesbar zu gestalten und ausschließlich mit „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung zu beschriften. Ohne korrekte Schaltfläche gibt es keinen Vertrag.

Die dritte Hürde für den Unternehmer ist das Widerrufsrecht. Verbraucher haben bei Verträgen, die im Internet geschlossen werden, ein vierzehntägiges Widerrufsrecht. Auf dieses Recht müssen Unternehmer mit einer vom Gesetzgeber präzise vorformulierten Belehrung hinweisen. Der Unternehmer muss die ordnungsgemäße Belehrung beweisen. Ohne korrekte Belehrung kann ein Verbraucher noch ein Jahr lang widerrufen und nicht nur zwei Wochen.

Es ist mittlerweile schwer, Verträge unterzuschieben. Leichter ist es, zu drohen, wenn auch nur mit heißer Luft. Die Luft ist so heiß und dünn, dass der Anbieter „aus Kulanz“ sofort seine Drohungen zurücknimmt, wenn sich die Verbraucherzentrale im Namen des Verbrauchers meldet. Und das ist im Jahr 2014 häufig vorgekommen.

## Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten

Die Verbraucherzentrale Bremen hat am 01. Februar 2014 gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg das Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ gestartet.

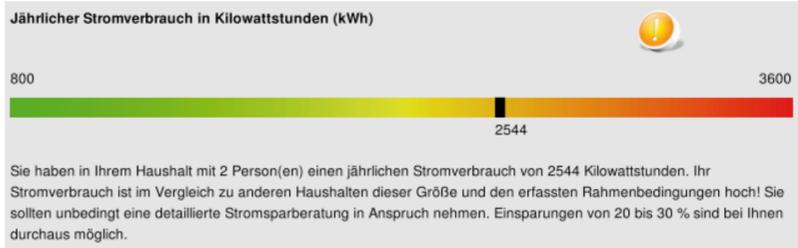
Für diese Gruppe der vertrauenden und – aufgrund von Sprachbarrieren – auch verletzlichen Verbraucher wird eine spezifische Ansprache und Aufbereitung von Verbraucherinformationen entwickelt. Mit dem Projekt soll die Marktsituation von Verbraucherinnen mit türkischem und russischem Migrationshintergrund auf dem Telekommunikations-Markt mittels Marktchecks recherchiert und analysiert sowie charakteristische Fragestellungen zielgruppengerecht aufgearbeitet werden. Die Untersuchungsergebnisse sollen in Verbraucherinformationen eingehen. Für Verbraucher, die mittlerweile vor einer Konsumentscheidung häufig eine Internetrecherche vorschalten, werden unabhängige Informationen über Angebote und Verbraucherrechte im Telekommunikations-Bereich bereitgestellt. Mittels Internetbeiträgen und Checklisten sowie in Multiplikatoren-Workshops werden Verbraucherrechte und Lösungsstrategien für den kompetenten Umgang mit Telekommunikations-Dienstleistungen, Internet und Datenschutz vermittelt.

Mobilfunkanbieter, die mit sogenannten Ethno-Tarifen gezielt um russisch- und türkischsprachige Migranten werben, verstoßen oft gegen Verbraucherrechte, weil sie wichtige vertragsrechtliche Informationen intransparent darstellen und gegen gesetzliche Verpflichtungen zur Verbraucherinformation verstoßen. Das ergab ein erster Marktcheck der Projekt-Verbraucherzentralen. Lockvogelangebote und niedrige Preise täuschen darüber hinweg, dass wichtige Informationen über Verbindungsentgelte oder Preise für SMS und Roaming schwer aufzufinden und häufig in Fußnoten versteckt waren. Drei Ethnomobilfunkanbieter wurden bereits abgemahnt. Im Forum „Digitales“ können sich Verbraucher mit ihren Fragen an die Verbraucherzentrale wenden. Bei Bedarf erfolgt die Antwort auch in türkischer oder russischer Sprache per E-Mail. Mit diesem Projekt sorgt die Verbraucherzentrale in Bremen dafür, dass auch Verbraucher mit türkischen und russischen Wurzeln über ihre Rechte, Markt- und Beratungsangebote in digitalen Märkten aufgeklärt werden.

## Energie / Klima

### Kostenreduzierung und CO2-Einsparung durch Energieberatung

Auch 2014 konnten wieder viele Verbraucher von der Energieberatung der Verbraucherzentrale Bremen profitieren und ihren Energieverbrauch senken. Es wurden 46 Vorträge mit über 900 Teilnehmern durchgeführt. In diesen kostenlosen Vorträgen wurden Verbraucher unter anderem über energieeffiziente Altbauanierung, Wärmedämmung, regionale und bundesweite Fördermöglichkeiten, Heizungsoptimierung, Anbieterwechsel und weiteren Themen rund um Energieeffizienz und Energieeinsparung informiert. Die Energieberater haben Vorträge in der Verbraucherzentrale, in der Neuen Vahr, in Vegesack, in Bremerhaven und in Weyhe zu unterschiedlichen Themen und Tageszeiten gehalten, damit möglich viele Verbraucher die Möglichkeit hatten, in Wohnortnähe an einem kostenlosen Vortrag teilzunehmen. Die Energieberatung informiert darüber hinaus regelmäßig in den Medien über **Energieeinsparmöglichkeiten** sowie gesetzliche Änderungen im Energiebereich. So müssen Energieausweise, die ab dem 01.05.2014 ausgestellt werden, auch die Energieeffizienzklassen mit ausweisen. Darüber hinaus müssen die wichtigsten Kennwerte aus dem Energieausweis bei Verkauf oder Vermietung von Wohnraum schon mit in der Anzeige angegeben werden. Über solche Änderungen wurden die Verbraucher durch die Presse und Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale informiert. Außerdem können Verbraucher auch einen **Energie-Check** bei sich zu Hause beantragen, davon haben 315 Haushalte Gebrauch gemacht. Verbraucher erhalten mit dem Energie-Check die Möglichkeit, ihren Energieverbrauch besser einzuschätzen und Sparpotentiale und/oder energieeffiziente Modernisierungsmaßnahmen aufzudecken.



Fast 1.400 Verbraucher wurden in den Beratungsstellen Bremen und Bremerhaven sowie in Bremen-Nord und Weyhe beraten. Dabei ging es vorrangig um:

- Altbauanierung durch baulichen Wärmeschutz
- Erneuerung von Heizungen
- Prüfung von Angeboten zur energieeffizienten Sanierung oder Heizungserneuerung
- Einsatz von regenerativen Energien
- Informationen über Förderungen
- Strom sparen
- Prüfung der Heizkostenabrechnung
- Wechsel des Strom- oder Gasanbieters



Abb. Beispiel für das Ergebnis eines Energie-Checks

Durch diese Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge, Energie-Checks und Beratungen konnten 2014 viele Verbraucher im Bundesland Bremen ihre Energiekosten senken und damit ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß reduzieren. Diese Projektförderung kommt der Bremer Wirtschaft, den Bürgern der Stadt und dem Klima zugute.

**Hinweis:**  
**„Für eine leichtere Lesbarkeit verzichten wir auf die geschlechtsneutrale Differenzierung. Selbstverständlich haben wir in der Verbraucherzentrale auch zahlreiche Verbraucherinnen beraten.“**