

Der Marktwächter Finanzen startet durch...

und bekommt einen kleinen Bruder: den Marktwächter Digitale Welt!

Der Marktwächter Finanzen startete mit der Untersuchung über die Transparenz bei Dispokrediten. Sieht man sich die Websites der Banken für die Eröffnung eines Girokontos an, wird man mit „Wechselprämien“, „Zufriedenheitsgarantien“, „iTunes-Gutscheinen“, „kostenlosen Kreditkarte“ und ähnlichem überschüttet. Aber wo finden Verbraucher die Informationen über die Sollzinsen? Für alle, die schon einmal die Dispokreditzinsen vergleichen wollten, ist das Ergebnis der Untersuchung wenig überraschend: Jeder Anbieter gestaltet die Information derart undurchsichtig, dass Verbraucher, die Sollzinssätze vergleichen wollen, einen unverhältnismäßig hohen Aufwand betreiben müssen. Auch die Verbraucherzentrale Bremen macht bei der regelmäßigen Abfrage der Dispozinsen bei den Banken im Land Bremen die Erfahrung, dass sie in diesem Punkt wenig auskunftsfreudig sind. Transparenz und Klarheit sehen anders aus.

Das Ergebnis der zweiten Untersuchung zu dem Komplex – Passt das Produkt, das mir die Bank für meine Altersvorsorge verkauft, eigentlich zu meiner Lebenssituation? – stimmt ebenfalls mit den bisherigen Erfahrungen der Verbraucherzentralen überein: Es passt überwiegend nicht; oftmals ist es zu teuer, zu unflexibel, zu unrentabel oder zu riskant. Damit bewahrheitete sich erneut, dass Banken in erster Linie verkaufen wollen/müssen und nicht beraten. So lange die „Beratung“ von Provisionen bestimmt wird, ist auch keine Änderung in Sicht.

Der Marktwächter Digitale Welt wird Anfang 2016 mit seiner ersten Untersuchung über die Unabhängigkeit von Vergleichsportalen sein Debüt geben. Wetten, dass es auch hier bei dem selbst gestellten Anspruch, Transparenz herzustellen, deutliche Mängel geben wird?

Sie als Verbraucher können die Verbraucherzentralen unterstützen, indem Sie selber Marktwächter werden. Auf der Website www.Marktwächter.de können Sie uns Beschwerden und Probleme mit Anbietern mitteilen. Wir kümmern uns darum!

Für Beschäftigte im Land Bremen gibt es seit April ein neues Angebot: Sie zahlen für Beratungen der Verbraucherzentrale zu arbeitnehmernahen Themen wie Altersvorsorge, zusätzliche Krankenversicherung oder Berufsunfähigkeitsrente nur die Hälfte. Die Arbeitnehmerkammer übernimmt die andere Hälfte der Kosten. „Gemeinsam gut beraten“ lautet das Motto für die Zusammenarbeit von Arbeitnehmerkammer und Verbraucherzentrale Bremen.

Seit 2012 haben wir mit dem Projekt „Klimafreundliche Geldanlagen“ mehr Transparenz im Markt der nachhaltigen Geldanlagen durch eine Reihe von Marktübersichten und ein Beratungsangebot geschaffen. Nun gibt es seit Oktober 2015 die Fortsetzung: Mit finanzieller Unterstützung durch das Bundesumweltministerium im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative werden wir die nächsten drei Jahre untersuchen, wie es um nachhaltige Produkte im Rahmen der Altersvorsorge bestellt ist. Zudem werden wir das Thema nachhaltige Geldanlage bekannter machen. Mehr Informationen finden Sie auf unserer Website unter „Nachhaltige Geldanlagen“.

Fast 4.000 Widerrufsbelehrungen hat die Verbraucherzentrale Bremen im Jahr 2015 geprüft, ein Großteil war fehlerhaft und damit unwirksam. Die Mehrzahl der Fälle befasste sich mit abgelösten Immobiliendarlehen, bei denen eine hohe Vorfälligkeitsentschädigung gezahlt wurde. Die Verbraucher konnten die gezahlten Entschädigungen zurückfordern.

Nun hat der Gesetzgeber aus „Gründen der Rechtssicherheit“ das „ewige“ Widerrufsrecht mit einer sehr kurzen Auslaufzeit gestrichen. Für die Berechnung von Vorfälligkeitsentschädigungen dagegen fehlt seit 20 Jahren eine gesetzliche Regelung. Immer wieder führt das zumindest zu Auseinandersetzungen zwischen Darlehensnehmern und Banken und manchmal sogar zum Ruin der Verbraucher.

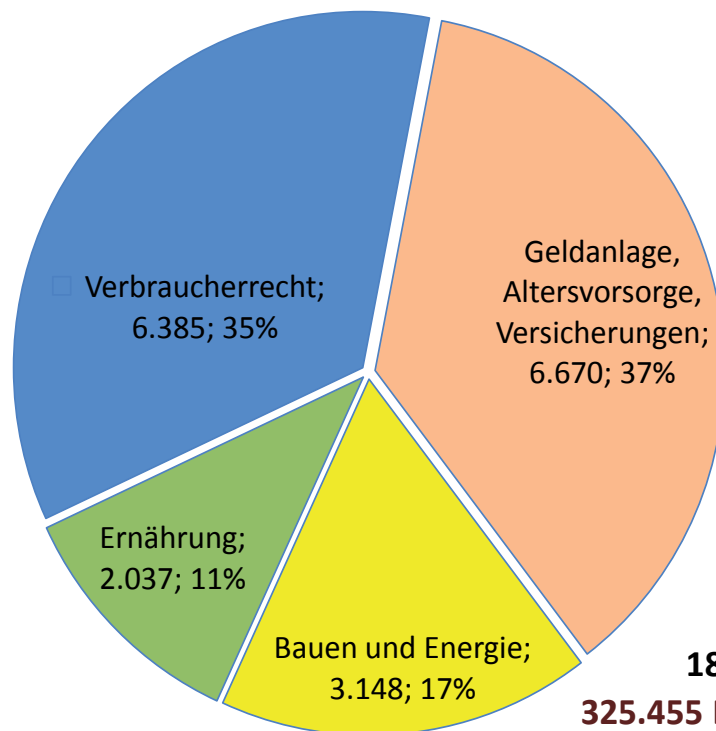
Ein erfreuliches Ergebnis der Bürgerschaftswahl ist die Neuregelung der Zuständigkeit für den Verbraucherschutz. Es gibt jetzt eine Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz. Herzlichen Glückwunsch Frau Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt – wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Und ein Tschüss an alle Bremer Verbraucher und Verbraucherinnen. Bleiben Sie uns gewogen!

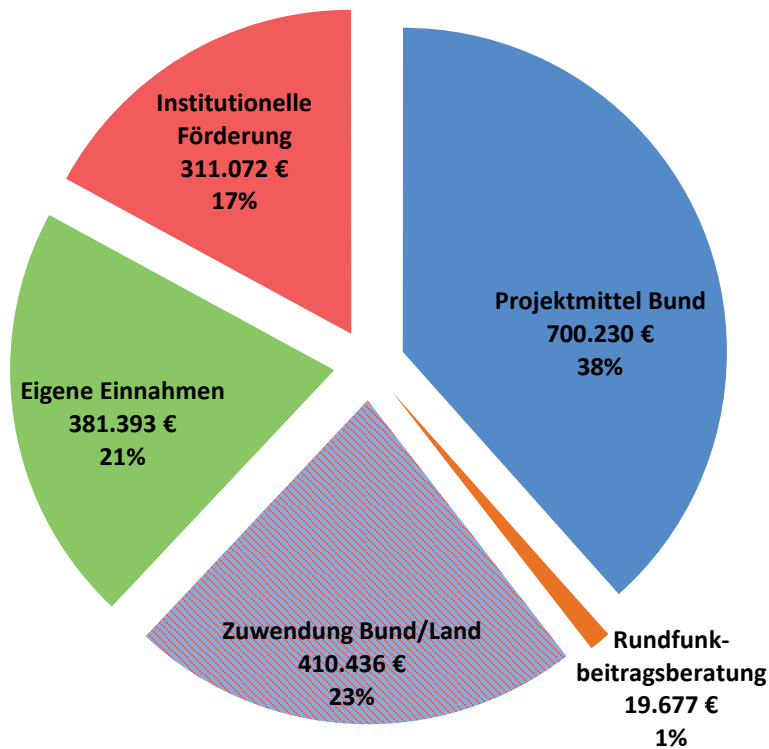
Irmgard Czarniecki
Vorstand



Beratungszahlen 2015



Einnahmen 2015



<i>ERGEBNIS (Zusammenfassung Seiten 1 - 4)</i>	Plan 2015	IST 2015	<i>Differenz</i>
A. Einnahmen			
Erlöse aus Beratungen zzgl. vermischte Erlöse (Pos. 8000, 8001)	288.685	381.939	93.254
Zuwendung Institution Land Bremen (Pos. 2700)	288.782	288.782	0
Zuwendung Land Bremen - Proj. BMEL Ernährung - (Pos: 2701)	120.532	120.532	0
Zuwendung Land Bremen - Proj. BMJV Wirt. Verbr.schutz (Pos. 2702)	84.686	84.686	0
BMEL - Projekt Ernährung (Pos. 2710, 2711)	120.532	120.532	0
BMJV - Projekt Wirt. Verbr.schutz (Pos. 2720, 2721)	84.686	84.686	0
Zuwendungen anderer Stellen siehe Pos. 2725, 2730, 2735, 2740	34.190	32.661	-1.530
Summe Einnahmen	1.022.093 €	1.113.817 €	91.724 €
B. Ausgaben			
<u>Personalausgaben</u>			
Institutionell (KST 1000) Pos. 4120, 4180, 4190, 4200 - (Teil I)	399.057	368.804	30.253
BMEL Ernährung - Pos. 4122, 4123, 4192 - (Teil II)	105.501	105.551	-50
Land Bremen - Proj. BMEL ERN - Pos. 4124, 4194, 4200 - (Teil II)	108.043	107.961	82
BMJV Proj. Wirtschaftl. Verbr.schutz Bund - Pos. 4125, 4126, 4196 - (Teil III)	61.450	61.557	-107
Land Bremen - BMJV Proj. Wirtschaftl. Verbraucherschutz Pos. 4128, 4197 - (Teil III)	64.600	66.035	-1.435
<u>Sächl. Verwaltungsausgaben</u>			
Institutionell - Pos. 4900 - 4310 - (Teil I)	212.600	319.087	-106.487
BMEL Ernährung - Bund Pos. 4142 - 4262 - (Teil II)	15.031	15.161	-129
Land Bremen - Proj. BMEL Ernährung - Pos. 4144 - 4264 - (Teil II)	12.489	12.089	400
BMJV WVschutz - Pos. 4146 - 4676 - (Teil III)	23.236	22.760	476
Land Bremen - BMJV Proj. W.Vschutz - Pos. 4147 - 4677 - (Teil III)	20.086	19.429	657
Summe Ausgaben	1.022.093 €	1.098.433 €	-76.340 €
Zwischenergebnis (A-B)	0 €	15.384 €	15.384 €
Rücküberweisung nicht verbrauchter Mittel - BMJV Projekt WVS			369
Rücküberweisung nicht verbrauchter Mittel - Land Bremen - Projekt Ernährung			482
Jahresüberschuss Wirtschaftsjahr 2015			14.533 €

Finanzdienstleistung:

Niedrigzinsphase

Verbraucher, die ihr Geld sicher anlegen wollen, befinden sich schon seit einigen Jahren aufgrund gesunkener Habenzinsen in einer schwierigen Situation. Ziel dieser Niedrigzinspolitik ist die Wirtschaft anzukurbeln. Für Sparer heißt das, stecken sie ihr Geld in sichere Anlageformen wie Sparbuch, Tagesgeld und Festgeld, bekommen sie dafür kaum noch Zinsen. Aktuell hat diese seit Jahren vorhandene Problematik noch einmal an Dynamik gewonnen. Denn inzwischen liegen die Nominalzinsen für kurzfristige Anlagen bei vielen Kreditinstituten nahe der Nulllinie. Erste Banken verlangen sogar schon einen Negativzins – für vermögende Verbraucher. Das bedeutet, dass betroffene Sparer nicht nur auf Zinsen verzichten müssen. Sie müssen sogar dafür bezahlen, dass sie Geld anlegen. Noch ist dieses Szenario allerdings eine Ausnahme. In unserer Beratungspraxis erleben wir, dass die Frage der **Geldanlage** und insbesondere der Altersvorsorge in der Niedrigzinsphase die Verbraucher zunehmend beschäftigt. Sicherheitsorientierte Sparer haben großes ein Problem. 100 Prozent Sicherheit bedeutet einen realen Verlust. Sparer, die ihre Chance auf Rendite steigern wollen, müssen zwangsweise ein bisschen risikofreudiger werden. Die **fehlende bedarfsgerechte Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung** seitens der Kreditinstitute und Vermittler lässt sich leider auch 2015 durchgängig in den Beratungen feststellen. Oft werden Verbrauchern Produkte verkauft, die nicht zu ihrem Bedarf passen. Das bestätigte auch eine Untersuchung des Marktwächters Finanzen.



Foto: Fotolia_79241353_eyetronic_XS

Teure und umstrittene Restschuldversicherungen werden weiterhin von sehr vielen Kreditinstituten zusammen mit einem Verbraucherdarlehen verkauft. Diese seit Jahren anrühige Praxis macht Kredite tatsächlich sehr teuer; rein rechnerisch sind Effektivzinsen von über 20 Prozent legale Praxis. In der Vergangenheit konnten sich Verbraucher teils noch auf falsche Widerrufsbelehrungen berufen. 2015 haben sich Banken soweit rechtlich abgesichert, dass die Prämie einer Versicherung sogar weitergezahlt werden muss, obwohl der Kredit schon abgelöst wurde. Viele Verbraucher beschwerten sich darüber, dass der Kredit ohne diese Versicherung nicht gewährt worden wäre.

Ein weiteres Thema, das die Verbraucher beschäftigte, war das möglicherweise bestehende Recht, einen vor geraumer Zeit abgeschlossenen Immobiliendarlehensvertrag noch widerrufen zu können. Grund hierfür ist eine Vielzahl von potentiell fehlerhaften Widerrufsbelehrungen, die seitens der Darlehensgeber verwendet wurden. Die Verbraucherzentrale Bremen stellte fest, dass in einer Vielzahl der von ihr geprüften Baufinanzierungs-

verträge die **Widerrufsbelehrung** fehlerhaft und in vielen Fällen unwirksam ist.

Die Mehrzahl der Fälle befasste sich mit abgelösten Immobiliendarlehen, bei denen eine hohe Vorfälligkeitsentschädigung gezahlt wurde. Die Verbraucher konnten die gezahlten Entschädigungen zurückfordern. Doch von einem voreiligen Widerruf des Vertrages ist dringend abzuraten. Die Beurteilung, ob überhaupt noch ein Widerrufsrecht besteht, sollte unbedingt einem Experten übertragen werden. Vor Absenden des Widerrufs müssen Verbraucher entweder das nötige Geld oder eine verbindliche Zusage über eine Anschlussfinanzierung in den Händen halten. Aus „Gründen der Rechtssicherheit“ hat der Gesetzgeber das „ewige“ Widerrufsrecht mit einer sehr kurzen Auslauffrist gestrichen. Für die Verbraucher bedeutet dies, dass sie ihre Darlehensverträge nicht mehr zeitlich unbegrenzt widerrufen können, auch wenn die Darlehensgeber ihre Kunden regelmäßig falsch über die Bedingungen des Widerrufsrechtes informiert haben. Ab Inkrafttreten des Gesetzes bleiben allen nun keine drei Monate mehr Zeit für eine Überprüfung und der Erklärung des Widerrufs. Damit endet das „ewige Widerrufsrecht“ zum 21.06.2016.

Während die Niedrigzinsphase für Sparer ein Problem darstellt, freuen sich Verbraucher, die eine Immobilie kaufen oder bauen wollen, über die weiter gesunkenen Zinsen. Wer sich die eigenen vier Wände leisten kann und will, fand im Jahr 2015 ideale Bedingungen vor. Damit steigt aber auch eine Gefahr. Denn Verbraucher, die sich eine Immobilie finanziell gesehen gar nicht leisten können, überlegen, ob sie sich den Traum von den eigenen vier Wänden nun nicht doch noch erfüllen können. Kritisch werden solche Überlegungen vor allem, wenn der Kauf oder Bau ohne Eigenkapital in Erwägung gezogen wird und die Tilgung nur ein Prozent betragen soll. Ein Erwerb ohne den Einsatz von Eigenkapital bedeutet letztlich, dass es sich um Finanzierungen von über 100 Prozent handelt. Dies resultiert daher, dass nicht nur der reine Kaufpreis, sondern auch die Nebenkosten von knapp zehn Prozent finanziert werden müssten. Eine niedrige Tilgungsleistung hat zur Folge, dass am Ende der Zinsbindungsfrist noch ein großer Teil des Darlehens offen ist und der Verbraucher daher von einem möglicherweise deutlich höheren Anschlusszins viel stärker betroffen ist. Die dann notwendigen höheren Raten werden dann nicht mehr in allen Fällen zu stemmen sein. Dieses Problem kommt absehbar im nächsten Jahrzehnt auf uns zu. In unserer Beratungspraxis sind verstärkt mehr Fälle bekannt geworden, bei denen eine riskante Finanzierung trotz geringer Eigenkapitalquote angeboten wurde. Über das Risiko evtl. steigender Zinsen nach der ersten Zinsbindung wurde bei den Kreditinstituten nicht aufgeklärt.

Die **Kündigungswelle von Bausparverträgen** durch die Bausparkassen ebte 2015 nicht ab. Die Argumente und Begründungen für diese Kündigungen sind nach Meinung der Verbraucherzentrale nicht haltbar und die Verbraucher wurden aufgefordert, Widerspruch einzulegen. Die ersten Urteile zu dieser Vorgehensweise haben noch keine eindeutige Rechtsposition erkennen lassen. Ein höchstrichterliches Urteil des Bundesgerichtshofes steht noch aus.

Beratungen zu Lebens- und Rentenversicherungen haben seit der Reform der Lebensversicherung zum 1. August 2014 zugenommen. Insbesondere gab es Beschwerden zu Kürzungen der Überschüsse bei laufenden und ausgezahlten Lebens- und Rentenversicherungen. Verbrauchern werden teils Schlussüberschussanteile und Bewertungsreserven noch kurz vor Ablauf des Vertrages im großen Stil einfach ersatzlos gestrichen. Oft scheitern Verbraucher schon daran, vom Anbieter komplette und nachvollziehbare Zahlen genannt zu bekommen.

Klimafreundliche Geldanlage/Gut fürs Geld, gut fürs Klima

Unter Federführung der Verbraucherzentrale Bremen hat das Projekt „Klimafreundliche Geldanlage“ von Juni 2012 bis Juli 2015 erfolgreich zu einer Verbesserung des Verbraucherschutzes für private Anleger auf dem Markt der ethisch-ökologischen, klimafreundlichen Geldanlagen beigetragen. Während der Projektlaufzeit hat die Verbraucherzentrale Bremen umfassende Orientierungshilfen rund um das Angebot nachhaltiger Finanzprodukte für Verbraucher entwickelt, die kostenlos über das Internet abgerufen werden können. Zudem wurde ein Beratungsangebot zu ethisch-ökologischen und klimafreundlichen Geldanlagen etabliert.

Das Projekt hat darüber hinaus einen kritisch-konstruktiven Beitrag zur Verbesserung der Transparenz und des Verbraucherschutzes an den Finanzmärkten geleistet. Anknüpfungspunkte hierfür waren die gesetzlich vorgeschriebenen Produktinformationsblätter der Anbieter von Finanzdienstleistungen sowie die Debatte um einen gesetzlichen Mindeststandard bzw. ein Siegel für sogenannte nachhaltige Geldanlagen. Die Projektmitarbeiter der Verbraucherzentrale Bremen haben sich als kompetente Ansprechpartner für Politik, Finanzbranche, Medien und Wissenschaft im Bereich der ethisch-ökologischen Geldanlagen etabliert.

Auf einer gemeinsam von der Verbraucherzentrale Bremen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) veranstalteten Fachtagung mit dem Titel „Geld rettet die Welt?“ wurden am 27. Februar 2015 in Berlin wesentliche Ergebnisse aus dem Projekt vorgestellt. Unter Leitung von Irmgard Czarnecki, Vorstand Verbraucherzentrale Bremen, und Ingmar Streese, Geschäftsereichsleiter Verbraucherpolitik des vzbv, diskutierten über 120 Teilnehmer aus Finanzwirtschaft, Politik, Wissenschaft und von Verbänden u.a. zu Fragen von Standards für ethisch-ökologische Geldanlagen und zur Analyse des Klima-Fußabdrucks von Investmentfonds.

Seit Oktober 2015 läuft bei der Verbraucherzentrale Bremen ein neues Projekt unter dem Namen „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“, das auf den Ergebnissen des vorherigen Projekts aufbaut. Im Rahmen des aktuellen Projekts soll das Thema nachhaltige Geldanlage und Altersvorsorge einer breiten Öffentlichkeit mit einer bundesweiten Informationskampagne bekannt gemacht werden. Schwerpunkt wird ein eigens dafür geplanter Internetauftritt sein. Darüber hinaus ist vorgesehen, das bereits bestehende Beratungsangebot der Verbraucherzentralen zum Thema „klimafreundliche Geldanlage“ um den Bereich private Altersvorsorge zu erweitern.

Das Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ wird im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit gefördert.

Der Marktwächter Finanzen ist gestartet

Der Marktwächter Finanzen hat im Jahr 2015 seine Arbeit aufgenommen. Aufgabe der Marktwächter ist es, den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher zu analysieren, um Missstände aufzuzeigen. Die Verbraucherzentrale Bremen übernimmt den Schwerpunkt Immobilienfinanzierung. **Ob ein Häuschen im Grünen oder eine schicke Eigentumswohnung in der City: Immer mehr Verbraucher können sich vorstellen, eine Immobilie zu kaufen. Doch die Finanzierung birgt Risiken, die den Traum von den eigenen vier Wänden zum Albtraum machen können. Als Marktwächter beobachtet und analysiert die Verbraucherzentrale Bremen deshalb systematisch den Markt für Immobilienfinanzierung und deckt strukturelle Missstände auf.**

Das Bremer Team hat Auswirkungen der Niedrigzinsphase auf Bausparkassen und Verbraucher untersucht und eine qualitative Untersuchung zu Bausparsofortfinanzierungen vorbereitet. Die Veröffentlichungen sind für das Jahr 2016 geplant.

Um Verbraucherbeschwerden systematisch zu erfassen, haben

die Marktwächter in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen ein bundesweites Frühwarnnetzwerk eingerichtet. Darin dokumentieren Berater außergewöhnliche Fälle, die die Marktwächter auswerten.

Die Ergebnisse ihrer Untersuchungen präsentieren die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt auf der gemeinsamen Webseite www.marktwaechter.de, die im Dezember 2015 gestartet ist. Verbraucher können hier auch selbst aktiv werden und Probleme mit Anbietern melden.

Ernährung

Lightprodukte sind kaum zu empfehlen

Nach wie vor gehen viele Verbraucher davon aus, dass Lightprodukte einen geringeren Energiegehalt haben und deshalb bei einer Gewichtsreduktion helfen können. Die Verbraucherzentrale hat in einer stichprobenartigen Untersuchung überprüft, welche Lightprodukte angeboten werden und wie die Zutaten und Preise aussehen. „40 % weniger Fett“ – so wirbt beispielsweise Langnese für das Eis „Cremissimo Bourbon Vanille leicht“. Wer bei dieser Werbung davon ausgeht, dass damit auch der Gesamtenergiegehalt deutlich niedriger ist als bei der Variante ohne den Zusatz „leicht“, der täuscht sich. Der Unterschied im Kaloriengehalt beträgt nur 18 Prozent. Denn die Angabe „leicht“ oder „light“ ist erlaubt, wenn ein Nährstoff, wie Zucker oder Fett, mindestens 30 Prozent weniger Kalorien hat als bei einem vergleichbaren Produkt. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale kann diese Regelung Verbraucher



irreführen.

Ein zweites Beispiel: Die normale Butter „Milbona“ von Lidl enthält nur eine einzige Zutat: Butter. Die Halbfettbutter des gleichen Herstellers dagegen bringt es auf zwölf verschiedene Zutaten, darunter allein acht verschiedene Zusatzstoffe. An erster Stelle der Zutatenliste findet sich übrigens Wasser, gleichzeitig kostet die leichte Variante 40 Prozent (0,85/1,19 Euro) mehr als die normale Butter. Die Verbraucherzentrale meint: Zu viel Geld für so viel Wasser und Zusatzstoffe. Selbst wer bereit ist, höhere Preise und mehr, teils umstrittene Zusatzstoffe in Kauf zu nehmen, sollte eines nicht unterschätzen: So leicht lassen sich Magen und Hirn nicht übertölpeln. Weniger Kalorien bei einem Produkt bedeuten auch eine geringere Sättigung und schnelleren Hunger als beim Verzehr der normalen Produktvariante. Wer da einem Nachschlag oder einem Snack zwischendurch nicht widerstehen kann, dem helfen auch keine Lightprodukte.

Es hilft nichts: Der gesündeste Weg zu einer Gewichtsreduktion

ist nach wie vor eine kalorienreduzierte Mischkost mit möglichst wenig verarbeiteten Lebensmitteln und einem hohen Anteil an Ballaststoffen.

Vorsicht: Küchenutensilien sind oft schlecht gekennzeichnet

Die Verbraucherzentralen haben in einem bundesweiten Marktcheck die Kennzeichnung von Küchenutensilien und Geschirr aus Kunststoff und Silikon überprüft. Solche Hinweise sind notwendig, damit keine Bestandteile aus Kunststoff oder anderen Bestandteilen in die Lebensmittel gelangen. Das kann passieren, wenn beispielsweise zu heiße Speisen in einen Kunststoffbehälter, der nicht hitzebeständig ist, umgefüllt werden. Oder auch dann, wenn ein Pfannenwender zusammen mit dem Kotelett in der Pfanne schmort.

Das schlechte Ergebnis: Keines der untersuchten Produkte hat die Anforderungen an Vollständigkeit, Lesbarkeit und Verständlichkeit sowie an die Dauerhaftigkeit der Kennzeichnung erfüllt. So darf beispielsweise Geschirr aus Melamin nur bis max. 70 °C erwärmt werden, doch dieser Hinweis fehlte bei fast der Hälfte der überprüften Produkte. Pfannenwender wiederum dürfen beim Braten nicht in einer heißen Pfanne liegen bleiben, aber die entsprechende Warnung fehlte ebenfalls bei über der Hälfte der Produkte. Mikrowellengeschirr dagegen, für dessen Einkauf und systematische Erfassung die Verbraucherzentrale Bremen zuständig war, besteht meistens aus Polypropylen, da könnte man eigentlich von einheitlichen Temperaturangaben ausgehen. Doch auch hier Fehlanzeige. Die Spanne der Angaben lag zwischen 80 °C und 140 °C, teilweise hatten Box und Deckel sogar unterschiedliche Temperaturhinweise.

Ein grundsätzliches Problem tritt dann auf, wenn die entsprechenden Hinweise nur auf der Verpackung zu finden sind, nicht aber auf dem Produkt selber. Das erfordert von den Verbrauchern entweder ein Supergedächtnis oder aber das Anlegen einer Liste. Doch eigentlich müssten sich die Symbole auf den Produkten befinden, und zwar dauerhaft. Die Untersuchung zeigte zudem, dass es zu viele unterschiedliche Piktogramme gibt, die teilweise nicht deutlich lesbar oder gar nicht erst zu verstehen sind. Deshalb fordern die Verbraucherzentralen einheitliche Programme für verschiedene Anwendungen, die die gesundheitliche Sicherheit gefährden könnten. Und diese sollten dauerhaft und gut lesbar auf den Produkten eingestanzelt sein. Und die Lebensmittelüberwachung muss unzureichende Kennzeichnungen bei Küchenutensilien ahnden. Aufgrund der schlechten Ergebnisse des Marktchecks ist es aus Sicht der Verbraucherzentrale dringend erforderlich, dass Verbraucher weiter entsprechend aufgeklärt werden. Nur so können gesundheitliche Beeinträchtigungen durch Falschanwendungen vermieden werden.

Die Verbraucherzentrale Bremen führte Vorträge zu diesem Thema durch und konzipierte und organisierte den Messestand der Verbraucherzentralen auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin – ebenfalls zum Thema Lebensmittelverpackungen.

Wissenswertes zum Thema Verpackungen: Serie im Weserkurier

Zum Thema Lebensmittelverpackungen erarbeitete die Verbraucherzentrale eine zehnteilige Serie für die Verbraucherseite im Weserkurier. Sie umfasste dabei die unterschiedlichsten Aspekte einer Lebensmittelverpackung: Aufgaben einer Verpackung, wie Schutz und Information, die verschiedenen Arten und jeweiligen Vor- und Nachteile, die Themen aktive und intelligente Verpackungen, Mogelpackungen und Unterfüllung, Risiken durch Falsch-/Weiterverwendung zu Hause, Ein- und Mehrweg sowie das Thema Müllvermeidung. Laut Weserkurier werden solche Serien von den Lesern immer gut und mit Interesse angenommen.



Foto: Fotolia_70307056_javy_XS

Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten

Die Verbraucherzentrale Bremen hat gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg das auf zwei Jahre begrenzte Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ durchgeführt.

Für diese Gruppe der vertrauenden und – aufgrund von Sprachbarrieren – auch verletzlichen Verbraucher wurde eine spezifische Ansprache und Aufbereitung von Verbraucherinformationen entwickelt. Mit dem Projekt wurden die Marktsituation von Verbrauchern mit türkischem und russischem Migrationshintergrund auf dem Telekommunikations-Markt mittels Marktchecks recherchiert und analysiert sowie charakteristische Fragestellungen zielgruppengerecht aufgearbeitet.

Mit diesem Projekt konnte die Verbraucherzentrale in Bremen dafür sorgen, dass auch Verbraucher mit türkischen und russischen Wurzeln über ihre Rechte, Markt- und Beratungsangebote in digitalen Märkten aufgeklärt wurden.

Verbraucherrecht

Viele **Verbraucherrechtsberatungen** betrafen 2015 Fragen zur Gewährleistung, zu Modelagenturen, Kaffeefahrten, Handwerkerleistungen, Flugverspätungen oder versteckten Kosten bei Onlinebuchungen von Reisen.

Großen Beratungsbedarf gibt es zum **Telekommunikationsrecht**. Auffällig waren etliche Beschwerden darüber, dass Verbraucher die Geschäftsräume von Telekommunikationsanbietern mit teureren Verträgen verließen, als es ihren Vorstellungen beim Hineingehen entsprach. Das Problem daran ist: Wenn der Verbraucher von einer solchen Vertragsbestätigung nach einem Vertragsabschluss außerhalb eines Geschäftsraums, also im Internet, am Telefon oder an der Haustür, überrascht wird, kann er den Vertrag 14 Tage lang widerrufen. Bei einem Vertragsschluss in einem Geschäftsraum besteht diese Möglichkeit nicht. Wegen der weitreichenden Informationspflichten und Verbraucherrechte wird es für Verbraucher rechtlich immer sinnvoller und preislich attraktiver, Verträge nicht mehr im stationären Handel, sondern im Internet zu schließen mit entsprechender Überlegens- und Prüffrist.

Die **urheberrechtliche Verbraucherrechtsberatung** befasste sich mit Problemen des illegalen Downloads und des damit bei Tauschbörsen verbundenen Uploads. Wenn Verbraucher zu Recht oder zu Unrecht mit einem Urheberrechtsverstoß

konfrontiert werden, hilft es nichts, die Briefe der Abmahnanwälte zu ignorieren und einfach in den Papierkorb zu werfen. Nur mit einer Beratung durch einen Spezialisten ist es möglich, zu prüfen, ob die Forderungen überhaupt berechtigt oder gegebenenfalls überhöht sind.

Interessant ist, dass der Generalanwalt am Europäischen Gerichtshof die Störerhaftung des deutschen Rechts infrage stellt. Nach seiner Meinung gilt: Anbieter von kostenlosen WLANs in Gaststätten oder Hotels haften nicht für den Missbrauch des Funknetzwerks. Der EuGH folgt oft der Meinung des Generalanwalts. Sollte das geschehen, muss das deutsche Recht unverzüglich angepasst werden.

Die **Rundfunkgebührenberatung** wird außerordentlich stark von Verbrauchern mit Migrationshintergrund und auch von Flüchtlingen aufgesucht. Viele der Fälle waren bereits in der Vollstreckung, was daran liegt, dass zahlreiche Rundfunkteilnehmer die Briefe des Beitragsservice nicht ernst nehmen. Oder sie werfen sie weg, so dass dann nach Monaten oder Jahren zwangsläufig das dicke Ende kommt. Die allermeisten Fälle konnten beigelegt werden, indem die Verbraucherzentrale glaubhaft machen konnte, dass die Verbraucher die Befreiungsvoraussetzungen für den festgesetzten Zeitraum zwar erfüllt haben, aber aus Nachlässigkeit oder Unkenntnis nicht die notwendigen Unterlagen eingereicht hatten. In den übrigen Fällen konnten Ratenzahlungsvereinbarungen die Vollstreckung abwenden.

Als besonderes Problem ist der Verbraucherzentrale aufgefallen, dass die gesetzliche Regelung unter Gerechtigkeitsgesichtspunkten für diejenigen Studenten problematisch ist, die kein Bafög beziehen und nicht mehr zu Hause wohnen. Für diese Gruppe gibt es keine Befreiung, weil Studenten keine Sozialleistungen beantragen können. Besonders hart trifft es ausländische Studenten, die mit Beträgen weit unterhalb der staatlichen Förderung von Eltern oder Verwandten aus der Heimat unterstützt werden. Hier besteht Nachbesserungsbedarf an der gesetzlichen Regelung.

Energie / Klima

Heizkosten senken durch Energieberatung

Schwerpunkte der Energieberatung der Verbraucherzentrale waren 2015 das Heizen mit erneuerbaren Energien sowie Heizkostensenkung. In den Monaten Mai und Juni konnten kostenlose Energieberatungen zu Pelletheizungen, Wärmepumpen sowie zu solarthermischen Anlagen angeboten werden. Da das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) die Bedingungen für das Marktanreizprogramm „Heizen mit erneuerbaren Energien“ im März 2015 verbessert hatte, wurden diese Beratungen gut angenommen.

Bis zur Heizsaison 2014/2015 wurden Brennwert-Heizungen vom Energieberaterteam der Verbraucherzentrale Bremen auf ihre Energieeffizienz mit dem Brennwert-Check geprüft. Seit Herbst 2015 können neben den Gas- oder Ölbrennwertgeräten auch Niedertemperaturheizungen, Wärmepumpen und Fernwärmestationen mit dem Heiz-Check überprüft werden. Der Check liefert eine unabhängige Bewertung der Heizanlage und konkrete Empfehlungen, wie sich das System auch ohne große Investitionen optimieren lässt.

Durch die Umsetzung der Empfehlungen nach einem Heiz-Check können in einem typischen Einfamilienhaus die Heizkosten bis zu 150 Euro/Jahr gesenkt werden.

Durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Messe- und Informationsstände, kostenlose Energievorträge an verschiedenen Orten zu unterschiedlichen Themen, Energie-Checks und Energieberatungen sowohl in Bremen, Bremen-Nord, Bremerhaven als auch in Weyhe konnten 2015 viele Verbraucher ihre Heizkosten senken und damit ihren CO₂-Ausstoß reduzieren. Darüber hinaus konnten 2015 die ersten Solar-Checks durchgeführt werden. Dieses Angebot soll ab 2016 flächendeckend von der Energieberatung angeboten werden. Auch 2016 wird das BMWi die unabhängige Energieberatung der Verbraucherzentrale fördern. Diese Projektförderung kommt der Bremer Wirtschaft, den Bürgern 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.

Kontaktdaten & Medienarbeit 2015

NutzerInnen/Kontaktdaten 2015

Webseite	325.455 Besuche
(nach PIWIK)	
Fachauskünfte	27.138
Beratungen	18.240

Vorträge/Ausstellungen 2015

Kontaktzahlen	1.262
---------------	-------

Öffentlichkeitsarbeit 2015

Interviews / Medienanfragen und	
Pressemitteilungen	312
Pressekonferenzen	2

Organisation und Mitgliedsverbände

Mitgliederversammlung

Verwaltungsrat (seit 1.7.2015)

Vorsitzender:	Tim Voss • DGB
stellv. Vorsitzender:	Claudia Bernhard • DIE LINKE
weitere Mitglieder:	Susanne Grobien • CDU Sarah Ryglewski • SPD Karminiarez, Claudius • Arbeitnehmerkammer

(bis 1.7.2015 Vorstand)

Diers, Jörn • Arbeitnehmerkammer
Grobien, Susanne • CDU
Meyer, Gunthild • DHB
Näth, Carola • Bündnis90 / Die Grünen
Ryglewski, Sarah • SPD

Vorstand

Irmgard Czarniecki

Betriebsrat

Hartmut Schwarz, Norbert Frank, Gerrit Cegiela

Bereiche

Energie	Mechthild Himmelreich Inse Ewen Claus Glasemacher Manfred Heuer Martina Köhnken Raymond Krieger Stefan Müller Ute Rigbers Ansgar Wissmann Ugur Yüzüncü	Finanzdienstleistung	Hartmut Schwarz Thomas Mai Gabriele Zeugner Bernd Schlake Arno Gottschalk N.N. Oliver Brandt Monika Pietsch-Hadré Jens Ropers
Ernährung	Theodora Plate Regina Aschmann Gertraud Huisinga	Gut fürs Geld, gut fürs Klima	Ulrike Brendel Bernd Schlake Melanie Oehlenbach Anke Behn
Personal / Finanzen	Yalcin Sahinogullari Elisa Majola	Finanzmarktwächter	Antje Skrzypczak Dr. Lovis Wambach Gerrit Cegiela Gabriele Zeugner Simone Neumeister Metin Öztürk
Administrator	Norbert Frank	Verbraucherrecht	
Sekretariat /	Barbara Heuduk		
Telefonzentrale	Angelika Groneberg		
Infozentrum	Brigitte Klinkerfuß	MIG	
Beratungsstelle	Barbara Kratz		
Bremerhaven	Parsya Baschiri		

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

Beratungsstelle Bremerhaven

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

www.verbraucherzentrale-bremen.de

FOLGEN SIE UNS AUF TWITTER: @VZHB

Impressum: HERAUSGEBER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN E.V., ALTENWEG 4, 28195 BREMEN;
V.I.S.D.P. DR. ANNABEL OELMANN, GESTALTUNG HARTMUT SCHWARZ; DRUCK: LASER-LINE, SCHERINGSTR. 1, 13355 BERLIN-MITTE,
AUFLAGE 50 EXEMPLARE.