



verbraucherzentrale

*Bremen*

**GESCHÄFTSBERICHT 2017/2018**



# INHALT

<b>VORWORT</b>	<b>5</b>
<b>VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN GOES SOCIAL MEDIA</b>	<b>6</b>
<b>RELAUNCH UNSERER WEBSITE</b>	<b>10</b>
<b>FINANZEN – GUTE BERATUNG IST NACHGEFRAGT</b>	<b>11</b>
<b>ENERGIEBUDGETBERATUNG – NEUES ANGEBOT IN KOOPERATION MIT SWB</b>	<b>13</b>
<b>SENATORIN ZU BESUCH IN BREMERHAVEN</b>	<b>14</b>
<b>MARKT UND RECHT</b>	<b>15</b>
<b>VERBRAUCHERCAFÉ</b>	<b>16</b>
<b>FLÜCHTLINGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>17</b>
<b>WEITERHIN GUT BERATEN: VERBRAUCHERZENTRALE UND ARBEITNEHMERKAMMER SETZEN KOOPERATION UNBEFRISTET FORT</b>	<b>18</b>
<b>PROJEKT „ENERGIE“</b>	<b>20</b>
<b>PROJEKT „GUT FÜRS GELD, GUT FÜRS KLIMA“</b>	<b>24</b>
<b>PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“</b>	<b>26</b>
<b>PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“</b>	<b>29</b>
<b>PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHERSCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN II“</b>	<b>32</b>
<b>PROJEKT „REDUSE“</b>	<b>23</b>
<b>PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“</b>	<b>34</b>
<b>ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>35</b>
<b>BERATUNGSZAHLEN</b>	<b>37</b>
<b>DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN IN ZAHLEN</b>	<b>38</b>
<b>BERATUNGSSTELLEN IM LAND BREMEN</b>	<b>43</b>



## WERTE LESERINNEN UND LESER,

2017 war für uns ein spannendes Jahr. Wir haben neue Beratungsangebote – die Energiebudgetberatung in Kooperation mit der swb, sowie ein Gutachten zur Bewertung von Lebensversicherungen – und konnten interessante neue Kooperationspartner gewinnen, beispielsweise Haus und Grund e. V. und energiekonsens. Zudem ging unsere Facebookseite an den Start.

Aber konnte die Verbraucherzentrale 1995 noch Bremer Verbraucherinnen und Verbraucher mit fast zehn Stellen beraten und informieren, sind es 2017 nur noch 6,85 Stellen für das Land Bremen. Für die Beratung in den Bereichen Altersvorsorge und Geldanlage – eines der am sehr stärksten nachgefragten Themen – stehen derzeit in Bremen und in Bremerhaven nur jeweils eine halbe Stelle zur Verfügung. Nach fast 60 Jahren unabhängiger Verbraucherinformation und -beratung, muss die Verbraucherzentrale möglicherweise die Beratungsstelle Bremerhaven schließen.

Dabei stellen die fortschreitende Globalisierung, die Liberalisierung der Märkte, die Privatisierung vormals staatlicher Aufgaben (Erwerbsminderungsrente, Post, Telefon, Bahn etc.) und die damit verbundene Ausweitung des Angebots an Produkten und Dienstleistungen, Verbraucherinnen und Verbraucher vor größere Herausforderungen und haben neue Fragen nach Qualität, Sicherheit und Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher aufgeworfen. Die Digitalisierung des Alltagslebens stellt uns alle vor neue Herausforderungen. Auch die Sozialpolitik ist stärker in den Fokus Verbraucherschutz gerückt. Durch die Flüchtlingskrise stehen



Quelle:  
Verbraucherzentrale Bremen

neue Verbraucherzielgruppen vor großen Herausforderungen am deutschen Markt. Hinzu kommen oft Sprachschwierigkeiten. Dadurch verändert sich auch unser Beratungsalltag. Die Beratungen brauchen oft mehr Zeit, als noch vor einigen Jahren und uns fehlen die dafür erforderlichen institutionellen Mittel.

Gemeinsam mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wollen wir die Verbraucherinnen und Verbraucher in unserem Bundesland unabhängig und erstklassig informieren – und damit ein Gegengewicht zu Anbietern schaffen, die gegenüber uns Konsumentinnen und Konsumenten einen Informationsvorsprung haben. Dafür brauchen wir dringend eine Erhöhung der institutionellen Förderung und Ihre Unterstützung in Form einer Spende.

Herzliche Grüße  
Ihre

*A. Albrecht*

Vorständin Verbraucherzentrale Bremen



# VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN GOES SOCIAL MEDIA

Die Verbraucherzentrale Bremen möchte mit ihren Angeboten möglichst viele Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen. Obwohl auch noch die klassischen Printprodukte wie Broschüren und Flyer gerne angenommen werden, hat sich der Fokus doch sehr in die digitale Welt verschoben. Das bemerken wir an den steigenden Nutzerzahlen unserer Webseite und an erhöhten Anfragen, die uns via E-Mail erreichen.

Mit unserem Twitterkanal sind wir bereits vor sieben Jahren (Dezember 2010) gestartet und erreichen dort vor allem Journalisten und Multiplikatoren. Mit über 1.200 „Followern“ haben wir bereits eine gute Reichweite. Unsere „Tweets“ werden fleißig geteilt, nachgezitschert und mit Herzen versehen (share, retweet and like).

Im Jahr 2017 haben wir 551 mal getwittert, das sind 1,51 Tweets pro Tag. Unsere Tweets wurden 1.227 mal geteilt (share and retweet) und wir erhielten insgesamt 1.167 Likes.

Gemessen an Interaktionen – denn die bilden das Interesse der User am besten ab – sind dies unsere drei erfolgreichsten Tweets im Jahr 2017 gewesen:



### PLATZ 1 – 151 INTERAKTIONEN:

- Link-Klicks: 48
- „Gefällt mir“ – Angaben: 33
- Medieninteraktion: 29
- Retweets: 20
- Detailerweiterungen: 17
- Profilklicks: 4



**PLATZ 2 – 134 INTERAKTIONEN:**

- Link-Klicks: 29
- „Gefällt mir“ – Angaben: 17
- Medieninteraktion: 64
- Retweets: 4
- Detailerweiterungen: 13
- Profilklicks: 7



**PLATZ 3 – 101 INTERAKTIONEN:**

- Link-Klicks: 48
- „Gefällt mir“ – Angaben: 3
- Medieninteraktion: 4
- Retweets: 9
- Detailerweiterungen: 36
- Profilklicks: 1

## 8 | Verbraucherzentrale Bremen goes Social Media

Um neben Twitter noch mehr Menschen online zu erreichen, startete am 7. November 2017 unsere Facebookseite. Der größte Erfolg der Facebookseite ist sicherlich, dass wir fast 250 „Follower“ in nur sieben Wochen einsammeln konnten. Bei Facebook erreichen wir eine sehr gute Interaktion mit unserer „Followern“. Die Hemmschwelle sich über Facebook bei uns zu melden, ist für einige Menschen niedriger, als zum Telefon zu greifen oder direkt in die Beratungsstelle zu kommen. Die Ansprache ist, anders als bei Twitter, mit „Du“ und „Ihr“ etwas legerer gewählt.

44 Posts haben wir zwischen dem 7. November und 31. Dezember veröffentlicht. Insgesamt erreichten wir 13.049 Ansichten unserer Beiträge und das in nur sieben Wochen.

Die drei Beiträge, die die meisten Interaktionen (Klicks) verzeichneten, waren:



### PLATZ 1 – 60 INTERAKTIONEN:

- Erreichte Personen: 854
- Gefällt mir: 3
- Geteilt: 12





**PLATZ 2 – 52 INTERAKTIONEN:**

- Erreichte Personen: 390
- Gefällt mir: 8
- Geteilt: 1



**PLATZ 3 – 42 INTERAKTIONEN:**

- Erreichte Personen: 2187
- Gefällt mir: 14
- Geteilt: 0

## RELAUNCH UNSERER WEBSITE

In 2017 hat unsere Internetpräsenz ([www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de)) ein neues Gesicht bekommen: Wir haben sehr viel geändert, damit unsere Informationen für die Verbraucherinnen und Verbraucher klarer, leichter lesbar und auf allen Geräten besser zu erreichen sind. Die Seite ist breiter geworden und das Layout bietet jetzt viel mehr Platz, um ein angenehmes Lese-Erlebnis zu ermöglichen. Die Haupt-Navigation befindet sich jetzt stets am Kopf der Seite im anthra-

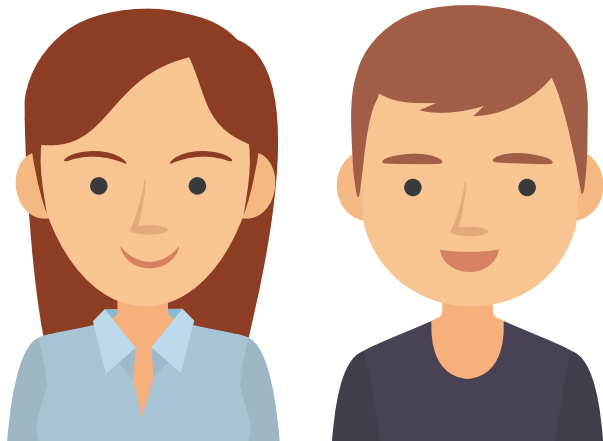
zitfarbenen Band. Die wichtigsten Menüpunkte stehen auch gleich dort. Alle Themen und Bereiche sind über den „Menü“-Knopf aufklappbar. Wir verwenden jetzt ein sogenanntes „responsives“ Layout, also eines, das sich automatisch an den Bildschirm anpasst, den der Benutzer verwendet. So ist sichergestellt, dass unsere Informationen nicht nur auf dem großen Bildschirm am Schreibtisch, sondern auch auf einem Tablet oder einem Smartphone problemlos gelesen werden können.



**Beratung. Information. Interessenvertretung.**

Die unabhängige Anlaufstelle für Verbraucher.

Vereinbaren Sie Ihren Beratungstermin ganz bequem mit der **Online-Terminbuchung**.



## FINANZEN – GUTE BERATUNG IST NACHGEFRAGT

Das Jahr 2017 war wieder geprägt von zunehmender Komplexität im Finanzmarkt. Die Verbraucherinnen und Verbraucher wurden mit immer mehr Informationen zu Entscheidungen gedrängt, die sie häufig nicht verstanden haben. Eine neutrale und gute Beratung bei der Verbraucherzentrale war deshalb zunehmend nachgefragt.

Bei Dispositionskrediten ist trotz niedrigem Zinsumfeld in Europa bei den Bremer Banken und Sparkassen keine nennenswerte Bewegung festzustellen. Das belegten die Erhebungen der Verbraucherzentrale Bremen bei allen Kreditinstituten im Land Bremen. Immerhin sieben von den 15 Banken haben die Dispozinssätze seit Oktober 2016 gesenkt, die anderen acht Banken haben ihre Zinssätze gar nicht verändert. Die aktuellen Veränderungen bewegen sich zwischen drei und 26 Basispunkten, lediglich die Commerzbank hat eine Senkung um 0,75 Prozent vorgenommen. Die aktuellen Zinssätze bewegen sich zwischen 7,16 und 12,43 Prozent. Obwohl der Leitzins seit März 2016 bei null Prozent liegt, verlangen einzelne Kreditinstitute immer noch zweistellige Zinsen, wenn Kundinnen und Kunden mit dem Konto ins Minus rutschen. Im Bundesdurchschnitt wurden 9,78 Prozent für einen Dispozins verlangt; in Bremen forderten nur drei Institute weniger für einen Dispokredit. Alle anderen lagen um mehr als zwei Prozent über dem Durchschnitt. <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/erhebung-dispozinsen-hb>

Bei den Girokontoentgelten der Kreditinstitute hat sich wieder einiges getan. Die Gebühren für die Kontoführung oder das Geldabheben steigen bei vielen Kreditinstituten. Das kostenlose Girokonto stirbt langsam aus. Dass ein Girokonto bei einer Filialbank Geld kostet, ist auch in Ordnung. Problematisch ist die Intransparenz bei den einzelnen Kostenpunkten, sodass ein Vergleich für Verbraucherinnen und Verbraucher immer schwieriger wird. Viele Banken bieten mehrere, teils komplizierte Kontomodelle an. Neueste kreative Entgelte sind Kosten für das Geldabheben an Automaten des eigenen Kreditinstitutes oder für die Nutzung des Kontoauszugsdruckers. Hintergrund der Gebührenwelle: Die Möglichkeiten der Banken, am Kapitalmarkt Geld zu

verdienen, schrumpfen. Dazu kommt der Negativ-Zins der Europäischen Zentralbank (EZB). Wenn Banken ihr Geld bei der EZB parken wollen, zahlen sie dafür Strafzinsen. Auch diese Strafzinsen werden inzwischen an Verbraucherinnen und Verbraucher vereinzelt bei Girokonten und Tagesgeldkonten weitergeben.

In der Baufinanzierungsberatung verdeutlicht sich, dass aufgrund der niedrigen Zinssituation in 2017 der Wunsch nach einem Eigenheim bei Verbraucherinnen und Verbrauchern weiterhin besteht. Immer öfter sehen wir in unseren Beratungen Immobilienfinanzierungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher trotz wenigem oder fast gar keinem Eigenkapital angeboten wurden. Die Kreditlaufzeit ist zu kurz gewählt, aber über das Risiko der Zinssatzänderung nach der ersten Zinsbindung wurde nicht aufgeklärt.

Seit Jahren versuchen etliche Bausparkassen sich beispielsweise durch Tarifwechselangebote oder Kündigungen von, aus heutiger Sicht, gutverzinsten Verträgen zu lösen. Darüber hinaus fordern viele Bausparkassen derzeit die Zahlung des Regelsparbeitrages. Dies kann bedeuten, dass Bausparerinnen und Bausparer monatliche Zahlungen reduzieren oder eingestellte Zahlungen wieder erbringen bzw. nachleisten müssen. Andernfalls hätte die Bausparkasse unter Umständen ein Kündigungsrecht. Zu den langlaufenden Verträgen hat der Bundesgerichtshof im Februar 2017 entschieden, dass Bausparverträge im Regelfall zehn Jahre nach Zuteilungsreife mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten gekündigt werden dürfen. Die Aachener Bausparkasse AG beruft sich bei jüngeren Verträgen auf Kündigungsrechte aus § 313 und § 314 BGB. Die für eine solche Kündigung erforderliche Störung der Geschäftsgrundlage, beziehungsweise der wichtige Kündigungsgrund liegen nach unserer Auffassung nicht vor.

Die Debeka Bausparkassen AG hat zum 1. Januar 2017 eine Servicepauschale eingeführt. Betroffen sind nicht nur neue, sondern auch laufende Verträge der Tarife BS1 und BS3, die nicht Bestandteil einer Vor- oder Zwischenfinanzierung sind. Kundinnen und Kunden mit

einem Tarif BS1 sollen nun 24 Euro, Kunden mit einem Tarif BS3 zwölf Euro pro Jahr und Vertrag zahlen. Die Pauschale ist nach Angaben der Debeka in der Sparphase bis zur vollständigen Auszahlung des Bausparguthabens fällig und wird Bausparerinnen und Bausparern zum Jahresbeginn berechnet. Bei einem Vertragsbeginn während des Jahres oder einer Auszahlung des Guthabens muss der Bausparer die Pauschale anteilig zahlen. Die Verbraucherzentrale Bremen riet betroffenen Bausparerinnen und Bausparern sofort nach Erhalt der Information schriftlich zu widersprechen, dann entfällt diese Servicepauschale. Die Debeka informiert über die Einführung der Servicepauschale durch den Versand der Änderung der Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge (ABB) und räumt die Möglichkeit ein, dieser Änderung innerhalb der im Schreiben genannten Frist schriftlich zu widersprechen. Andernfalls gelte die Zustimmung der Bausparer zur Änderung als erteilt. Eine Vorlage dazu in Form eines Musterbriefes finden Sie hier: [Musterbrief](#)

2017 markierte einen Wendepunkt was die Entwicklung von Sparzinsen und Inflationsrate anging. Niedrige Sparzinsen erhielten Verbraucherinnen und Verbraucher schon in den vorherigen Jahren. Allerdings betrug gleichzeitig die Inflationsrate deutlich weniger als ein Prozent, vorübergehend war sie sogar negativ. 2017 stieg die Inflationsrate laut Statistischem Bundesamt im Jahresdurchschnitt auf 1,8 %. Während die Zinsen auf dem Sparvermögen knapp über dem Nullniveau verharren, droht vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern nun dauerhaft ein negativer Realzins.

Die Suche nach Auswegen aus der Niedrigzinsphase war in der Beratung zur Altersvorsorge und Geldanlage deutlich zu spüren. Insbesondere Nachfragen zum Thema Wertpapiere, hier speziell zu „ETFs (börsengehandelten Indexfonds), nahmen deutlich zu.

Zunehmend werden Verbraucherinnen und Verbraucher auf die Möglichkeit aufmerksam, ihre Lebens- oder Rentenversicherung einer Widerspruchsprüfung zu unterziehen. 2015 hatte der Bundesgerichtshof (BGH) in zwei

weiteren Verfahren entschieden, welche Positionen bei einer Rückabwicklung nach erfolgtem Widerspruch den Betroffenen zustehen und welche in Abzug zu bringen sind. Einige Versicherer hatten eine Rückabwicklung noch abgelehnt. Das Bundesverfassungsgericht hatte 2016 jedoch festgestellt, dass die Entscheidungen des BGH verfassungsrechtlich nicht zu beanstanden sei. 2017 nahm die Zahl der Widerspruchsprüfungen daher zu, in denen fehlerhafte Belehrungen festgestellt wurden und Verbraucherinnen und Verbraucher infolgedessen einen Nachschlag von ihrer Versicherung erhielten.

Seit 2017 bietet die Verbraucherzentrale Bremen ein Gutachten zu kapitalbildenden Lebens- und Rentenversicherungen für Verbraucherinnen und Verbraucher an, die Klarheit darüber wünschen, was sie bis Vertragsablauf erwarten und wie sie ihren Vertrag optimieren und sinnvoll anpassen können. Nicht alle Lebensversicherungen sollten um jeden Preis fortgeführt werden. Nach Abzug von Kosten bleibt auch bei vier Prozent garantiertem Zins für die verbleibende Laufzeit nicht selten nur eine Rendite von nahezu null, andere dagegen sind durchaus rentabel. Die Veranstaltung „Was ist meine Lebensversicherung wert?“ wurde passend dazu am 5. Dezember 2017 in Kooperation von der Arbeitnehmerkammer und der Verbraucherzentrale Bremen durchgeführt.



## ENERGIEBUDGETBERATUNG – NEUES ANGEBOT IN KOOPERATION MIT SWB

Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen und Bremerhaven finden seit Januar 2017 praktische Unterstützung, wenn ihnen durch Zahlungsschwierigkeiten Energiesperren drohen. Die Energiebudgetberatung der Verbraucherzentrale Bremen ist ein Beratungsangebot in Kooperation mit dem Bremer Energieversorger swb. Seit dem Start suchten 167 Verbraucher und Verbraucherinnen aus Bremen und Bremerhaven Rat bei der Verbraucherzentrale Bremen, weil sie Probleme mit der Bezahlung ihrer Energiekosten hatten. Ca. 550 Beratungs- und Verhandlungskontakte waren erforderlich, um ein Gesamtforderungsvolumen von 104.000,00 € zu bearbeiten.

In 37 % der Fälle konnte eine sowohl für Versorger und Verbraucher zufriedenstellende Lösung in Form einer Zahlung durch den betroffenen Verbraucher, Vermittlung einer Ratenzahlung oder Kostenübernahme durch das Jobcenter bzw. Amt für Soziale Dienste gefunden werden. Besonders erfreulich: Vier zum Teil bereits seit Jahren gesperrte Strom- und Gasanlagen konnten mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Bremen wieder entsperrt werden.

Überproportional waren Leistungsbezieher (65 % der Fälle) und Verbraucher und Verbraucherinnen mit Migrationshintergrund (46 % der Fälle) von den Energieschulden betroffen. Etwa ein Drittel der Hilfesuchenden kamen aus Bremerhaven.

Die Energiebudgetberatung zielt darauf ab, Probleme bei der Bezahlung von Energierechnungen nachhaltig zu lösen und bezieht dabei die Arbeitsergebnisse des Runden Tisches „Energie- und Wassersperren vermeiden“ aktiv mit ein.

Die Energiebudgetberatung steht ganz bewusst als Ergänzung zu den Aktivitäten des Runden Tisches. Sie ist ein ganzheitlicher Ansatz und schaut auf die gesamte Situation des Haushalts. Konfrontiert mit einer drohenden Sperre, welche ein komplettes Abschalten des Anschlusses bedeutet, haben viele Verbraucherinnen und

Verbraucher die tieferliegenden Ursachen – wie hohe Verbrauchsmengen, einen unpassenden Tarif oder gar die fehlende Haushaltsbudgetplanung – oft nicht im Blick. Ziel ist es, gemeinsam dauerhafte, echte Lösungen zu finden, die mehr können als nur das akute Zahlungsproblem für Strom, Gas oder Wasser aus der Welt zu schaffen.

Damit das in möglichst vielen Haushalten gelingt, können wir alle Bremer und Bremerhavener nur ermuntern, das Angebot noch intensiver zu nutzen oder betroffenen Freunden und Bekannten davon zu erzählen.

Die Verbraucherzentrale Bremen bietet in Kooperation mit der swb Verbraucherinnen und Verbrauchern Hilfe bei Problemen mit der Bezahlung von Energierechnungen und bei drohender Energiesperre an. Betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher können sich während der Öffnungszeiten an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Bremen in Bremerhaven und Bremen wenden. Eine Terminvereinbarung ist nicht erforderlich. Die Beratung ist kostenfrei. Weitere Informationen zum Beratungsangebot finden Sie unter: <http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/energiebudget>



Von links: Alexander Kmita, Geschäftsführer swb Vertrieb und Dr. Annabel Oelmann  
Foto: swb



## SENATORIN ZU BESUCH IN BREMERHAVEN

Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz, Prof. Dr. Eva Quante-Brandt, hat die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Bremerhaven besucht. Die Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen Dr. Annabel Oelmann und Parsya Baschiri, Berater in der Beratungsstelle Bremerhaven, stellten die Schwerpunkte und Aktivitäten der Verbraucherzentrale

im Lande Bremen vor. Im Mittelpunkt standen die Beratungsthemen Recht, Energieversorgung sowie Ernährung. Auch das Projekt der Infokampagne „MigrantInnen und Verbraucherschutz“ wurde besprochen, das vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz gefördert wird.



Von links: Parsya Baschiri, Dr. Annabel Oelmann und Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt  
Foto: Presseferat, Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz

”

**DIE VERBRAUCHERZENTRALE GENIESST BEI DEN VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHERN EIN HOHES VERTRAUEN. DIE BESCHÄFTIGTEN STEHEN IN EINEM DIREKTEN KONTAKT MIT DEN VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHERN UND BIETEN ZAHLREICHE BERATUNGSANGEBOTE AN. ANGEBOTE WIE DAS „VERBRAUCHERINNENCAFÉ“ UND DAS „VERBRAUCHERINNENCAFÉ ON TOUR“ FINDE ICH SEHR GUT UND WICHTIG, WEIL VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER NOCH DIREKTER IN IHREM LEBENSUMFELD ERREICHT WERDEN KÖNNEN.“**

**SENATORIN QUANTE-BRANDT**

“

# MARKT UND RECHT

## ONLINE-TICKETKAUF

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen das Angebot zum bequemen Online-Ticketkauf im Internet. Ein aktueller Fall aus der Verbraucherzentrale Bremen e.V. zeigte, dass nicht immer alles reibungslos verläuft. Eine Verbraucherin aus Bremen buchte im August 2016 auf der Verkaufsplattform TicketTube Karten für ein im Oktober 2017 in Bremen geplantes Musik-Konzert. TicketTube ist jedoch nur ein Ticketwiederverkäufer. Das bedeutet, dass TicketTube selbst Tickets erwirbt, beispielsweise bei einem Großhändler, und diese Eintrittskarten an Konzertbesucher weiterverkauft. TicketTube nimmt eine Vielzahl von konkreten Bestellungen an, gibt jedoch keine Garantie für eine Lieferung der bestellten Karten, da diese selbst nicht vorrätig sind. Damit besteht die Gefahr, dass die Konzertkarten entweder erst kurz vor Konzertbeginn oder erst am Veranstaltungstag selbst ankommen. Schlimmstenfalls bleibt die Lieferung gänzlich aus. Im aktuellen Fall hatte die Verbraucherin ihre Konzertkarten Anfang Januar 2017 nicht erhalten, obwohl der offizielle Verkauf bereits begonnen hatte.

Nächstes Ärgernis: Ein überhöhter Preis. Die Verbraucherin hatte 89 Euro pro Karte bezahlt, während Tickets für die beste Kategorie vom Veranstalter für 55 Euro angeboten wurden. Der Aufpreis betrug somit 34 Euro, und dass ohne Garantie, die Karten überhaupt zu erhalten.

Im konkreten Fall waren die Konzertkarten problemlos direkt beim Veranstalter in allen Preiskategorien erhältlich, als die Verbraucherzentrale Bremen dies zusammen mit der Verbraucherin Mitte Januar testete. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten keine Tickets bei Dritt-Anbietern kaufen, sondern am besten direkt beim Veranstalter oder bei der Agentur, die vom Veranstalter empfohlen wird. Konzertgänger sollten besonders wachsam sein, wenn ein Ticketverkäufer Karten vor dem offiziellen Vorverkaufsstart anbietet. Grundsätzlich besteht beim Kauf eines Tickets im Internet kein Widerrufsrecht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB).

## VODAFONE KABEL DEUTSCHLAND GMBH FÜHRT BREMER VERBRAUCHER IN DIE IRRE

Anfang 2017 suchten Bremerinnen und Bremer die Verbraucherzentrale auf und beschwerten sich über die

Vodafone Kabel Deutschland GmbH, die offenbar massenhaft namentlich adressierte Werbepostkarten und Werbebriefe verschickte und unter Fristsetzung zum 28. Februar zu einem Anruf aufforderte.

Mit fett gedruckten Hinweisen wie „Wichtige Information, an Ihrer Adresse gibt es eine wichtige Neuerung der Telefon- und Internettechnologie“ oder „DVB-T-Abschaltung erfordert die Umstellung auf moderne TV-Versorgung“ und „Wichtige Hinweise zu Anschlussdiensten in Ihrem Gebäude“ wurde versucht, Verbraucherinnen und Verbraucher zu einem Anruf bei Vodafone Kabel Deutschland zu verleiten.

Besonders dreist: Mit Stempelaufdrucken, wie „Wiederholter Zustellversuch“ wurde eine besondere Wichtigkeit des Briefes bzw. der Postkarte vermittelt, die dem Schreiben keinesfalls zukommt. Dabei stammt der Stempel weder von der Post, noch wurden mit der Zusendung irgendwelche gesetzlichen Fristen ausgelöst. Verbraucher wurden mit dem Setzen einer Frist gezielt unter Handlungsdruck gesetzt. Allein dies und die offiziell wirkende Aufmachung der Briefe und Postkarten, verschleierte den wahren Kern der Botschaft: die Werbung für einen Kabelanschluss. Nach einem Interview unseres Rechtsexperten bei Radio Bremen folgte die offizielle Entschuldigung für diesen misslungenen Werbeauftritt prompt!

## RUNDFUNKBEITRAGSBERATUNG TRÄGT FRÜCHTE

Auch 2017 hat die Verbraucherzentrale wieder über 1.000 Beratungen rund um den Rundfunkbeitrag durchgeführt. Oftmals handelten die Beschwerden der Verbraucherinnen und Verbraucher von Beitragsforderungen der Rundfunkanstalten, obwohl die Voraussetzungen für eine Beitragsfreistellung vorlagen. Langwierige Verhandlungen, um gemeinsam mit dem Beitragsservice eine Lösung zu erzielen, blieben in der Regel erfolglos. Dieses Verbraucherproblem scheint nun gelöst, es gibt einen gesetzlichen Anspruch auf rückwirkende Befreiung für drei Jahre.

## VERBRAUCHERCAFÉ

Das Verbrauchercafé findet monatlich statt. Bei Kaffee und Tee tauschen sich unsere Fachberater mit Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verschiedenen Themen aus. Jeweils um 16.00 Uhr am letzten Montag im Monat

in Bremerhaven, sowie am letzten Mittwoch im Monat in Bremen. Gestartet sind wir im Oktober 2016 und machen sehr gute Erfahrungen.

### DIE THEMEN IM VERBRAUCHERCAFÉ 2017:

- Fragen rund um die Patientenverfügung
- Ärger mit dem Arzt
- Planung einer neuen Heizung
- Fit im Alter – Brauche ich Nahrungsergänzungsmittel?
- Nachhaltiger Konsum
- Die Immobilie als Kapitalanlage – Lohnt sich das?
- Energiesparen mit Haushaltsgeräten – Weg mit den alten Schätzchen
- Stromabrechnung zu hoch? – Energiesparen im Haushalt
- Senioren im Visier – Die Maschen der Abzocker
- Digitaler Nachlass
- Fahrradfahren, Sicherheit und Versicherungsschutz auf glatten Wegen im Herbst und Winter



*Eindrücke vom Verbrauchercafé in Bremen und Bremerhaven*

*Quelle: Verbraucherzentrale Bremen*

## FLÜCHTLINGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Ein Bankkonto eröffnen, eine Haftpflichtversicherung abschließen oder online einkaufen – das sind nur einige der Herausforderungen, die es im Verbraucheralltag zu meistern gilt. Für erklärende Videos wurde dem Projekt „Verbraucherinformationen für Geflüchtete“ am 02.11.2017 in Berlin der „Econ Award für Unternehmenskommunikation“ verliehen, der seit 2007 die beste Corporate Communication aus dem deutschsprachigen Raum auszeichnet.

Die Videos waren in der Kategorie Film und Video neben Beiträgen von Unternehmen wie Daimler AG, TUI AG oder der Hamburg Tourismus GmbH nominiert. Wir konnten uns gegen die große Konkurrenz durchsetzen und den Special Award Film und Video mit nach Hause nehmen.

So begründete die Jury Ihre Entscheidung: „Eine überaus nützliche Hilfe, um sich im alltäglichen Leben in Deutschland zurechtzufinden! So gelingt der Verbraucherzentrale ein praktischer wie wichtiger Beitrag zur Integration. Zwei authentische Moderatoren sorgen für Sympathie und vermitteln die benötigten Informationen in kurzweilig und lebensnah erzählten Beiträgen.“ Themen der Videos sind unter anderem die Lebensmittelkennzeichnung, Verträge im Freizeitbereich, Mietverträge, Inkassoforderungen und Energiesparen. Die Videos gibt es mit Untertiteln in Englisch, Arabisch und Persisch. Zu den Videos gibt es außerdem Checklisten und Musterbriefe, die weitere Aspekte der Themen beleuchten und ergänzen. Alle Materialien sind auf [www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe](http://www.verbraucherzentrale.de/fluechtlingshilfe) zu finden.

Link zum Video Lebensmitteleinkauf: <https://www.youtube.com/watch?v=IKoiid7-dwo>



## WEITERHIN GUT BERATEN: VERBRAUCHER- ZENTRALE UND ARBEITNEHMERKAMMER SETZEN KOOPERATION UNBEFRISTET FORT

„Gemeinsam gut beraten“ - unter diesem Motto steht seit März 2015 die Zusammenarbeit von Arbeitnehmerkammer und Verbraucherzentrale Bremen.

Seit Beginn der Kooperation vor zwei Jahren haben sich 892 Beschäftigte im Land Bremen unabhängig beraten lassen, 760 davon in Bremen und 132 in Bremerhaven. Die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher haben

sich über Möglichkeiten der privaten Altersvorsorge informiert, hierzu zählen z. B. die Riester-Rente, Betriebsrenten, Wohneigentum oder Fonds- und Banksparpläne.

Jetzt haben sich beide Einrichtungen auf eine unbefristete Kooperation verständigt.

”

**WIR FREUEN UNS, DASS BESCHÄFTIGTE IN BREMEN UND BREMERHAVEN UNSER GEMEINSAMES BERATUNGSPAKET JETZT DAUERHAFT NUTZEN KÖNNEN.**

Ingo Schierenbeck, Hauptgeschäftsführer  
der Arbeitnehmerkammer Bremen.

“

Die Verbraucherzentrale hat bei arbeitnehmernahen Themen wie Altersvorsorge, zusätzliche Krankenversicherung oder Berufsunfähigkeitsrente seit Jahren ihren Beratungsschwerpunkt und kann Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, das richtige Angebot für ihren Bedarf zu finden. Viele Beschäftigte haben heute durch die Leistungskürzungen in der gesetzlichen Sozialversicherung keine ausreichende Absicherung mehr im Alter, bei Krankheit oder bei Berufsunfähigkeit. Des-

halb ist es für Beschäftigte immer wichtiger geworden, sich unabhängig über eine geeignete private Vorsorge zu informieren.

Eine Fehlinvestition im Rahmen der privaten Altersvorsorge ist nicht nur ärgerlich, sondern kann Sie viel Geld kosten und Ihre Ziele gefährden. Die Verbraucherzentrale hilft dabei, sich richtig zu entscheiden.





*Beratungsgespräch mit Parsya Baschiri in der Verbraucherzentrale  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen*

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Land Bremen profitieren von der Kooperation gleich in mehrfacher Hinsicht: Für eine 90-minütige Beratung der Verbraucherzentrale zu arbeitnehmernahen Themen (z. B. Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Berufsunfähigkeitsversicherung) zahlen Beschäftigte nur die Hälfte; die andere Hälfte der Kosten übernimmt die Arbeitnehmerkammer. Durch die Erstattung der Hälfte der Gebühr entsteht kein zusätzlicher Aufwand. Kammer-Mitglieder vereinbaren einfach einen Termin

mit der Verbraucherzentrale und füllen bei der Beratung ein entsprechendes Formular aus.

Beschäftigte in Bremen und Bremerhaven können sich in allen Bereichen informieren, die für Arbeitnehmer von besonderem Interesse sind, etwa zur zusätzlichen Rentenversicherung, zu Riester-Verträgen, zur privaten Kranken- oder Pflegeversicherung, zur Berufsunfähigkeitsversicherung oder zum Berufsrechtsschutz.

## PROJEKT „ENERGIE“

### AKTIONSTAG GEGEN SCHIMMEL

Die Verbraucherzentrale ist Gründungsmitglied des Bremer Netzwerkes Schimmelberatung, das es inzwischen seit vielen Jahren gibt. In diesem Jahr fand zum ersten Mal ein Aktionstag gegen Schimmel statt. Den Verbraucherinnen und Verbrauchern standen am 26. September Expertinnen und Experten aus den Netzwerkinstitutionen zur Verfügung. In verschiedenen Referaten von Haus und Grund e.V., Gesundheitsamt, Mieterverein, Bremer Umwelt Beratung und Verbraucherzentrale gab es Informationen rund um das Thema. Dank der Kooperation mit der Volkshochschule gelang es, die Veranstaltung im VHS-Programm zu platzieren und zu bewerben. Über 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer nutzten die Möglichkeit, sich in Vorträgen zu informieren und an Infoständen persönlich beraten zu lassen. Auch für 2018 ist ein Aktionstag gegen Schimmel geplant.

### ÖKOLOGISCHER FUSSABDRUCK

Gemeinsam mit energiekonsens machte sich die Verbraucherzentrale im Rahmen ihrer „Gebäude-Checks“ in Walle und Gröpelingen auf die Suche nach Energiefressern im Haushalt und energieeffizienten Sanierungsmöglichkeiten der Häuser. Die weitere Betreuung dieser Modellhaushalte erfolgt über energiekonsens, in der Hoffnung, dass sich der individuelle footprint ein Jahr später deutlich reduziert hat. Die extra für dieses Projekt eingerichteten Beratungsläden wurden auch von der Energieberatung für Gruppenberatungen genutzt.



Martin Grocholl (energiekonsens) und Inse Ewen (Verbraucherzentrale Bremen)

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

### BUNDESWEITE AKTION „WEISSE WARE“ AUCH IN BREMEN

Die bundesweite Aktion „Weiße Ware“ wurde in Bremen und Bremerhaven mit vielen Angeboten umgesetzt. So konnten sich Verbraucherinnen und Verbraucher im Juni und Juli 2017 kostenfrei zu Neuanschaffung von Haushaltsgroßgeräten und Unterhaltungselektronik beraten lassen. Außerdem wurde die Aktion im Land Bremen durch Vorträge in den Stadtteilen unterstützt. Natürlich durfte auch das Verbrauchercafé nicht fehlen.



Energieberatung auf dem Klimastadttag in Bremerhaven  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

### ENERGIEBERATUNG ON TOUR

Die Energieberatung begleitete die Aktivitäten von „Deutschland macht’s effizient“. Mit dem „DanceCube“ konnte auf dem Seestadtfest Bremerhaven nicht nur eine flotte Sohle aufs Parkett gelegt, sondern gleichzeitig auch Energie erzeugt werden, um beispielsweise das Handy direkt vor Ort aufzuladen. Bei einer steifen kalten Brise auf der Seebäderrkaje tanzten sich die Bremerhavenerinnen und Bremerhavener warm und informierten sich dann auch über energetische Sanierungsfragen. Im Bremer Hauptbahnhof machte die Selfiebox des Bundeswirtschaftsministeriums halt. Dieser Publikumsmagnet sorgte auch für Anfragen am Stand der Energieberatung. Bremen toppte bei der Selfiebox-Tour sogar München. Eine nächste Station der Energieberatung war die Hemelinger Vielfalt. Bei strahlendem Sonnenschein in einem sonst so verregneten Sommer nutzten die Hemelingerinnen und Hemelinger ihr Stadtteilst, um sich bei den vielen Organisationen und Initiativen zu informieren.

Im wahrsten Sinne des Wortes „ins Wasser“ fiel der Klimastadttag Bremerhaven. Nur in den Pavillons war man vor dem strömenden Dauerregen geschützt. Die sonst an einem Samstag gut belebte Fußgängerzone war an diesem Tag menschenleer. Ganz anders erging es der Energieberatung auf den Bremerhavener Energietagen. Mit Sonnenschein und frühherbstlichen Temperaturen im goldenen Oktober machten sich viele auf den Weg zum Fischereihafen.



## PROJEKT „ENERGIE“

### KOOPERATIONEN

Dank der personellen Verstärkung der Energieabteilung durch unsere Regionalmanagerin konnten im Jahr 2017 viele bestehende Kooperationen intensiviert werden. Aber auch neue Kooperationen wurden „in Form“ gegossen. So unterschrieben energiekonsens und Verbraucherzentrale eine Kooperationsvereinbarung, um die Kräfte zukünftig intensiver zu bündeln und mit gemeinsamen Aktionen die Klimaschutzaktivitäten weiter voran zu bringen. Innerhalb dieser Kooperation wird die „Heizungsvisite für Altanlagen“ zukünftig als zusätzliches Angebot im Rahmen der Gebäude-Checks durchgeführt. Seit Jahren arbeitet die Verbraucherzentrale mit der Bremer Volkshochschule zusammen. Jetzt wird sie gemeinsam mit dem Regionalforum Bremerhaven, der Metropolregion Nordwest und dem Netzwerk „Bremerhavener Modernisieren“ auch Vortragsangebote mit der Bremerhavener Volkshochschule anbieten. Damit wird das bestehende Vortragsangebot in den Stadtbibliotheken auf Angebote innerhalb der VHS ausgeweitet.



*Dr. Annabel Oelmann (Verbraucherzentrale Bremen)  
und Martin Grocholl (energiekonsens)  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen*

### FÜR FRAUEN

Anlässlich des Weltfrauentages initiierten Frauen aus dem Netzwerk „Bremerhavener Modernisieren“ einen Tag „Frauen modernisieren“ in der Stadtbibliothek Bremerhaven. Dieses Angebot wurde sehr gut angenommen. Die Frauen kamen mit sehr konkreten Sanierungsfragen in die Vorträge und die persönliche Beratung.

### GASUMSTELLUNG

Durch die rückläufige Förderung von L-Gas („Low calorific gas“) erfolgt in den nächsten Jahren die Umstellung auf H-Gas („High calorific gas“) in Bremen, Bremerhaven, Weyhe und umzu. In Bremen-Mahndorf startet nach den Sommerferien die Erfassung aller Gasverbrauchsgeräte.

Ab Ende 2029 wird kein L-Gas mehr aus den Niederlanden nach Deutschland exportiert. Das L-Gas hat einen niedrigeren Brennwert als das H-Gas, weshalb viele Geräte vorher technisch angepasst werden müssen. Betroffene Geräte sind etwa Heizungsanlagen, Warmwasserthermen, Erdgasherde, aber auch Gaswäschetrockner und alle anderen gasbetriebenen Geräte. Erdgasautos müssen laut Informationen der Bundesnetzagentur nicht umgerüstet werden.

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale versucht überall dort präsent zu sein, wo die Gasumstellung von L-Gas auf H-Gas erfolgt. Für viele Heizungsbesitzerinnen und -besitzer ergeben sich aus der Marktraumumstellung Fragen, die die Energieberatung gerne beantwortet.

Haushalte, in denen die Erneuerung der Heizung ansteht, sollten auf jeden Fall darauf achten, dass die nächste Gasheizung sich selbstregelnd auf das jeweils verwendete Gas umstellt. Zudem sollten Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Neuanschaffung einer Heizung mehrere Angebote einholen und sich vorab unabhängig beraten lassen, auch über aktuelle Fördermöglichkeiten. Die Erfahrungen der Fachleute der Verbraucherzentrale zeigen, dass häufig überdimensionierte Geräte angeboten werden. Diese Heizungen verbrauchen mehr Energie und belasten dadurch sowohl das Klima als auch den Geldbeutel.

### BUNDESWEITE AKTION

#### „WÄRMEDÄMMUNG LOHNT SICH DOCH!“

Die bundesweite Aktion „Wärmedämmung lohnt sich doch!“ wurde in Bremen auf vielfältiger Weise umgesetzt. Sie startete mit dem neuen Format der Verbraucherzentrale, dem Verbrauchercafé. In gemütlicher Atmosphäre bei Kaffee und Tee konnten sich Kundinnen und Kunden in Bremerhaven und in Bremen informieren. Unterstützt wurde das Gutscheineangebot auch über Vorträge. Insgesamt wurden 37 Vorträge mit 668 Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu den verschiedenen Energieberatungsthemen angeboten.



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

### PROJEKTSTECKBRIEF:

„Gut fürs Geld, gut fürs Klima“

### PROJEKTTRÄGER:

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit (BMU) im Rahmen der „Nationalen Klimaschutz Initiative“ (NKI)

### PROJEKTLAUFZEIT:

1. Oktober 2015 bis 31. Januar 2019

### FÖRDERSUMME:

1,12 Mio. Euro

### KOOPERATIONSPARTNER:

Verbraucherzentrale Bayern, Baden-Württemberg, Hamburg, Rheinland-Pfalz, Sachsen und Schleswig-Holstein

Seit 2012 arbeitet die Verbraucherzentrale Bremen intensiv zu dem Thema klimafreundliche und ethisch-ökologische Geldanlage und etablierte hierzu ein Beratungsangebot. Finanziert wird die Arbeit durch das Bundesumweltministerium. Das aktuelle Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ legte im Jahr 2017 einen Arbeitsschwerpunkt auf die Umsetzung einer Informationskampagne, die Verbraucherinnen und Verbraucher über die Bedeutung und Möglichkeiten einer ethisch-ökologischen Geldanlage aufklärt. Das Projekt informierte dabei nicht nur im Internet zur nachhaltigen Geldanlage, es organisierte auch zahlreiche Veranstaltungen wie Podiumsdiskussionen und Vorträge in Bremen und dem gesamten Bundesgebiet. Ein weiterer Schwerpunkt der Projektarbeit war die Untersuchung nachhaltiger Geldanlage in der Altersvorsorge. Um Verbraucherinnen und Verbrauchern hier eine bessere Orientierung zu bieten, wurden Marktchecks durchgeführt und veröffentlicht.



### NEUE INTERNETSEITE FÜR NACHHALTIG ORIENTIERTE ANLEGER

Am 29. September 2017 startete das neue Internetportal [www.geld-bewegt.de](http://www.geld-bewegt.de). Das Portal wurde vom Projekt konzipiert und mit Inhalten rund um das Thema ethisch-ökologische Geldanlage gefüllt. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich hier umfassend zu ethisch-ökologischen Finanzprodukten informieren. So haben sie die Möglichkeit, Anbieter und Produkte in Bezug auf Konditionen und Nachhaltigkeitsstandards zu vergleichen, zum Beispiel bei Girokonten und verschiedenen Sparprodukten. Außerdem bietet die Internetseite Informationen zu Investmentfonds, riskanten Umweltinvestments und Altersvorsorgeprodukten. Ein Erklärvideo zeigt anschaulich, wie nachhaltige Investmentfonds funktionieren. Sprecherin des Films ist die Schauspielerin Ulrike Folkerts.

<https://www.geld-bewegt.de/wissen/geld-versicherungen/nachhaltige-geldanlage/video-so-funktionieren-gruene-investmentfonds-15956>

### MARKTCHECKS ZU NACHHALTIGKEIT BEI DER ALTERSVORSORGE

Gemeinsam mit der Stiftung Warentest untersuchte das Projekt Riester-Produkte hinsichtlich ihrer ethisch-ökologischen Standards bei der Kapitalanlage. Zusätzlich zum Finanztest-Heft veröffentlichte das Projekt „Gut fürs Geld, gut fürs Klima“ die Ergebnisse im Oktober 2017 in einem Sonderdruck, der bei den Verbraucherzentralen kostenlos erhältlich ist. Zudem lieferte das Projekt eine detaillierte Analyse zu Nachhaltigkeitsstandards aller 46 befragten Anbieter privater Rentenversicherungen. Mit diesen Marktchecks erfahren Verbraucherinnen und Verbraucher, welche ethisch und ökologisch umstrittenen Geschäfte Anbieter von privaten Altersvorsorgeprodukten ausschließen und welche nicht.



Informationsflyer zum neuen Internetangebot  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## PROJEKT „LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG“

Das Projekt „Lebensmittel und Ernährung“ der Verbraucherzentrale Bremen wird mit 1,5 Stellen vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft und anteilig mit einer 0,5 Stelle vom Land Bremen gefördert. Auf Bundesebene werden die Tätigkeiten durch die jährlichen Gemeinschaftsaktionen aller Verbraucherzentralen bestimmt, die Mittel des Landes Bremen werden für regionale Themen und Aktionen verwendet.

### **EIN JAHR [www.klartext-nahrungserganzung.de](http://www.klartext-nahrungserganzung.de) DER VERBRAUCHERZENTRALEN**

Weit über eine halbe Million Ratsuchende nutzten den Internetauftritt Klartext-Nahrungsergänzung der Verbraucherzentralen seit dem Onlinestart im Januar 2017. Die Verbraucheranfragen zeigen: Hauptärgernis sind vollmundige Werbeversprechen bei vielen Nahrungsergänzungsmitteln; insbesondere bei Produkten, die in Online-Shops oder im Direktvertrieb angeboten werden. Denn entgegen übertriebener Behauptungen wie „verschafft massive Muskelzunahme“, „Schönheit von innen“ oder „Gelenkbeschwerden lösen sich auf“ können die Produkte keine Wunder bewirken. Anders als Arzneimittel dienen Nahrungsergänzungsmittel auch nicht der Vorbeugung oder Behandlung von Erkrankungen.

Eine Umfrage, die über das Portal bundesweit lief, ergab ein bedenkliches Ergebnis. Ein Drittel der gut 430 Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatte demnach von einer Ärztin oder einem Arzt in der Sprechstunde Gratisproben von Nahrungsergänzungsmitteln erhalten. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale ist das als Verstoß gegen das Berufsrecht zu werten. Denn nicht nur der Verkauf, sondern auch die Werbung für Nahrungsergänzungsmittel, wie eine kostenlose Abgabe, sind grundsätzlich untersagt.

Die Verbraucherzentrale Bremen war mit zuständig für die bundesweite Öffentlichkeitsarbeit zum Start des Portals. Zudem werden Verbraucheranfragen an das Forum auch in Bremen beantwortet. Vor Ort informierte die Verbraucherzentrale zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher in Vorträgen und an verschiedenen Infoständen zu diesem Thema.

### **VIELE PORTIONSGRÖSSEN FÜR LEBENSMITTEL SIND UNREALISTISCH – VIEL ZU KLEIN**

Auf den meisten Lebensmitteln finden sich Angaben zu Portionsgrößen. Doch entsprechen sie der Realität? Tun sie nicht, denn zahlreiche bundesweite Praxistests zeigen, wie weit die Herstellerangaben von der Realität entfernt liegen: Die Portionsgrößen sind viel zu klein. Aus Sicht der Hersteller ist das schlau. Denn kleine Portionen haben auch kleinere Mengen an Fett, Zucker und Salz. Dumm ist nur, dass sie nicht der Lebenswirklichkeit entsprechen. Knapp 1.500 Verbraucherinnen und Verbraucher zeigten bei den Tests mit Müsli und Chips, dass die tatsächlich verzehrten Mengen im Schnitt beim Doppelten der vom Hersteller angegebenen Portionsgrößen liegen.



Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

### DIALOG VERBRAUCHERSCHUTZ

Unter dem Titel „Gesund im Schlaraffenland? Wie gefährlich sind Zucker & Co?“ fand Anfang des Jahres eine Veranstaltung statt. Sie wurde von der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz, der Verbraucherzentrale Bremen, vom Leibniz-Institut für Präventionsforschung und Epidemiologie (BIPS),

sowie der Landesvereinigung für Gesundheit Bremen und Niedersachsen konzipiert und durchgeführt. Die Vorträge und Diskussionen drehten sich vor allem um den enormen Zuckerverbrauch in Deutschland. Die Veranstaltung war sehr erfolgreich, etwa 80 Fachleute und interessierte Laien nahmen teil. Auch das Thema Zuckersteuer wurde diskutiert.

”

**HINWEISE UND TRANSPARENZ SIND AUF DEN  
LEBENSMITTELN, DIE ZU VIEL ZUCKER ENTHALTEN,  
NOTWENDIG**

“

Senatorin Prof. Dr. Eva Quante-Brandt

### VORSICHT ABZOCKE!

Eine Verbraucherin berichtete der Verbraucherzentrale Bremen entsetzt, dass ihr dementer Vater bereits fast 10.000 Euro an ein Unternehmen gezahlt hatte, unter anderem für das Coenzym Q10. Weitere Rechnungen über mehrere Tausend Euro standen noch aus. Der Anbieter hat seine Produkte über Kaffeefahrten verkauft, soll aber auch bei dem alten Herrn zu Hause gewesen sein und per Kreditkarte Geld abgeboben haben. Das ist sittenwidrig. Der Veranstalter nutzte die Unkenntnis und die Demenz des Verbrauchers aus, dem das Missverhältnis zwischen Ware und Preis nicht klar war. Die Verbraucherzentrale riet dringend zur Anzeige, die Verbraucherin befolgte den Rat. Nachdem die Verbraucherzentrale die Öffentlichkeit über diesen Fall informierte, gab es zahlreiche Interviewanfragen von Printmedien, Rundfunk und Fernsehen.

### FIPRONIL: VIELE BESORGTE BREMERINNEN UND BREMER

Die Meldungen über durch das Pflanzenschutzmittel Fipronil belastete Eier aus den Niederlanden, aber auch aus Niedersachsen, schreckten zahlreiche Bremerinnen und Bremer auf. Viele meldeten sich bei der Verbraucherzentrale und wollten anhand der Eiercodes wissen, ob sie belastete Ware gekauft hatten. Ein Statement der Verbraucherzentrale Bremen führte zu zahlreichen Anfragen und Interviews von Medien aus ganz Deutschland und sogar zu einer Veröffentlichung in China(!), hier ein kleiner Ausschnitt:

在這一事件曝光後，消費者權益保護組織開始調查均是否也存在被污染的情況。不萊梅消費者保護中心主任Annabel Oelmann表示，現在必須使他們負責任方，並請儘量從他們的網站在多大程度上也面臨遭到訴訟的風險。

Im Verlauf weiterer Untersuchungen stellte sich heraus, dass auch eihaltige Produkte belastet waren. Ein stichprobenartiger Marktcheck der Verbraucherzentrale in nur einem Bremer Supermarkt zeigte, wie groß die Produktpalette für die Weiterverarbeitung von Eiern ist.

### MARKTBEGEHUNGEN: ADVENTLICHE SÜSSWAREN, QUETSCHIES, STYLISCHE DOSEN

Die Verbraucherzentrale führt regelmäßig Marktchecks in Bremen und Bremerhaven durch, um Verbraucherinnen und Verbraucher über bestimmte Probleme oder Fragestellungen, aber auch über die Werbung der Hersteller aufzuklären, so auch im Jahr 2017.

- Quetschies, Fazit: Längeres Nuckeln am Obstbrei schadet den Kinderzähnen, zudem fällt sehr viel Müll an.
- Adventliche Süßwaren, Fazit: Bei alkoholischen Zutaten wäre der Hinweis „Enthält Alkohol“ auf der Vorderseite sinnvoll.
- Stylistische Dosen, Fazit: Eine schicke Gestaltung der Getränkeverpackung sagt nichts über den Inhalt aus, daher empfiehlt sich der Blick auf die Zutatenliste.



Stylische Dosen Quelle: Verbraucherzentrale Bremen



# PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“ – IMMOBILIENFINANZIERUNG

## DIE BREMER MARKTWÄCHTER

Seit Projektstart im März 2015 beobachtet der Marktwächter Finanzen den Finanzmarkt aus der Perspektive der Verbraucherinnen und Verbraucher. Durch stetige Analyse zeigen die Schwerpunkt-Teams der Verbraucherzentralen Hamburg, Bremen, Sachsen, Hessen und Baden-Württemberg Missstände und Fehlentwicklungen auf. Das Bremer Team unter Leitung von Philipp Rehberg kümmert sich seit Projektstart im Jahr 2015 um den Markt der Immobilienfinanzierung.



**MARKTWÄCHTER**  
FINANZEN

## SCHWERPUNKT IN BREMEN:

Immobilienfinanzierung

## PROJEKTTRÄGER:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

## PROJEKTNEHMER:

Bundesverband der Verbraucherzentralen e. V. (vzbv)

## PROJEKTLAUFZEIT:

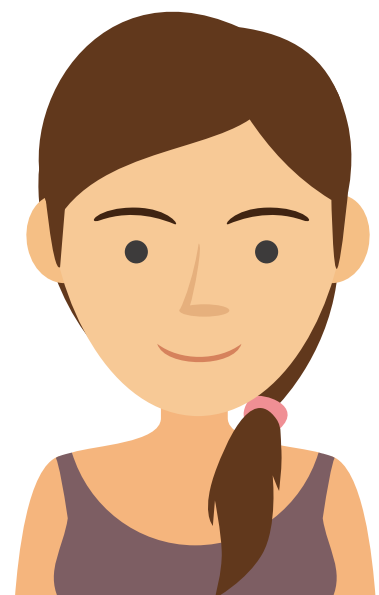
1.2.2015 bis 31.12.2019

## FÖRDERSUMME:

2,41 Mio. Euro

## KOOPERATIONSPARTNER:

Verbraucherzentralen Baden-Württemberg, Hamburg, Hessen, Sachsen



# PROJEKT „MARKTWÄCHTER FINANZEN“ – IMMOBILIENFINANZIERUNG

## SONDERUNTERSUCHUNG „VORFÄLLIGKEITSENTSCHÄDIGUNG BEI IMMOBILIENFINANZIERUNGEN“

Wie bereits im Vorjahr hat das Bremer Marktwächter-Team auch im Jahr 2017 eine vertiefende Analyse des Immobilienfinanzierungsmarkts veröffentlicht. Die Studie behandelt das Thema Vorfalligkeitsentschädigungen: Selbst bei gewissenhafter Planung einer Immobilienfinanzierung ist ein späteres Scheitern der Finanzierung nicht auszuschließen. Bei vorzeitiger Kündigung des Finanzierungsvertrags muss dem Darlehensgeber häufig eine Entschädigung für die vorzeitige Ablöse gezahlt werden; diese kann schnell mehrere tausend Euro betragen.

Die Verbraucherzentrale Bremen untersuchte anhand realer Bausparkkombinationsfinanzierungen und simulierter, vergleichbarer Annuitätendarlehen die Höhe der Vorfalligkeitsentschädigungen im Umfeld sinkender Marktzinsen und in einem (hypothetischen) Umfeld konstant niedriger Marktzinsen. Die Ergebnisse: Der Marktzins zum Zeitpunkt der Ablöse des Darlehens ist das entscheidende Kriterium für die Höhe der Vorfalligkeitsentschädigung. Vorfalligkeitsentschädigungen von Vorausdarlehen bei Bausparkkombinationsfinanzierungen sind in einem Umfeld fallender Wiederanlagezinsen in der Regel höher als jene von Annuitätendarlehen. In einem Umfeld konstanter Wiederanlagezinsen kann sich dieses Verhältnis ändern und sogar umkehren.

<https://ssl.marktwaechter.de/pressemeldung/ende-mit-schrecken-vorfaelligkeitsentschaedigung-bei-immobilienfinanzierungen>

## OMNIBUS-UMFRAGE „VERSTEHEN VERBRAUCHER DEN EFFEKTIVZINS?“

Die Gesamtkosten einer Immobilienfinanzierung auf einen Blick erfassen und Finanzierungsangebote miteinander vergleichen – dabei hilft der Effektivzins. Eine repräsentative Umfrage des Marktwächter-Teams Finanzen der Verbraucherzentrale Bremen zeigt nun: Selbst Verbraucherinnen und Verbraucher, die schon einmal ein Darlehen aufgenommen, haben noch nie von dieser Kennzahl gehört.



Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und die Verbraucherzentralen

Die Mehrheit der Befragten (64 Prozent) hat schon einmal den Begriff Effektivzins gehört. Doch nur wenige, die den Begriff kennen, haben seine Bedeutung auch komplett erfasst: Gerade einmal jeder Fünfte (21 Prozent) ist sich bewusst, dass der Effektivzins in der Regel höher ist als der Sollzins, Kreditnebenkosten beinhaltet und dazu dient, die Gesamtkosten unterschiedlicher Darlehensangebote miteinander zu vergleichen. 68 Prozent haben die Bedeutung nur teilweise oder gar nicht verstanden.



Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und die Verbraucherzentralen

Methode: Computergestützte Telefoninterviews (CATI), Stichprobengröße: N = 1.012, Stichprobenbeschreibung: bundesweit, repräsentative Bevölkerung ab 18 Jahren, Zeitraum der Durchführung: 09. bis 12.05.2017, Durchführendes Institut: forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH.



Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und die Verbraucherzentralen, Foto: Jan Zappner

### IMMER ÄRGER MIT DER VON ESSEN BANK

Über die „Von Essen Bank“ wurden mehrfach Beschwerden zu unterschiedlichen Sachverhalten über das Frühwarnnetzwerk gemeldet. In einem dieser Fälle hatte die Bank das Schweigen des Verbrauchers auf ein Prolongationsangebot als Annahme gewertet und sich dabei auf ihre AGB berufen. Auf diese Weise wollte die Bank einen effektiven Anschlusszins von 9,65 Prozent für eine Zinsbindung von fünf Jahren gegenüber dem Verbraucher durchsetzen. Zu diesem Sachverhalt läuft bereits eine Unterlassungsklage der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Das Marktwächter-Team gab zu diesem Vorgehen des Anbieters im Februar 2017 eine Verbraucherwarnung heraus, die in der BILD-Zeitung veröffentlicht wurde.

### ABMAHNVERFAHREN GEGEN BADENIA BAUSPARKASSE

Das Marktwächter-Team mahnte die „Deutsche Bausparkasse Badenia AG“ im Jahr 2017 ab. Der Anbieter hatte seinen Kundinnen und Kunden schriftlich Angebote zum Wechsel ihres Bauspartarifes unterbreitet und die Ersparnis eines jeweils individuell bezifferten Tarifumstellungsentgelts in Aussicht gestellt. Grund und Höhe dieses Entgelts wurden dabei nicht erläutert. Darüber hinaus war für das angebotene Bauspardarlehen kein Effektivzins angegeben.

Die Badenia lehnte die Abgabe der Unterlassungserklärung ab, sagte aber zu, bei zukünftigen Angeboten dieser oder ähnlicher Art den Effektivzins anzugeben. Von einer Klage gegen die Badenia wurde abgesehen. Der Anbieter konnte darlegen, dass ein Tarifwechsel aus aufsichtsrechtlichen Gründen in der Regel nur möglich sei, wenn der Bausparer so behandelt wird, als hätte er diesen Tarif bereits ursprünglich abgeschlossen. Ist der Guthabenzins des Zieltarifs niedriger, müsse der Bausparer zuvor erhaltene Guthabenzinsen an die Bausparkasse zurückzahlen (Tarifumstellungsentgelt). Ein Verzicht auf dieses Tarifumstellungsentgelt bedürfe der Genehmigung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), die in dem konkreten Fall vorgelegen habe. Auf eine Anfrage des Bremer Marktwächter-Teams bestätigte die BaFin diesen Sachverhalt.

## PROJEKT „MIGRANTEN UND VERBRAUCHER-SCHUTZ IN DIGITALEN MÄRKTEN II“

Menschen mit Migrationshintergrund stehen in Deutschland bei den Angeboten der digitalen Märkte vor großen Problemen. Ob intransparente Preisangebote beim Online-Handel, unübersichtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzerklärungen oder umständlich formulierte Verträge für Mobilfunk und Festnetz – vieles macht ihnen das Leben schwer.

Die Verbraucherzentrale Bremen hat seit Oktober 2016, gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg, die zweite Phase des Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“ begonnen. Das Projekt hat eine Laufzeit von zwei Jahren und wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. Das Projekt soll herausfinden, wie sich Online-Anbieter in den Bereichen Telekommunikation, Onlineverkauf von Lebensmitteln und Onlineverkauf von Reisen besonders an diese Zielgruppen wenden und ob sie sich an die in Deutschland geltenden Gesetze und Datenschutzvorschriften halten.

Die Verbraucherzentrale Bremen konnte im Rahmen des Projektes durch Vorträge im Bereich Kostenfallen und Abzocke in der digitalen Welt, sowie sicherer Umgang mit dem Internet und Smartphone, viele Verbraucherinnen und Verbraucher mit Migrationshintergrund und Multiplikatoren in Bremen erreichen und aufklären.

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale Bremen, in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg, erfolgreich einen Marktcheck zum Online-Handel von türkischen und russischen Lebensmitteln durchgeführt. Dabei wurden die Webseiten von Onlinehändlern, die solche Lebensmittel anbieten, dahingehend überprüft, ob sie die gesetzlichen Regelungen für Fernabsatzgeschäfte und die Vorschriften der Lebensmittelverordnung einhalten. Ergebnis der Untersuchung: Die Onlinehändler erfüllten nicht alle Anforderungen der Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) für dauerhaltbare Lebensmittel.

<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/pressemeldungen/marktcheck-zu-onlinehandel-fuer-tuerkische-und-russische-lebensmittel-mehr-kundenfreundlichkeit-bitte-17578>



Vorträge in der Verbraucherzentrale und im Zentrum für MigrantInnen und Interkulturelle Studien Gröpelingen e.V.  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

## PROJEKT „REDUSE“

In 2017 hat die Verbraucherzentrale Bremen mit der bundesweiten Umweltbildungskampagne „REdUSE - Über unseren Umgang mit den Ressourcen der Erde“ verschiedene Schulen besucht. Amtierender Bremer Bürgermeister Carsten Sieling hat die Schirmherrschaft über das Projekt in Bremen übernommen.

Der Rohstoffverbrauch in Deutschland und weltweit nimmt weiter zu. Fast sämtliche natürliche Ressourcen werden verstärkt ausgebeutet, ihre Vorkommen drohen zu erschöpfen. Um den künftigen Generationen die materiellen und ökologischen Grundlagen zu erhalten, ist ein nachhaltiger Umgang mit unseren Ressourcen unausweichlich. Doch wie sieht Nachhaltigkeit bei nachwachsenden und nicht nachwachsenden Rohstoffen aus? Welche Maßnahmen stehen Ländern, aber auch jedem Einzelnen, zur Verfügung? Und wie sind die Menschen in den Ländern des Südens von diesen Fragen betroffen und wie können sie von einer besseren Ressourcenpolitik profitieren?

Diese Fragen sind die Grundlage für die Bildungskampagne REdUSE – reduce – reuse – recycle, die seit November 2015 für drei Jahre durch die weiterführenden Schulen in Deutschland tourt. Die Kampagne wird an rund 2000 Schulen Station machen und rund 500.000 Schüler erreichen. In Bremen wurden zwölf Veranstaltungen durchgeführt und 3.981 Schülerinnen und Schüler erreicht.

Unterstützt wird die Bildungskampagne REdUSE bundesweit von den beiden Bundesverbänden der Abfallwirtschaft – dem VKU und dem BDE – sowie vor Ort von Entsorgung kommunal / Umweltbetrieb Bremen, der Verbraucherzentrale Bremen, der Bingo-Umweltlotterie und der Hanns R. Neumann Stiftung. Projektträger dieser Bildungskampagne sind der Bildungsträger „die Multivision e.V.“, die Verbraucherzentrale NRW und die Entwicklungsorganisation OXFAM.

”

**ZIG TAUSEND HANDYS VERSTAUBEN IN BREMENS SCHUBLADEN. DIE KLINGELNDEN ALLROUNDTALENTE WERDEN DURCHSCHNITTLICH NUR 18 MONATE BENUTZT UND DANN DURCH EIN NEUES ERSETZT. CA. 5.000 TONNEN ELEKTROSCHROTT – INKLUSIVE DER ENTHALTENEN WERTSTOFFE – FINDEN IHREN WEG NICHT ZURÜCK IN DEN ROHSTOFF-KREISLAUF. DESHALB UNTERSTÜTZT DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN DIE BUNDESWEITE BILDUNGSKAMPAGNE „REDUSE“ ALS EINEN WICHTIGEN SCHRITT, UNSEREN BREMER JUGENDLICHEN MÖGLICHKEITEN ZUR NACHHALTIGEN GESTALTUNG IHRER ZUKUNFT AUFZUZEIGEN.**

“

*Dr. Annabel Oelmann,  
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen*



## PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

Das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wird zur Hälfte vom Land Bremen und zur Hälfte vom Bund finanziert und bereitet Informationen zu wechselnden Schwerpunktthemen auf. Im Jahr 2017 standen unter anderem die Themen mobiles Bezahlen, digitales Einkaufen, Rechtsirrtümer im Alltag und Finanzkompetenz von jungen Verbraucherinnen und Verbrauchern im Fokus. Dazu wurde eine Banktour vorbereitet, die in 2018 durchgeführt werden kann. Umfragen zu Handwerker-Notdiensten und Gewährleistungen ergänzten die Projektarbeiten. Das Projektziel ist, Konsumentinnen und Konsumenten zu bestärken, sich präventiv auf die Herausforderungen und Marktbesonderheiten in den genannten Themenschwerpunkten einzustellen, Markttransparenz zu schaffen und Verunsicherung von Verbraucherinnen und Verbrauchern abzubauen.

### MARKTCHECK – WAS EIN SCHLÜSSELDIENST KOSTEN DARF

In einem bundesweiten Marktcheck haben die Verbraucherzentralen Preise für seriöse Schlüsseldienste erhoben. Denn unseriöse Dienste werben häufig mit günstigen Preisen ab neun Euro, verlangen vor Ort dann aber drei- bis vierstelligen Beträge. Mit Hilfe des Marktchecks können sich Verbraucher nun ein besseres Bild davon machen, welche Preise in ihrem Bundesland angemessen sind.

Um fragwürdigen Angeboten und überhöhten Preisen Einhalt zu gebieten, haben die Verbraucherzentralen nicht nur eine Liste mit Tipps zum Umgang mit Schlüsseldiensten erstellt, sondern im Herbst 2017 auch eine repräsentative Umfrage zu den Preisen einer einfachen Türnotöffnung gestartet.

Bundesweit sind rund 600 Schlüsseldienste befragt worden. Die Auswahl der befragten Unternehmen erfolgte in nach Bevölkerungszahl repräsentativ ausgewählten Gebieten. Gefragt wurde danach, was die Öffnung einer lediglich in das Schloss gefallenen Tür an einem Werktag, tagsüber und inklusive Anfahrt aus der

näheren Umgebung kostet. Des Weiteren ermittelten die Verbraucherschützer, was die Öffnung der zugefallenen Tür nachts oder an einem Sonn- oder Feiertag maximal kostet. Im bundesweiten Mittel bewegen sich die Preise für eine einfache Türöffnung um 70 Euro. Besonders günstig können Betroffene ihre zugefallene Tür in Thüringen und Mecklenburg-Vorpommern wieder öffnen lassen. Hier haben die Verbraucherzentralen Normalpreise von unter 60 Euro erfasst. Kostspieliger ist der Unglücksfall mit dem Schlüssel in Rheinland-Pfalz, dem Saarland und Baden-Württemberg.

Unseriöse Schlüsseldienste nutzen die Notsituation aus und verlangen Wucherpreise, vereinzelt in vierstelliger Höhe. Wer die Rechnung nicht vor Ort sofort bezahlen will, wird unter Druck gesetzt. Die Verbraucherschützer raten allen Betroffenen, sich im Falle von überhöhten Forderungen rechtlich beraten zu lassen. Die Ergebnisse des Marktchecks und Tipps für den Umgang mit Schlüsseldiensten können im Internet hier abgerufen werden: <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/presse-meldungen/vertraege-reklamation/kundenrechte/was-kostet-der-schluesseldienst-2017>



*Dreharbeiten zum ARD-Wahlcheck im August 2017 in Bremen*

*Quelle: Verbraucherzentrale Bremen*

## ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

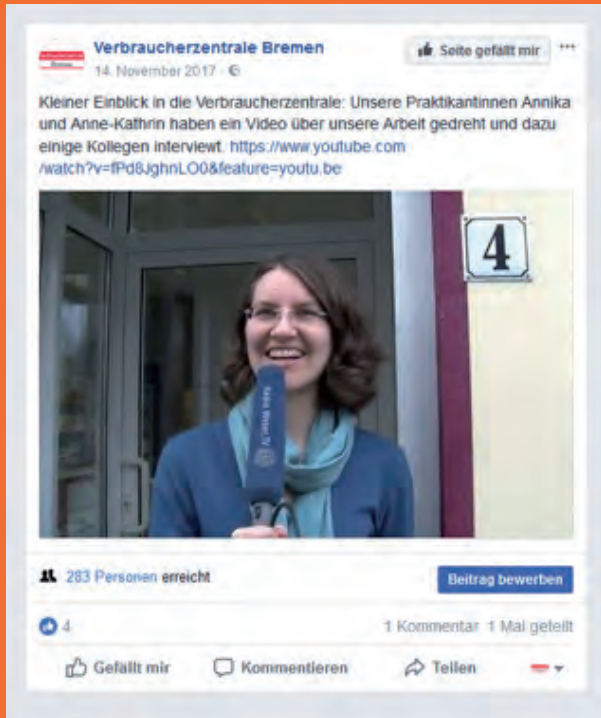
Wir waren mit 536 Interviews sehr gefragte Experten, u. a. bei der Nachrichtenagentur dpa, und wurden in mehr als 1.200 Artikeln (Radio, Print und Online) erwähnt. Wir haben 89 Pressemitteilungen verschickt (<https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/pressemitteilungen>). Wir erscheinen in jeder Ausgabe „Aktiv“, der Mitgliederzeitung der Deutschen Seniorenliga, jeden Montag mit unserer Kolumne in der Bremer Tageszeitung Weser-Ku-

rier und monatlich im Veranstaltungsheft Mixt. Bei Radio Bremen Zwei sind wir immer montags um 15:40 mit der Kolumne „Die Welt der Verbraucher“ live im Studio zu verschiedenen Verbrauchertemen. Wir erstellen quartalsweise eine Medienresonanzanalyse und versenden diese an den Verwaltungsrat, die senatorische Behörde für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz und Freunde der Verbraucherzentrale.

**GELUNGENES FILMPROJEKT IN DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN –  
KURZFILM STELLT DIE BERATUNGSTHEMEN DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN VOR**

Gute Idee: Eine Studentin der Universität Kiel und eine Schülerin der Bremer „Oberschule am Barkhof“ erhielten während ihres Praktikums in der Verbraucherzentrale Bremen den Auftrag für ein kleines Filmprojekt. Die beiden sollten darstellen, zu welchen Fragen die Verbraucherzentrale Beratung und Unterstützung für Verbraucherinnen und Verbraucher anbietet. Ausgestattet mit einer professionellen Kamera der Bremischen Landesmedienanstalt hatten die beiden Praktikantinnen freie Hand. Das Experiment ist geglückt. Der Film ist auf YouTube veröffentlicht und wurde im Offenen Kanal gezeigt.

<https://www.youtube.com/watch?v=fPd8JghnLOo&feature=youtu.be>



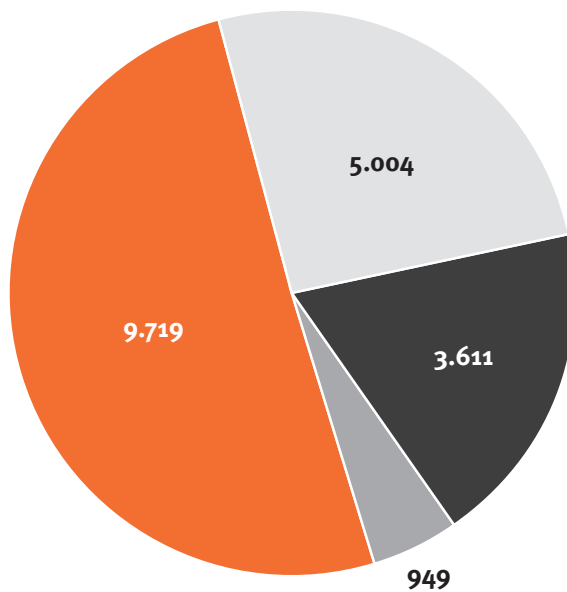
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

<b>36 Interaktionen</b>	
Erreichte Personen	283
Gefällt mir	4
Geteilt	1
Kommentare	1

## BERATUNGSZAHLEN

Die Verbraucherzentrale Bremen konnte die Beratungszahlen 2017 im Vergleich zum Vorjahr halten. Das ist besonders erfreulich, da wir nach Wegfall des Sondereffekts aufgrund der verstärkten Nachfrage zum „Widerruf von Immobiliendarlehen“ in 2016 befürchtet hat-

ten, dass die Nachfrage sinken könnte. Insbesondere die Beratungsangebote Finanzen und Versicherungen und Ernährung wurden stärker von Verbrauchern nachgefragt.



19.283 Beratung im Jahr 2017

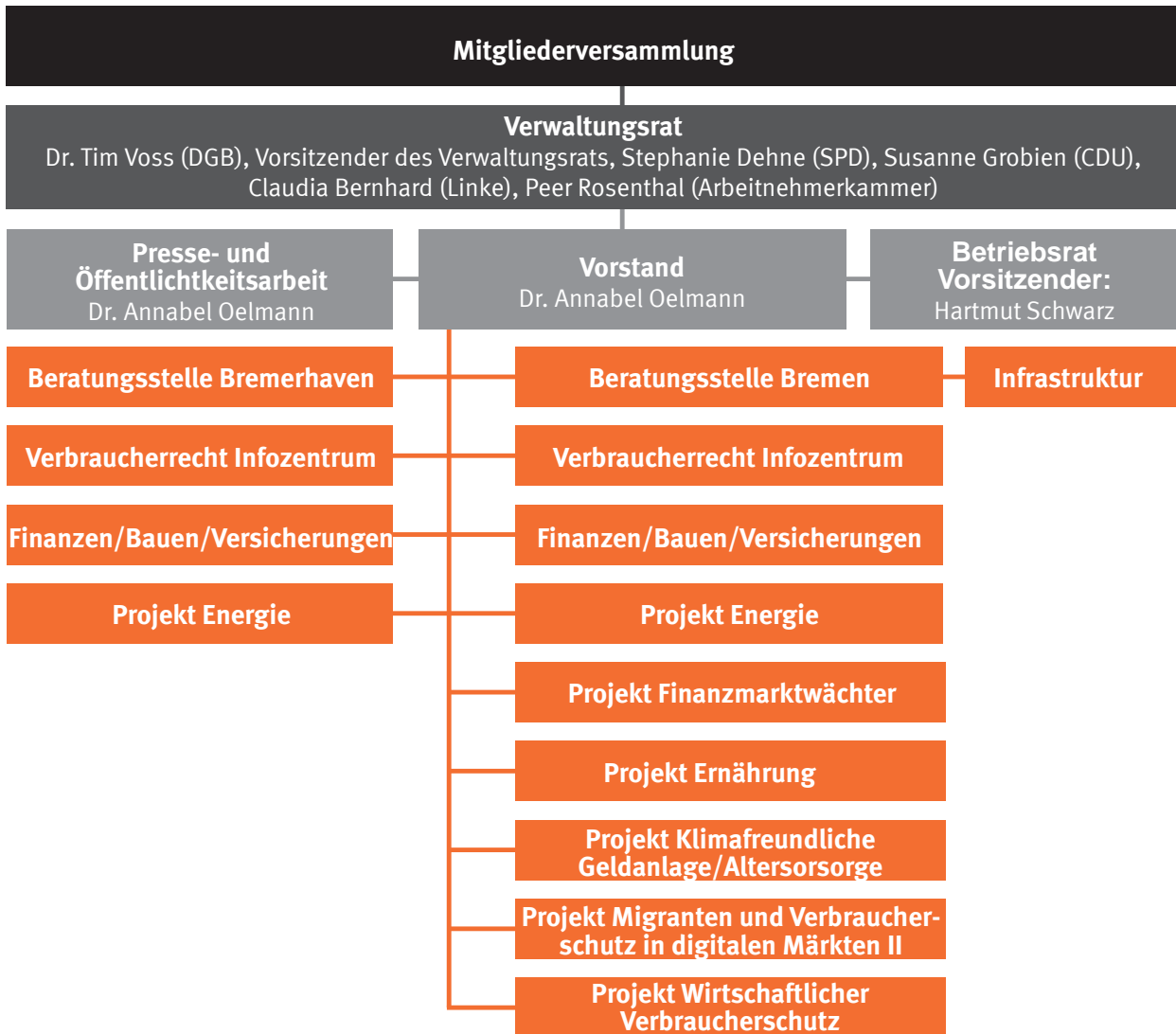
- Finanzen und Versicherungen
- Bauen und Energie
- Ernährung
- Verbraucherrecht

Unsere Webseite haben 205.869 Besucherinnen und Besucher angeklickt ([www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de)) bzw. 7.394.334 Interessierte zusammen mit [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de). Die Seite [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) betreibt die Verbraucherzentrale Bremen gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen. Durch Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung wurde

dieser Gemeinschaftsauftritt gestärkt. Dies führte zu deutlich verbesserten Zugriffszahlen auf [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de), darunter haben einzelne Länderportale – auch wir – gelitten. In 2016 hatten wir noch 303.638 Besucherinnen und Besucher auf [www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de), dafür aber nur 5.756.727 Interessierte zusammen mit [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de).

# DATEN UND FAKTEN ZUM VEREIN

## ORGANIGRAMM





## DAS TEAM DER VERBRAUCHERZENTRALE



Team der Verbraucherzentrale Bremen

Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

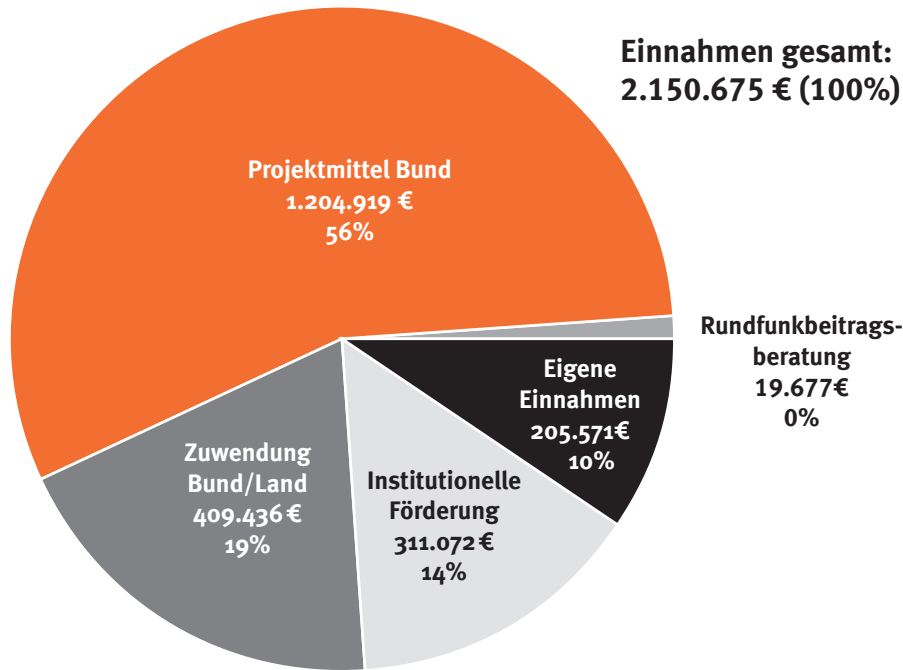
In der Verbraucherzentrale Bremen arbeiten 33 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 23 in Teilzeit. Darüber hinaus sind für uns 15 Honorarberaterinnen und

Honorarberater tätig. Uns unterstützen tatkräftig unsere Ehrenamtlichen Udo Endrigkeit, Ilse König und Astrid Riemann. Vielen Dank für Ihr Engagement!

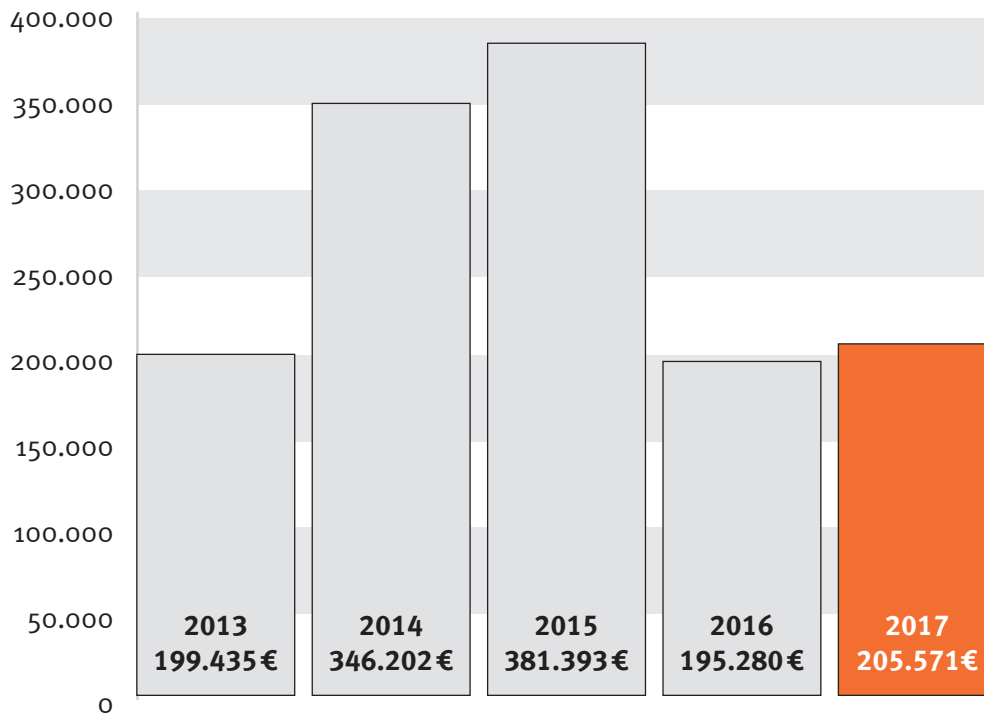
## FINANZEN 2017

	<b>Einnahmen</b>	Euro
	Erlöse aus Beratungen und sonstige Erlöse	205.571,00
	Zuwendung Institution Land Bremen	288.782,00
	Zuwendung Land Bremen zum Projekt Ernährung (BMEL)	120.032,00
	Zuwendungen vom BMEL zum Projekt Ernährung (BMJV)	120.032,00
	Zuwendung Land Bremen zum Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	84.686,00
	Zuwendungen vom BMJV zum Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	84.686,00
	Zuwendungen anderer Stellen	197.426,00
	<b>Summe Einnahmen</b>	<b>1.101.215,00</b>
	<b>Ausgaben</b>	Euro
	<b>Personalausgaben</b>	
	Institutionell	457.571,00
	Projekt Ernährung - Bund (BMEL)	100.314,00
	Projekt Ernährung - Land Bremen (BMEL)	110.652,00
	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - Bund (BMJV)	65.179,00
	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - Land Bremen (BMJV)	68.426,00
	<b>Sachkosten</b>	
	Institutionell	185.485,00
	Projekt Ernährung - Bund (BMEL)	20.135,00
	Projekt Ernährung - Land Bremen (BMEL)	9.383,00
	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - Bund (BMEL)	22.124,00
	Wirtschaftlicher Verbraucherschutz - Land Bremen (BMEL)	16.360,00
	<b>Summe Ausgaben</b>	<b>1.055.629,00</b>
	<b>Differenz</b>	<b>45.586,00</b>
	Zweckbetrieb	-33.998,00
	Wirtschaftlicher Zweckbetrieb	3.946,00
	<b>Ergebnis</b>	<b>15.534,00</b>

**EINNAHMEN**



**EIGENE EINNAHMEN (ENTWICKLUNG)**



### VERWALTUNGSRAT

Im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen sind:

- Dr. Tim Voss,  
Vorsitzender des Verwaltungsrates Gewerkschaftssekretär des DGB, Region Bremen-Elbe-Weser
- Claudia Bernhard  
Die Linke, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Stephanie Dehne – in 2016 neu gewählt  
SPD, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Susanne Grobien  
CDU, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Peer Rosenthal – in 2016 neu gewählt  
Referent der Geschäftsführung der Arbeitnehmerkammer

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



Von links: Susanne Grobien, Peer Rosenthal, Hartmut Schwarz, Dr. Tim Voss, Dr. Annabel Oelmann  
Quelle: Verbraucherzentrale Bremen

### MITGLIEDSVERBÄNDE (STAND AUGUST 2018)

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club Landesverband Bremen (ADFC Bremen) e.V.
- Arbeitnehmerkammer Bremen
- BDV - Bund der Versicherten e.V.
- Bremer Aufbau Bank GmbH
- Bremer Energie-Konsens GmbH
- BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Landesverband Bremen
- CDU Landesverband Bremen
- Deutscher Mieterbund - Mieterverein Bremen e.V.
- DGB Region Bremen-Elbe-Weser, Geschäftsstelle Bremen
- DHB - Bildungswerk des Deutschen Hausfrauen-Bundes Landesverband Bremen
- DIE LINKE - Landesverband Bremen, Landesgeschäftsstelle
- Fachzentrum Schuldenberatung im Lande Bremen e.V. (FSB)
- Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), Region Bremen-Weser-Elbe
- Haus & Grund - Landesverband Bremen e.V.
- IFF Institut für Finanzdienstleistungen e.V.
- SPD Landesorganisation Bremen
- VHS - Bremer Volkshochschule

## BERATUNGSSTELLEN IM LAND BREMEN

### BERATUNGSZENTRUM BREMEN

Altenweg 4  
28195 Bremen  
Telefon: 0421-160 77-7  
Fax: 0421-160 77-80

### BERATUNGSSTELLE BREMERHAVEN

Barkhausenstr. 16 (3. Etage)  
27568 Bremerhaven  
Telefon: 0471- 261 94

### BERATUNGSZEITEN

Montag: 10 bis 18 Uhr  
Dienstag: 10 bis 18 Uhr  
Mittwoch: 10 bis 18 Uhr  
Donnerstag: 10 bis 18 Uhr  
Freitag: 10 bis 13 Uhr

### BERATUNGSZEITEN

Montag: 09 bis 12 Uhr und 14 bis 18 Uhr  
Dienstag: 09 bis 12 Uhr  
Mittwoch: 14 bis 18 Uhr  
Donnerstag: 09 bis 12 Uhr  
Freitag: 09 bis 12 Uhr



## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Bremen e.V.  
Altenweg 4, 28195 Bremen  
Telefon: 0421-160 77-7  
Fax: 0421-160 77-80  
www.verbraucherzentrale-bremen.de  
www.twitter.com/VZHB

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

**Texte:** Dr. Annabel Oelmann  
**Konzeptionelle Grundlagen:** Zarah Philipson  
**Lektorat:** Regina Aschmann, Katja Nonnenkamp-Klüting, Zarah Philipson  
**Fotos / Bildnachweise:** Foto Titelseite: fotolia, Kara, 33741623; Illustrationen auf den Seiten 10, 12, 17, 24 und 29 designed by Freepik; Foto Seite 13 © swb; Foto Seite 14: Pressereferat, Direktorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz Bremen; Abbildungen Seite 30/31 © Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und die Verbraucherzentralen, Foto: Jan Zappner; Alle anderen Bilder: © Verbraucherzentrale Bremen  
**Gestaltung:** bildschön + wortgewand(t), Dorothea Salzmänn-Schimkus, Bremen

**Stand:** August 2018

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2018, Verbraucherzentrale Bremen/Bremerhaven

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

**verbraucherzentrale**

*Bremen*