



verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern

GESCHÄFTSBERICHT FÜR DAS JAHR 2023

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

INHALT

Grußwort	3
Meilensteine	
Meilensteine	4-5
Verbraucherrecht	
Im Austausch mit der Politik	6-7
Was lange währt, ist nicht immer gut!	8
Finanzen und Versicherungen	
Wenn Finanzanbieter in Konflikt mit dem Recht geraten	9-10
Verbandsthema Inkasso	11
Lebensmittel und Ernährung	
Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln	12-15
Bauen, Wohnen, Energie	
Auch 2023: Das Thema Energie ist und bleibt wichtig	16
Messen und Projektmarketing „Energieberatung“	17
Besondere Energie-Fälle aus der Beratungspraxis	18
Beratung, Bildung, Information	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	19-22
Beratungsstelle Rostock	23
Beratungsstelle Schwerin	24
Beratungsstelle Neubrandenburg	25
Beratungsstelle Stralsund	26
Verbraucher stärken im Quartier Rostock-Groß Klein	27
Rundfunkbeitrag	28
Zahlen, Daten, Meinungen	
Verbraucherstimmen	29
Das Jahr 2023 in Zahlen	30
Pressestimmen	31
Organigramm	32
Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2023	33
Gehälter, Aufwandsentschädigungen und Mitglieder	34
Impressum	35
Beratungstermin vereinbaren	36

Liebe Leserinnen und Leser,

das vergangene Jahr war zweifellos von zahlreichen Herausforderungen geprägt, die Verbraucherinnen und Verbraucher in ganz Mecklenburg-Vorpommern betrafen. Von der fortlaufenden Bewältigung der COVID-19-Pandemie über die wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen der Energiekrise bis hin zur galoppierenden Inflation, haben wir gemeinsam eine Zeit durchlebt, die uns vor bisher nicht dagewesene Aufgaben gestellt hat.

In dieser Zeit der Unsicherheit und Veränderung hat die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern jedoch unerschütterlich an ihrer Mission festgehalten: Verbraucherinnen und Verbrauchern eine starke Stimme zu verleihen, ihre Rechte zu verteidigen, sie mit den Ressourcen auszustatten, die sie benötigen, um fundierte Entscheidungen zu treffen und für faire Bedingungen auf dem Markt einzutreten. Das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern für die Belange der Verbraucherinnen und Verbraucher war dabei gleichermaßen vielfältig und nachhaltig.

Während wir auf das Jahr 2023 zurückblicken, erkennen wir nicht nur die Herausforderungen, sondern auch die Errungenschaften und Fortschritte, die wir gemeinsam erreicht haben. Doch wir wissen auch, dass die Arbeit nicht endet. Die kommenden Jahre werden zweifellos weitere Herausforderungen mit sich bringen, aber gemeinsam sind wir bereit, ihnen mit Entschlossenheit und Engagement zu begegnen.

Aus diesen Gründen hat das Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz die Förderung der Verbraucherzentrale erhöht. Damit kann unter anderem die personelle Besetzung der Beratungsstelle in Stralsund verbessert werden. Zusätzlich hat die Landesregierung im Jahr 2023 der Verbraucherzentrale einen Zuschuss von 10.300 Euro gewährt, um die gestiegenen Beratungsanfragen – vor allem zu Energiethemen – bewältigen zu können, denn eine starke Verbraucherzentrale ist entscheidend für die Umsetzung der Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Die Landesregierung und im Besonderen das Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz werden weiterhin alles dafür tun, dass die Verbraucherzentrale als

Anwältin für Verbraucherrechte im Land gut arbeiten kann. Diese Unterstützung trägt dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, dass den Verbraucherinnen und Verbrauchern hilft, informierte Entscheidungen zu treffen und vor Ausbeutung oder Täuschung geschützt zu werden.

Ich möchte mich deshalb bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Energieberaterinnen und Energieberatern für ihre wichtige und unerlässliche Arbeit bedanken. Sie alle geben dem Verbraucherschutz in Mecklenburg-Vorpommern ein Gesicht. Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit ihnen allen und wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen des Geschäftsberichtes für das Jahr 2023.



*Ihre Jacqueline Bernhardt
Ministerin für Justiz, Gleichstellung
und Verbraucherschutz des Landes
Mecklenburg-Vorpommern*

MEILENSTEINE

JANUAR

20. bis 29. Januar

Internationale Grüne Woche
(Themen Lebensmittelverschwendung und wirtschaftlicher Verbraucherschutz)

FEBRUAR

16. Februar

fachlicher Austausch mit Julia Marg und Luise Will
von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz



MÄRZ

15. März

Weltverbrauchertag unter dem Motto
„Gemeinsam durch die Preiskrise“

APRIL

25. April

Jacqueline Bernhardt, Ministerin für Justiz, Gleichstellung
und Verbraucherschutz des Landes Mecklenburg-

Vorpommern erhält Einblicke in unsere tägliche Arbeit
in der Beratungsstelle Güstrow



JUNI

03. Juni

Auftaktveranstaltung zur Interkulturellen Woche
„Rostock ist bunt“ im IGA-Park



21. Juni

Fachaustausch über die Qualität und Maßnahmen
zur Verbesserung der Kita- und Schulverpflegung in MV
mit der Landtagsfraktion BÜNDNIS 90/ DIE GRÜNEN

25. Juni

Tag der offenen Tür des Landtages in Schwerin

30. Juni bis 02. Juli

Frau Bernhardt zu Besuch beim Mecklenburg-Vorpommern-Tag in Neubrandenburg



31. August

Pressereise Bundesministerin Steffi Lemke in Rostock-Groß Klein

SEPTEMBER

06.09.2023

Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.



JULI

18. Juli

Vernetzungstreffen mit Dr. Stephan Goltermann, Direktor des Landesamtes für Landwirtschaft, Lebensmittelsicherheit und Fischerei Mecklenburg-Vorpommern (LALLF)

14. bis 17. September

32. Fachausstellung für Landwirtschaft, Ernährung und ländliche Perspektiven (MeLa) in Mühlengiez

AUGUST

20. August

Tag der offenen Tür im Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) unter dem Motto „Landwirtschaft macht gutes Essen: Nachhaltigkeit!“

29. September bis 06. Oktober

Informationsstand zur bundesweiten Aktionswoche „Zu gut für die Tonne!“



06. bis 10. November

Online-Vorträge im Rahmen der bundesweiten Woche der Vorsorge der Verbraucherzentralen

IM AUSTAUSCH MIT DER POLITIK

••••• **Im Jahr 2023 hat die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern Gesetzesvorhaben aktiv begleitet und dabei den Anliegen von Verbraucherinnen und Verbrauchern Gehör verschafft.**

Gemäß ihrer Satzung ist die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern dazu verpflichtet, die Interessen der Verbraucher:innen in der Öffentlichkeit und gegenüber politischen Entscheidungsträger:innen zu vertreten. So wird sichergestellt, dass die Stimmen der Verbraucher:innen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene gehört und Gesetze gefördert werden, die ihre Interessen schützen.

So hat die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern 2023 eine umfangreiche Stellungnahme zum Entwurf des Verbandsklagenrichtlinien-Umsetzungsgesetzes (VRUG) abgegeben. Kern des Gesetzes ist das Verbraucherrechtsdurchsetzungsgesetz (VDuG), mit dem die neue Abhilfeklage eingeführt wurde. Damit erhalten Verbraucherverbände die Möglichkeit, bei Massenschäden direkte Entschädigungsleistungen für Verbraucher:innen durchzusetzen.

Die Einführung der Abhilfeklage ist ein Meilenstein im Verbraucherschutz und der kollektiven Rechtsdurchsetzung. Bei Massenschäden wie dem Dieselskandal können sich Betroffene der Verbandsklage anschließen, ohne selbst vor Gericht ziehen zu müssen. Für Verbraucher:innen ist das deutlich einfacher und kostengünstiger und die Gerichte werden von massenhaften Parallelverfahren entlastet.

Ein weiterer rechtlicher Dauerbrenner ist das so genannte „Containern“. Gemeint ist die Mitnahme bereits entsorgter, aber vermutlich noch genießbarer Lebensmittel aus Abfallcontainern von Supermärkten und Discountern. Das Containern ist rechtswidrig, jedoch lag 2023 ein Gesetzesentwurf vor, der das Containern entkriminalisieren sollte. In einer Anhörung vor dem Rechtsausschuss des Landtages Mecklenburg-Vorpommern im Juni 2023 hat unsere Expertin Simone Goetz aus dem Bereich Lebensmittel und Ernährung Stellung zu diesem Thema aus Sicht des Verbraucherschutzes bezogen.

Das Verbraucherinformationsgesetz (VIG) gibt Bürger:innen einen Rechtsanspruch auf Information in wichtigen Verbraucherfragen. Auf Antrag erhält jeder Zugang zu Informa-



Wiebke Cornelius, Vorständin der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern, nahm am 02. März 2023 an der Klausurtagung der Landtagsfraktion DIE LINKE in Banzkow teil und beteiligte sich gemeinsam mit Simone Goetz am Fachaustausch zur Lebensmittelverschwendung.



Am 27. Juli 2023 besuchte der Landtagsabgeordnete Philipp da Cunha unsere Beratungsstelle in Güstrow und informierte sich zu aktuellen Verbraucherthemen im Landkreis Rostock.

tionen, die den Behörden zum Beispiel zu Erkenntnissen aus dem Bereich der Lebensmittelüberwachung vorliegen: Allerdings sind diese Auskünfte nicht immer kostenfrei, die Kosten sind in einer Verordnung geregelt, welche für das



Im Rahmen ihrer Pressereise 2023 informierte sich Steffi Lemke, Bundesministerin für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz, am 31. August 2023 im Bürgerhaus in Rostock Groß Klein über die Arbeit der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern.

Land Mecklenburg-Vorpommern geändert werden sollte. Hierzu hat unser Experte Klaus Schmedek im September 2023 ebenfalls eine Stellungnahme abgegeben.

Inkassofragen zählen zu den häufigsten Anliegen in der Beratung der Verbraucherzentrale. Obwohl das „Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht“ einige positive Veränderungen für Verbraucher:innen gebracht hat, hat sich in der Praxis leider wenig geändert. Im Dezember 2023 hat unser Finanzexperte Stephan Tietz dem Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz eine ausführliche Stellungnahme übermittelt, in der wir auf weitere bestehende Probleme hingewiesen haben.



Anlässlich der gemeinsamen Aktion der Verbraucherverbände zum Thema „Vertragslaufzeiten bei Dauerschuldverhältnissen“ informierte sich der Arbeitskreis Recht der Landtagsfraktionen von SPD und DIE LINKE am 05. Dezember 2023 im Rahmen eines Fachgesprächs über die rechtlichen Problemstellungen.

WAS LANGE WÄHRT, IST NICHT IMMER GUT!

••• Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat im Rahmen eines bundesweiten Marktchecks zusammen mit anderen Verbraucherzentralen die vertraglichen Kündigungsfristen in Verträgen über Dauerschuldverhältnisse überprüft.

Schon seit dem 1. März 2022 gibt es eine neue gesetzliche Regelung zu den zulässigen Laufzeiten so genannter Dauerschuldverhältnisse, also von Verträgen, die regelmäßig wiederholende Leistungen betreffen zum Beispiel Mobilfunkverträge, Zeitschriftenabonnements oder Verträge mit Fitnessstudios. Wer einen Vertrag mit einem Zeitschriftenverlag, Energieversorger oder Fitnessstudio abschließt, hat

seit dem 1. März 2022 das Recht, diesen nach Ablauf der Mindestvertragszeit mit einer Frist von einem Monat zu kündigen. Für Handy-, Festnetz- und Internetverträge gelten die Regelungen sogar bereits seit Dezember 2021 – sowohl für Verträge, die nach diesem Zeitpunkt abgeschlossen wurden, als auch für Altverträge.

Im Rahmen eines gemeinsamen Marktchecks haben die Verbraucherverbände überprüft, ob die Unternehmen diese neuen gesetzlichen Regelungen auch einhalten. Von Rostock bis München hatten die Verbraucherschützer:innen eine lange Liste mit Laufzeitverträgen aus verschiedenen Lebensbereichen auf ihren Tischen: Strom- und Gasverträge, Verträge aus dem Bereich Telekommunikation, Streamingdienste und Spielekonsolenhersteller, Partnerbörsen und Datingplattformen, Fitnessstudios, Carsharing-Unternehmen, Anbietern digitaler Dienstleistungen und viele mehr. Insgesamt wurden über 800 Unternehmen geprüft.

Das Ergebnis war enttäuschend: Insgesamt stellten die Kolleg:innen 167 Verstöße bei 116 Unternehmen fest. Etwa jeder siebte Anbieter nutzte also unwirksame Klauseln in den Verträgen – und das obwohl die Wirtschaft über ein Jahr lang Zeit hatte, die von ihnen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen an die neuen Gesetze anzupassen. Um die festgestellten Rechtsverstöße nicht nur aufzudecken, sondern auch abzustellen, mahnten die Verbraucherverbände auffällig gewordene Unternehmen im nächsten Schritt ab. Rund 60 Prozent der abgemahnten Unternehmen zeigten Einsehen, änderten die AGB und gaben eine Unterlassungserklärung ab.

Grundsätzlich können Verbraucher:innen sich folgendes merken: Wer einen Vertrag über ein Dauerschuldverhältnis nach dem 1. März 2022 abgeschlossen hat, kann diesen nach der Mindestlaufzeit jederzeit mit einer Monatsfrist kündigen. Dabei ist egal, was in den AGB des Unternehmens steht.



Wiebke Cornelius im Gespräch mit Elke-Annette Schmidt, verbraucherpolitische Sprecherin DIE LINKE

WENN FINANZANBIETER IN KONFLIKT MIT DEM RECHT GERATEN

••••• Dass sich Banken, Sparkassen, Versicherungen und sonstige Finanzdienstleister an Recht und Gesetz halten müssen, sollte eigentlich eine Selbstverständlichkeit sein. Es ist auch längst gesetzlich vorgeschrieben, dass die Kund:innen anleger- und anlagegerecht beraten werden müssen. Also so, dass das empfohlene Produkt zum Kunden passt und so, dass dieser es auch versteht, unabhängig welches Vorwissen vorhanden ist. Zudem ist ein Protokoll auszuhändigen, welches das Beratungsgespräch wiedergibt. Trotz dieser gesetzlichen Vorgaben ist immer wieder festzustellen, dass Verbraucher:innen, die eine sichere Anlage suchen, hochspekulative und teure Fonds verkauft werden, Rentner:innen Verträge untergeschoben werden, für die sie 120 Jahre alt werden müssen, dass AGB abgezeichnet werden sollen, die einen Umfang von mehr als einhundert Seiten haben oder dass nach einem Versicherungswechsel plötzlich die Raten hochschnellen. Und die Beratungsprotokolle haben häufig nur einen Zweck, sie dienen als Persilschein.



Stephan Tietz im Interview

••••• Prämiensparen – über 20 Jahre Gerichtsverfahren und noch kein Ende

Bereits 2004 entschied der Bundesgerichtshof, dass die bis dahin übliche Praxis der Sparkassen und Banken, die

Zinsen bei Prämiensparverträgen nach Belieben anzupassen, eindeutig rechtswidrig sei. Dennoch wandten sich auch im Jahr 2023 etliche Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale, da trotz des lang zurückliegenden Urteils immer noch keine abschließende Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs existiert. Derzeit sind mehrere Musterfeststellungsklagen vor verschiedenen Oberlandesgerichten anhängig, wobei die bisherigen Urteile recht uneinheitlich ausfallen. Zuletzt entschied der Bundesgerichtshof am 14.11.2023 zugunsten der Betroffenen über Prämiensparverträge, die von den Sparkassen vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit von 1188 Monaten gekündigt wurden. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern wird sich weiterhin dafür einsetzen, dass die Sparkassen des Landes ihre Verträge einhalten.

In den kommenden Jahren werden zunehmend auch Rieserverträge, die per Banksparplan bespart wurden, in die Auszahlungsphase kommen. Diese Verträge enthalten häufig ähnliche Klauseln zur Zinsanpassung, die nicht den Vorgaben des Bundesgerichtshofs entsprechen. Es ist absehbar, dass sich die gerichtlichen Auseinandersetzungen diesbezüglich fortsetzen werden.

••••• Das Postbank-Urteil und seine Folgen

In den letzten Jahren haben viele Banken, darunter auch die Postbank, Kontoführungsgebühren eingeführt oder die Gebühren für bestehende Konten erhöht. Verbraucher:innen konnten sich dagegen nur schwer wehren, da die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) entsprechende Klauseln enthielten. Diese Klauseln sahen vor, dass die Zustimmung der Kund:innen als gegeben galt, wenn sie nicht aktiv widersprachen. Ein Widerspruch konnte jedoch dazu führen, dass die Bank das Konto kündigte. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) verklagte daher die Postbank. 2021 entschied der Bundesgerichtshof zugunsten des vzbv: Klauseln, die eine fingierte Zustimmung ermöglichen, benachteiligen Ratsuchende unangemessen und sind unzulässig. Daraufhin mussten Banken und Sparkassen die explizite Zustimmung einholen oder Neuverträge abschließen. Zudem ergaben sich Rückforderungsansprüche für unberechtigte Kontoführungsentgelte zugunsten der Verbraucher:innen.

Bereits 2022 wandten sich viele Ratsuchende mit Fragen wie „Muss ich den neuen AGB zustimmen?“, „Warum sind die AGB so umfangreich?“, „Gilt meine Zustimmung auch für Produkte, die ich nicht habe?“, „Wie hoch ist mein Erstattungsanspruch?“, „Darf die Bank mir kündigen, wenn ich meine Erstattungsansprüche geltend mache?“ an die Verbraucherzentrale. Die online bereitgestellten Webtexte und Musterschreiben konnten viele dieser Fragen beantworten, dennoch beschäftigten diese Themen auch 2023 die Verbraucherzentrale. Viele Kreditinstitute versuchten, auf die Erstattungsansprüche zu reagieren, indem sie die Betroffenen abwimmeln oder nur Teilzahlungen leisteten. Auch hierzu läuft noch eine Musterfeststellungsklage des vzbv, die erstinstanzlich zugunsten der Verbraucher:innen entschieden wurde.

Einige Sparkassen führten erst 2023 neue Kontomodelle ein, wie zum Beispiel die Ostseesparkasse (OSPA). Hier bezogen sich die meisten Beschwerden darauf, dass die OSPA in ihren Anschreiben an die Kund:innen häufig nur das teurere Kontomodell erwähnte und die Möglichkeit eines günstigeren Modells verschwieg. Aktuell setzt sich die Bankenbranche dafür ein, die Gesetze zu ihren Gunsten zu ändern, um die Zustimmung zu Änderungen wieder fingieren zu können. Die Verbraucherzentralen werden dieses Vorhaben kritisch begleiten.

... Postbank – Die Zweite ...

Auch 2023 war die Postbank erneut Gegenstand vieler Beschwerden. Diesmal war der Auslöser jedoch kein Gerichtsurteil, sondern eine IT-Umstellung im Rahmen der Übernahme durch die Deutsche Bank. Die Probleme betrafen unter anderem Girokonten, die Abwicklung von Nachlässen, Pfändungsschutzkonten und Immobilienfinanzierungen. Kund:innen der Postbank kämpften monatelang mit erheblichen Schwierigkeiten bei der Führung ihrer Konten.

Beispielsweise standen bei umgewandelten P-Konten keine Freibeträge zur Verfügung, obwohl dies innerhalb weniger Tage gewährleistet sein sollte. Bei anderen P-Konten war der erhöhte Freibetrag trotz vorgelegter Bescheinigung wochenlang nicht verfügbar. Zudem wurden Girokonten wegen alter, eigentlich erledigter Pfändungen gesperrt. Diese Probleme führten oft zu massiven, teils existenziellen Schwierigkeiten, wenn Daueraufträge für Miete, Strom und Telefon nicht ausgeführt werden konnten und Bargeld für den Kauf von Lebensmitteln oder Medikamenten nicht abgehoben werden konnte.

Gleichzeitig traten Probleme bei der ebenfalls von der Deutschen Bank übernommenen DSL Bank auf. Hier gab es Schwierigkeiten bei der Abwicklung von Immobiliendarlehen, die Verbraucher:innen in erhebliche Schwierigkeiten brachten, von der fehlenden Freigabe von Sicherheiten bis hin zur Nichtausreichung des Darlehens mit den entsprechenden Konsequenzen.

Die Verbraucherzentralen reagierten auf diese Probleme, indem sie Musterschreiben bereitstellten. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) stellte der Geschäftsleitung der Bank zudem eine Aufsicht zur Seite.

TOP 5 DER FINANZ- BERATUNGSTHEMEN

-  **Banksparkpläne und Sparkonten 32 %**
-  **Girokonten (Entgelte /AGB)/ Kündigungen) 10 %**
-  **Private Krankenversicherung 8 %**
-  **Lebens- und Rentenversicherungen 6 %**
-  **Verbraucherdarlehen 5 %**

VERBANDSTHEMA INKASSO



Ein Verbund aus 16 Verbraucherschützenden Vereinen – so auch die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern – hat sich 2023 des Themas Inkasso angenommen, welches in der Verbraucherschutzarbeit ein negativer Dauerbrenner ist. Jährlich erreichen die Verbraucherzentralen tausende Beschwerden zu diesem Thema. Mit der Inkassoreform im Jahr 2021 hatte der Gesetzgeber versucht, die massiven strukturellen Unterschiede im Bereich des Inkassos abzumildern. Die in der Zeit von Ende 2021 bis Mitte 2023 gesammelten Erfahrungen mit den Auswirkungen der Reform geben leider weiter Anlass zur Kritik.

Überhöhte Inkassokosten sind ein häufiges Ärgernis für Verbraucher:innen und können besonders für einkommensschwache und überschuldete Menschen zu einer echten Bedrohung werden. Die derzeitigen Regelungen zu Höchstätzen von Inkassokosten zementieren die soziale Schiefelage. Die geltend gemachten Inkassokosten stehen insbesondere beim Massenkassos in keinem Verhältnis zum Aufwand. Zudem werden die Menschen durch die Androhung von Lohn- und Gehaltspfändungen oder Hausbesuchen zur Pfändung von Wertsachen, ohne dass ein vollstreckbarer Titel vorliegt, in eine Drucksituation gebracht. Im Fokus stehen zwei grundlegende Probleme. Zum einen das dem Inkasso zugrundeliegende Dreiecksverhältnis mit dem damit in der Praxis einhergehenden Problem der Abrechnung fiktiver Schadenspositionen und zum anderen das Phänomen des Massenkassos. Im allgemeinen Haftungsrecht ist unstrittig, dass Geschädigte einen Nachweis für den tatsächlichen Schaden erbringen müssen – in der Inkassopraxis hingegen erfolgt regelmäßig eine Bereicherung auf Kosten der Betroffenen, indem fiktive Schäden abgerechnet werden. Daneben steht die Problematik, dass Inkasso heute in aller Regel ein Massengeschäft darstellt, welches nicht mit einer anwaltlichen Tätigkeit und dem für Rechtsanwälte geschaffenen Vergütungsrahmen vergleichbar ist. Dennoch erfolgt die Kostenerhebung für dieses Massengeschäft in Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) – eine Gleichbehandlung ungleicher Sachver-

halte zu Lasten Betroffener. Für die anstehende Gesetzes-evaluation ergeben sich daher die folgenden Forderungen.

Forderungen im Überblick:

- ➔ Inkassodienstleister müssen verpflichtet sein, den konkreten Schaden, also die vom Gläubiger an den Inkassodienstleister geleistete Zahlung offenzulegen.
- ➔ Für Inkassokosten bedarf es eines klaren gesetzlichen und einfach verständlichen Kostenrahmens losgelöst von der Anlehnung an das RVG. Der festgestellte jeweilige Aufwand pro Fall, insbesondere in Fällen von Masseninkasso, ist bei der Festlegung der Höchstkosten zu berücksichtigen. Das Bundesministerium der Justiz ist aufgerufen, ein entsprechendes Gremium unter Beteiligung von Verbraucherschutzorganisationen zu schaffen.
- ➔ Für Inkassoschreiben müssen festgelegte Darstellungsverfahren gelten. Langfristig betrachtet sollten Inkassoschreiben so standardisiert sein, dass Verbraucher:innen sie niedrigschwellig mit technischer Unterstützung beispielsweise über ein Tool der Verbraucherzentralen überprüfen können.
- ➔ Die Verletzung von gesetzlichen Pflichten muss mit klaren verbraucherschützenden Rechtsfolgen belegt werden. Zahlungen sollten nur bei vollständiger Erfüllung der Pflichten verlangt werden dürfen. Bereits geleistete Zahlungen müssen Verbraucher:innen zurückfordern dürfen. Bei unvollständiger Aufklärung über die Folgen von Zusatzvereinbarungen (wie Ratenzahlungsvereinbarungen) dürfen Inkassodienstleister aus diesen nicht vorgehen.
- ➔ Für den Fall, dass kein eigener Kostenrahmen geschaffen werden sollte, müssen unbestimmte Rechtsbegriffe und Auslegungsspielräume durch unzweideutige Regelungen ersetzt werden. Die Öffnungsklausel aus Nr. 2300 Vergütungsverzeichnis RVG muss gestrichen werden.
- ➔ Die neue zentrale Aufsicht muss in einer Hand liegen und fachlich, organisatorisch und personell so gut ausgestattet sein, dass sie
 - proaktiv, auch bereits bei Verdachtsfällen, tätig werden kann,
 - (laufende) Beschwerdeverfahren und Entscheidungen transparent macht und
 - dadurch zur Selbstbefähigung von Verbraucher:innen beiträgt.

VERBANDSTHEMA 2023 - POSITIONSPAPIER „INKASSO“

Das Positionspapier wird von folgenden Mitgliedsverbänden, Verbraucherzentralen und Fördermitgliedern gemeinsam getragen:

10. Oktober 2023



WERBUNG UND WIRKLICHKEIT BEI LEBENSMITTELN

Der „richtige“ Einkauf von Lebensmitteln ist für viele Verbraucher:innen eine Herausforderung. Bunte Bilder, schöne Worte oder Siegel stehen den häufig klein gedruckten und schwer auffindbaren Pflichtangaben auf Lebensmittelverpackungen gegenüber. Mit unseren zahlreichen Angeboten klären wir zu Verbrauchertemen rund um Lebensmittel und Ernährung auf.

Im Berichtsjahr 2023 wurden durch die Mitarbeiter:innen des Fachbereiches Lebensmittel und Ernährung der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern gut 280 **Veranstaltungen** durchgeführt, bei denen rund 16.000 Verbraucher:innen erreicht wurden. Das sind fast doppelt so viele Veranstaltungen im Vergleich zum Vorjahr. Der Bedarf an unseren Angeboten ist sehr groß.

283 Veranstaltungen	16.079 Teilnehmende und Besucher:innen	4.247 Beratungen
------------------------	--	---------------------

Im Rahmen des Landesprojektes hat der Fachbereich im Jahr 2023 **zwei Marktchecks** zur Verbraucherinformation durchgeführt.

Wir wollten wissen, ob Verbraucher:innen die neue **Mehrwegangebotspflicht** z. B. in Restaurants oder Bäckereien kennen und wie sie es nutzen. Deshalb haben wir sowohl online als auch an Infoständen eine Verbraucherumfrage durchgeführt. Insgesamt nahmen 385 Verbraucher:innen an der Befragung teil. Obwohl der überwiegende Teil der Befragten die neue Mehrwegangebotspflicht kannte und auch für gut befand, wurden die Mehrwegalternativen

relativ selten genutzt. Begründet wurde dies häufig damit, dass es ihnen gar nicht angeboten wurde oder es zu aufwendig oder kompliziert sei. Die unterschiedlichen Mehrwegsysteme, die angeboten werden, erschweren es den Verbraucher:innen, zur Alternative für das Einweggeschirr zu greifen.



In einem weiteren Marktcheck schaute sich das Team **Haferdrinks mit der Auslobung Barista bzw. Barista-Qualität** an. Der Marktcheck zeigte, wie unterschiedlich Hersteller die Aufbewahrungsbedingungen und den Verzehrzeitraum angeben. Beides sind wichtige Informationen für Verbraucher:innen, nachdem sie die Lebensmittelverpackung geöffnet haben. Häufig wurden unbestimmte Begriffe genutzt, wie „rasch“, „alsbald“, „nur begrenzt haltbar“, „kühl“ oder „gekühlt“. Bereits 2018 zeigte unser umfangreiche Marktcheck „Hinweise zur Aufbewahrung von Lebensmitteln nach dem Öffnen der Verpackung“ diese Missstände auf. Hilfreich für Verbraucher:innen sind konkrete Angaben wie „bei +2 bis + 6°C lagern“ oder „innerhalb von 3 Tagen verbrauchen“.



In der **Zusammenarbeit mit Schulen und Kitas** wurden im Jahr 2023 doppelt so viele Workshops und Vorträge durchgeführt als im Vorjahr. Damit wurden die Zahlen von den Jahren vor Corona erreicht.

Was ist die Mehrwegangebotspflicht?

Cafés, Imbisse oder Restaurants müssen seit 2023 zusätzlich zu Einweggefäßen aus Kunststoff auch Mehrwegbehältnisse anbieten. Bei Getränken bezieht sich die Mehrwegangebotspflicht nicht nur auf Einwegbecher aus Kunststoff, sondern auf alle Arten von Einwegbechern. Ausnahmen von der Mehrwegangebotspflicht gibt es nur für kleine Betriebe. Sie müssen keine Mehrwegalternative anbieten, aber auf Wunsch Essen bzw. Getränke in mitgebrachte Behälter abfüllen.

Projektangebot	Anzahl Veranstaltungen	Anzahl Teilnehmende	
		Schüler:innen	Lehrer:innen
Richtig essen, Werbung vergessen	43	825	76
Trendgetränke	39	645	72
Ess-Kult-Tour	36	654	29
PowerKauer auf Gemüsejagd	20	326	67
Insektenworkshop	10	165	16
Talking Food	9	136	12

Im Jahr 2023 wurde die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern Partner im Projekt „**Gesund macht Schule in MV**“. In das Projekt werden Kinder und Jugendliche der Förderschulen ab der Jahrgangsstufe sechs mit dem Förderschwerpunkt Lernen sowie geistige Entwicklung einbezogen. Die Mitarbeiterinnen modifizierten folgende Angebote speziell für die Förderschulen um: „Richtig essen – Werbung vergessen“, „PowerKauer auf Gemüsejagd“, „Einkaufen mit Köpfchen – Das Supermarktspiel“ und „Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?“. Knapp 300 Schüler:innen nahmen an 26 Veranstaltungen mit Freude und Spaß teil. 78 Lehrkräfte begleiteten und unterstützten dabei.

❖ An folgenden **Höhepunkten** nahmen die Kolleginnen 2023 teil:

- **MeLa** vom 14. bis 17. September: An den vier Messetagen informierten sich mehr als 1.900 Interessierte an unserem Aktionsstand zur Nährwertkennzeichnung und zum Nutri-Score, nahmen an der Umfrage zur Mehrwegangebotspflicht teil oder beantworteten Fragen rund um Lebensmittel am Quizrad.



Nora Röder und Sandra Reppe beraten zum Nutri Score auf der MeLa

- **Hanse Sail Rostock** vom 10. bis 13. August: Mit RENN.nord MV pflegt der Fachbereich eine langjährige Zusammenarbeit. So konnten sich Kindergarten-

Auf der HanseSail wurde über das Jahreszeitenspiel „PowerKauer auf Gemüsejagd“ viel über die Herkunft von Obst und Gemüse gelernt.



und Grundschulkindern an unserem beliebten Spiel „PowerKauer auf Gemüsejagd“ beteiligen und die Eltern oder Großeltern informieren sich über nachhaltige Ernährung und klimabewusstes Einkaufen.

- **Kinderumwelttag im Müritzeum** in Waren am 5. Juli: 2023 waren besonders viele Förderschulen zu Besuch. Beim Beantworten von Rätselfragen, beim Riechen und Schmecken oder als Zuckerdetektive konnten die Schüler:innen auf spielerische Art und Weise gesundes Essen entdecken und erleben.



Einladung zum Vorbeikommen auf Social Media

Weiterhin haben wir unsere jährliche Sommertour durchgeführt und konnten uns am Mecklenburg-Vorpommern-Tag in Neubrandenburg, am Tag des offenen Landtages in Schwerin, der Ostseemesse sowie am Norddeutschen Lehrertag in Rostock beteiligen. Neben noch weiteren Terminen in Mecklenburg-Vorpommern war das Team auch mit großer Freude bei bundesweiten Veranstaltungen, wie der Grünen Woche in Berlin, dem Tag der offenen Tür im Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und an der bundesweiten Aktionswoche gegen Lebensmittelverschwendung beteiligt.



Simone Goetz
im TV-Beitrag

…❖ **Insgesamt 4.247 Anfragen und Beschwerden** beantworteten die Mitarbeiterinnen per Telefon, E-Mail und an Aktionstagen. Das sind fast 75 % mehr als im Vorjahr. Dabei ging es neben den steigenden Lebensmittelpreisen auch um Mogelpackungen. Von Mogelpackungen spricht man, wenn Lebensmittel durch weniger Packungsinhalt teurer werden oder Lebensmittelverpackungen mehr Inhalt vortäuschen als tatsächlich enthalten ist. Weiterhin ärger-

ten sich Verbraucher :innen, dass Verpackungen nicht die versprochene Füllmenge enthielten.

Neben den 31 veröffentlichten **Presseinformationen** haben die Kolleginnen auch über Social Media (insgesamt 717 Follower) über Verbraucherrechte aufgeklärt.

Insgesamt wurden 229 Posts erstellt, darunter Lebensmittelwarnungen, fachliche Themen, Ankündigungen und auch einzelne Quizfragen.

EINIGE PRESSEINFORMATIONEN DES FACHBEREICHES

Die Deckel bleiben dran

Was ist glutenfreies Bier?

Marzipan, Edelmarzipan und ähnliche Leckereien zu Weihnachten

Was ist eigentlich Teffmehl?

Was sind das für schwarze Punkte im Vanilleeis?

Was ist eigentlich „Kombucha“?

Glühwein – Zutaten- und Nährwertangaben ab 8. Dezember verpflichtend

Was ist eigentlich Cumarin in Zimt?

Acrylamid in Plätzchen: Vergolden statt verkohlen

Wie kommt die Mehrwegangebotspflicht bei Verbraucher:innen an?

Lebensmittelabfälle in der Gastronomie: Das geht besser

Denn zum Essen sind sie da

Bis(s) zum letzten Blatt?

21. Mai der Internationale Tag des Tees

Haupterntezeit für Bohnen – Kann man eigentlich Bohnen roh verzehren?

Was sind eigentlich Ingwer-Shots?

Warum schmilzt Halloumi nicht auf dem Grill?

Was ist eigentlich „Detox“-Tee?

Schönheitswahn und Einheitspreis im Obst und Gemüse

Weidemilch im Winter?

Sind da Insekten drin?

... 2023 bildet die bundesweite Kooperation einen weiteren Arbeitsschwerpunkt. Die Mitarbeiterinnen des Fachbereiches beteiligten sich an drei Gemeinschaftsaktionen der Verbraucherzentralen, an Netzwerkgruppen und an verschiedenen Foren.

Die **Gemeinschaftsaktion „Lebensmittelverschwendung“** wurde zum Ende des Jahres 2023 nach dreijähriger intensiver Arbeit beendet. Obst und Gemüse, das etwas kleiner oder krummer ist, schafft es nicht immer in die Supermarktregale, obwohl das Lebensmittelverluste insgesamt reduzieren könnte. Die Verbraucherzentralen haben sich erneut (wie bereits 2021)



Preis pro Stück - ein großer und ein kleiner Salatkopf für den gleichen Preis

das Angebot bei Äpfeln, Möhren, Kohlrabi und Eisbergsalat genauer angeschaut. Sind nur Produkte der Handelsklasse I oder auch der Klasse II zu finden? Erfolgt der Verkauf bestimmter Gemüsesorten

nach Gewicht oder ausschließlich nach Stück? Die Ergebnisse des Marktchecks zeigen, dass im Lebensmittel Einzelhandel weiterhin ein großes Potenzial besteht, die Lebensmittelverschwendung zu verringern. Der Handel sollte die Anforderungen an Ästhetik als auch Größen- und Gewichtsnormen von Obst und Gemüse zugunsten einer naturnahen und nachhaltigen Sortimentsgestaltung anpassen. Und die Berechnung nach individuellem Gewicht würde ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis bieten.

Die **Gemeinschaftsaktion „Ernährungsarmut“** startete im Jahr 2023. Von Ernährungsarmut können sehr viele Menschen betroffen sein. Dabei geht es auf der einen Seite um ein knappes Haushaltsbudget, vor allem nach dem zuletzt steigenden Preisen in allen Sektoren und auf der anderen Seite spiegelt sich Ernährungsarmut in einem Mangel an Nährstoffen trotz Übergewicht wider. In der gemeinsamen Arbeit mit Kolleg:innen aller Verbraucherzentralen entstand der Vortrag „Sparen beim Einkaufen und Essen“, sowie ein „Einkaufstraining“, bei dem die Teilnehmer:innen Kompetenzen für einen preisbewussten und dennoch gesundheitsförderlichen Lebensmitteleinkauf erlangen. Für die niederschwellige Ansprache der Zielgruppe wurden Quiz- und Rezeptkarten erstellt und Giveaways in Auftrag gegeben.

Auch die **Gemeinschaftsaktion „Ernährung der Zukunft“** begann im Jahr 2023. Im Zusammenhang mit klimabewusster Ernährung haben in den letzten Jahren die Entwicklung und der Konsum von Ersatzprodukten deutlich zugenommen. Daher führten die Verbraucherzentralen gemeinsam eine Marktrecherche zur Verwendung von Klima-Labeln und Nachhaltigkeitsaussagen auf Lebensmitteln, ihre Aussagekraft, Transparenz und Verlässlichkeit durch. 87 Lebensmittel aus fast allen Lebensmittelgruppen, die im Hauptsichtfeld mit Klimaaussagen oder -zeichen warben, wurden einbezogen. Mit Abstand am häufigsten wurde mit Klimaneutralität geworben. Die Aussagen „klimapositiv“ und „CO₂-positiv“ oder „klimaneutral“ lassen sich nach Ansicht der Verbraucherzentralen nicht belegen und haben ein besonders hohes Täuschungspotenzial. Unklar blieb außerdem bei einem Drittel der Produkte, ob sich die Klima-Werbung auf das gesamte Produkt oder nur auf die Verpackung oder die Herstellung bezieht. Die Verbraucherzentralen fordern daher ein gesetzliches Regelwerk inklusive Kontrollsystem für die Werbung mit Klimaaussagen.



Diese verschiedenen Klima-Label sind auf Lebensmitteln angegeben.

AUCH 2023: DAS THEMA ENERGIE IST UND BLEIBT WICHTIG

•••• Ähnlich wie im Jahr 2022 blieben trotz der Entlastungsprogramme der Bundesregierung auch im Jahr 2023 die Themen „Energie“ und „Energiesparen“ von großem Interesse für viele Verbraucher:innen.

Die sich weiterhin nach oben entwickelnden Beratungszahlen im Vergleich zu den Vorjahren zeigen es erneut deutlich: Das Thema Energie und Energiesparen bleibt auf der Prioritätenliste der Verbraucher:innen ganz weit oben. Die Unsicherheit der Verbraucher und Verbraucherinnen war in den Beratungsgesprächen immer wieder deutlich zu spüren. Ob es um die Wahl des zukünftigen Wärmeerzeugers, die hohen Energiepreise oder Überlegungen, ob eine Photovoltaikanlage sinnvoll ist. Die Nachfrage nach Informationen seitens der Ratsuchenden bleibt weiterhin stark ausgeprägt.

Bei 16 Präsenzvorträgen haben sich insgesamt 148 Ratsuchende zu den unterschiedlichsten Themen informiert: Von einfachen Einsparmöglichkeiten im eigenen Haushalt, über Erneuerbare Energien – wobei hier die Photovoltaik im Fokus stand – bis hin zum Wärmeschutz bei der Sanierung der eigenen vier Wände.



Bei Messen und Aktionstagen im Jahr 2023 hatten Verbraucher:innen erneut zahlreiche Gelegenheiten, sich über Einsparmöglichkeiten und erneuerbare Energien zu informieren. Viele Ratsuchende nutzten die Möglichkeit, ohne vorherigen Termin direkt mit den Fachleuten der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern in Kontakt zu treten.

Jahr	1.Q	2.Q	1. Halbjahr	3.Q	4.Q	2. Halbjahr	gesamt
2021	326	270	596	741	610	1351	1947
2022	624	830	1454	1032	663	1695	3149
2023	1108	767	1875	935	726	1661	3536

Übersicht und Vergleich der Beratungszahlen 2021, 2022 und 2023

Das Thema „Heizungsanlage“ (2021 und 2022 Platz 1) konnte sich auch 2023 wieder den ersten Platz sichern, das „Nutzerverhalten“ (2021 Platz 3, 2022 Platz 4) ist auf Platz 2 geklettert. Das Thema Heizkostenabrechnung (2022 nicht in der Top 5 vertreten) ist auf Platz 3 gelandet, danach folgen „Förderung“ (2021 Platz 4, 2022 Platz 2) sowie „Regelung“ (2021 und 2022 Platz 5).



Die Vor-Ort-Beratungen bei Verbraucher:innen zu Hause haben trotz des starken Anstiegs der beiden Vorjahre (2021 +22 %, 2022 +26 %), noch einmal leicht zulegen können (+2 %). Dieser Anstieg ist besonders beachtenswert, insbesondere angesichts der Tatsache, dass die Energieberater:innen (Honorarkräfte) auch innerhalb ihrer eigenen Unternehmen weiterhin einer starken Nachfrage ausgesetzt sind.



MESSEN UND PROJEKTMARKETING „ENERGIEBERATUNG“

•••• Im Jahr 2023 wurden verschiedenste Kommunikationswege genutzt, um das Energieeinsparprojekt zu bewerben.

Die Messeveranstaltungen konnten reibungslos an die Ereignisse des Vorjahres anknüpfen und diese übertreffen, sowohl in Bezug auf die Messetage als auch die Anzahl der Beratungsgespräche. Das Interesse der Ratsuchenden war wieder enorm und viele Besucher:innen waren mit jeder Menge Fragen im Gepäck angereist. Es entstanden zahlreiche Gespräche, die teilweise sehr detailliert und eingehend waren. Dabei drehte es sich hauptsächlich um die Themen Heizungstausch, Fördermöglichkeiten sowie Erneuerbare Energien.



Auch im Jahr 2023 wurde im Juli und August gemeinsam mit dem Ernährungsprojekt die mittlerweile etablierte Sommer-Tour fortgesetzt. Beginnend in Greifswald wurden bei überwiegend angenehmem Wetter Aktionen zu den Themen Ernährung und Energieeinsparung präsentiert. Die Berater:innen standen den interessierten Verbraucher:innen zur Verfügung, um ihre Fragen zu beantworten und praktische Ratschläge für den Alltag anzubieten. Die

weiteren Stationen waren Waren/Müritz, Wismar, Schwerin, Neubrandenburg und Stralsund.

Ebenso boten sich Veranstaltungen in Einkaufszentren und Aktionstage wie der „Tag der erneuerbaren Energien“, der „Tag des offenen Landtags“ sowie der „Tag der offenen Tür im Justizministerium“ als Gelegenheit, sich dem fragenden Publikum zu stellen. Auch der Weltverbrauchertag am 15. März hat Ratsuchende angelockt, die ihren Wissensdurst rund um das Thema Energie und Energieeinsparung am Beratungsstand stillen konnten.

Die großen und kleinen Messen im Land dienten ebenfalls dazu, das Beratungsangebot bekannt zu machen und darauf aufmerksam zu machen. Die „RoBau“ in Rostock als

größte Baummesse des Landes, die „MeLa“ in Mühlengiez, die „Bauen & Sanieren Eigenheim“ in Neubrandenburg, Rostock oder Schwerin sind jedes Jahr sehr gute Möglich-



keiten für die Energieberater:innen, mit den Verbraucher:innen zielgerichtet ins Gespräch zu kommen.

Die folgende Tabelle zeigt deutlich, dass zum wiederholten Male nicht nur die Veranstaltungstage zugenommen haben, sondern auch die Beratungsdichte noch einmal zulegen konnte:

	2021	2022	2023
Veranstaltungstage	35	59	62
Beratungen	175	390	484
Standbesucher	1128	2263	2956
Terminvereinbarungen	12	81	68

Eine weitere Methode, die genutzt wurde, um das Projekt zu bewerben, waren Pressemitteilungen. Diese wurden kontinuierlich mit Ankündigungen von Veranstaltungen oder nützlichen Ratschlägen verbreitet. Regelmäßiges Verbraucherfeedback mit Fragen zu den Zeitungsartikeln zeigen das rege Interesse an den Themen.



Anfragen von Seiten der Presse – von Ostsee-Zeitung, Schweriner Volkszeitung, über den Nord-Kurier bis hin zu diversen Lokalzeitungen – sowie vom Rundfunk wie NDR 1 oder Radio MV boten immer wieder gute Gelegenheiten, die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern in den Medien zu platzieren und somit Aufmerksamkeit zu erregen.

BESONDERE ENERGIE-FÄLLE AUS DER BERATUNGSPRAXIS

••••• **Deutlich erhöhte Energiepreise in den Jahren 2022 und 2023 veranlasste die Bundesregierung dazu, Entlastungsmaßnahmen für Verbraucher:innen im Bereich Strom, Gas und Fernwärme einzuführen. Der Start zum 01. März 2023 sollte dann rückwirkend ab Januar 2023 gelten.**

Die Versorger wurden gesetzlich verpflichtet, ihre Kund:innen bis zum 01. März 2023 über die beschlossenen Entlastungen zu informieren. Leider verspäteten sich viele Informationsschreiben oder blieben ganz auf der Strecke. Diejenigen, die ein Schreiben erhielten, wandten sich mit Fragen zur Höhe und Berechnung der Entlastungsbeträge an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. Die Verunsicherung der Verbraucher:innen in diesem Zusammenhang war deutlich spürbar. Von wem erhalte ich meine Januar- bzw. Februar-Entlastung, wenn ich zum 01. März den Energieversorger wechsele? Worauf bezieht sich mein Entlastungskontingent? Wenn ich jetzt mit einer Wärmepumpe heize, ändert sich mein Entlastungskontingent? Das sind nur einige Fragen, die in der Beratungspraxis auftauchten. Aber auch falsch berechnete Entlastungsbeträge oder Abschlagshöhen waren Inhalt von Beratungsgesprächen.

Ein besonderes Ärgernis in der Beratung waren falsch abgebuchte Abschlagsbeträge. Einige bekannte Versorger buchten ohne erkennbares Muster und ohne Ankündigung höhere Abschläge vom Konto der Ratsuchenden ab.

Ebenso häufig traten Fälle in der Beratung auf, in denen Verbraucher:innen keinerlei Vertragsunterlagen erhielten, teilweise wussten sie gar nichts von neuen Verträgen und dass ein neuer Versorger die Energielieferung übernommen hatte. Die Ratsuchenden erhielten oft erst durch Mahnungen Kenntnis vom neuen Anbieter. Die Vermutung lag nahe, dass die Verträge am Telefon untergeschoben wurden.

In der Beratung fiel auch auf, dass Ratsuchenden mit Migrationshintergrund verschiedenste Verträge untergeschoben wurden. Dabei wurden insbesondere die Unwissenheit und Sprachbarrieren ausgenutzt, um (teilweise unter Erwecken des Eindrucks, man käme vom örtlichen Versorger) Neuverträge zu nachteiligen Konditionen abzuschließen.

Fehlende Schlussrechnungen beim Wechsel des Versorgers tauchten auch 2023 regelmäßig im Beratungsalltag auf. Häufig war dies in Fällen zu beobachten, in denen Verbraucher:innen mit teilweise recht hohen Erstattungen zu rechnen hatten.

Untergeschobene Energielieferverträge durch sogenannte „Cold Calls“ waren auch 2023 ein Dauerbrenner. Dabei wird der Eindruck erweckt, der aktuelle Versorger sei am Telefon. In dieser Situation sind viele Verbraucher:innen bereit, sensible Daten wie die Zählernummer und die Adresse preiszugeben. Mit diesen Informationen können leicht neue Verträge abgeschlossen und bestehenden Verträge gekündigt werden. Die Bestätigung per SMS oder E-Mail wird dabei oft schon während des Telefonats eingefordert.



Arian Freytag und Eva-Maria Kröger, Rostocks Oberbürgermeisterin

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

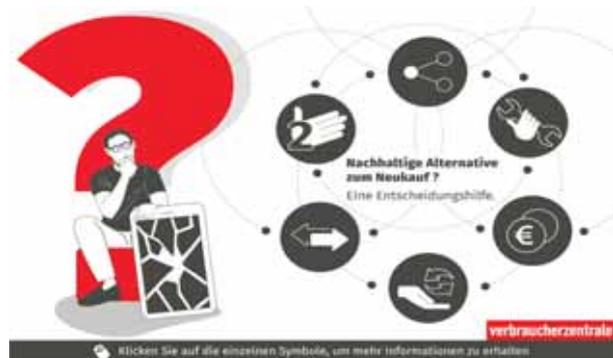
... In Zusammenarbeit aller 16 Verbraucherzentralen werden im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz Informations- und Präventionsmaßnahmen für Verbraucher:innen entwickelt und durchgeführt, die an dieser Stelle auszugsweise vorgestellt werden.

Im Jahr 2023 begann ein neuer Förderzeitraum für das Projekt. Dieser erstreckt sich bis 2025. Die drei großen Gemeinschaftsaktionen des Projekts decken die Themen Allgemeine Verbraucherrechte und Pflege, Digitales und Finanzen ab. Besonderheiten in diesem Projektjahr sind die Durchführung einer Projekt-Evaluierung seitens des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) und die Zusammenarbeit mit einer Kreativ-Agentur zur digitalen Vermarktung der erstellten Inhalte. Darüber hinaus entwickelte die Agentur ein weitreichendes Vermarktungskonzept für die Fokuswoche Geld, welches als Vorlage für weitere Fokuswochen Verwendung finden wird.

... Allgemeines Verbraucherrecht und Pflege

In Zeiten von Ressourcenknappheit beschäftigt viele Verbraucher:innen die Frage, wie Konsum und Nachhaltigkeit in unterschiedlichen Lebensbereichen zusammengebracht werden können. Ist ein Produkt wirklich nachhaltig? Wann lohnt sich teilen statt kaufen? Welche Informationen sind hilfreich? Wo informiere ich mich? Was ist wichtig bei der Konsumententscheidung? Wie finde ich einen seriösen Anbieter? Und welche Geschäftsmodelle gibt es? Um sich diesen umfassenden Fragen zu nähern, wurden Aktivitäten zu definierten Aktionstagen entwickelt sowie ein Informationspaket zum Zweitmarkt für digitale Endgeräte erstellt.

Auf Grundlage einer im Jahr 2023 durchgeführten Studie wurde eine umfangreiche Landingpage unter dem Motto „**Neu denken statt neu kaufen**“ zusammengestellt. Auf dieser Seite gibt es nicht nur Informationen zum Zweitmarkt digitaler Endgeräte, sondern vielfältige Informationen rund um die Themen Secondhand, Mieten, Tauschen, Leihen, Reparieren und zum Thema digitale Nachhaltigkeit. Eine interaktive Entscheidungshilfe ergänzt die Wissensartikel und ein Podcast rundet das Thema multimedial ab. In dem Podcast mit dem Titel „Kaufst du noch oder lebst du schon?“ werden die Möglichkeiten und Grenzen eines nachhaltigen Konsums und was unser aller Glücksgefühl damit zu tun hat, disku-



Interaktive Entscheidungshilfe zum Thema "Nachhaltige alternative Entscheidungshilfe zum Neukauf?"

tiert. Dieser Podcast ist eine Sonderausgabe von „Genau genommen“, dem Podcast der Verbraucherzentralen.

Vom 12. bis 16. Juni 2023 fand die „**Aktionswoche Schuldnerberatung**“ statt. Nach Rücksprache mit der „Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung“ wurde das Vortrags-thema „Bezahlssysteme im Internet: Was Sie über PayPal, Klarna und Co. wissen sollten“ gewählt. Der daraufhin konzipierte Online-Vortrag richtete sich bundesweit an Schuldnerberater:innen, Sozialarbeiter:innen und Mitarbeiter:innen aus dem noch bestehenden Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“. Geplant waren zunächst drei Veranstaltungen. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde die Anzahl der Vorträge kurzfristig verdoppelt. Insgesamt konnten so rund 550 Interessierte geschult werden. Besonders die Vielzahl an Fällen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen sowie die Interaktionsmöglichkeiten wurden von den Teilnehmenden positiv bewertet.

Als ein Angebot für Projektstage wurde das „**WeltFAIRteilungsspiel - Dem Wert des Smartphones auf der Spur**“ entwickelt. Dieser neu entwickelte Workshop thematisiert die Nachhaltigkeit der Smartphone-Nutzung im Zusammenhang mit globalen Umwelt-, Arbeits- und Lebensbedingungen anhand der Produktion und des Werdegangs eines Smartphones. Dabei werden die Folgen der Globalisierung und die Konsequenzen für Menschen in verschiedenen Teilen der Welt kritisch betrachtet.

Mit Hilfe des Workshops sollen die Jugendlichen ihr eigenes Konsumverhalten reflektieren, globale Zusammenhänge diskutieren und konkrete Handlungsoptionen ent-



Weltkarte zum WeltFairteilungsspiel, rechts: Spielfiguren

wickeln und präsentieren. Für diesen Zweck wurde ein umfangreiches Spielmaterial entwickelt und produziert.

Dieses umfasst neben einer textilen Weltkarte auch diverse Spielplättchen, die die weltweite Bevölkerungs- und Einkommensverteilung, den CO₂-Fußabdruck und den Zugang der Menschen zu Smartphones symbolisieren. Mit Hilfe von Steckbriefen werden zudem zehn Protagonisten aus verschiedenen Kontinenten, deren Lebensumstände von der Smartphone Produktion beeinflusst sind, exemplarisch vorgestellt. Für die Umsetzung des Spiels wurden zahlreiche Materialien wie Arbeitsblätter, Zusatzinformationen sowie ein umfassendes Konzept für die Anpassung des Workshops (als Unterrichtseinheit, mehrstündiger Workshop, Projekttag oder -woche) erarbeitet.

••• Verbraucherchecks

Im Projektjahr 2023 wurde die im Vorjahr entwickelte **Umzugs-Checkliste** erweitert. Konkret wurden Informationen

zum vorübergehenden Umzug ins Ausland hinzugefügt. Die Checkliste unterstützt nun auch junge Menschen, die einen Auslandsaufenthalt, z. B. ein Auslandssemester, Au-pair Aufenthalt oder Work-and-Travel, planen. Die neuen Inhalte wurden zur Aktionswoche „Schulabschluss und dann?“ live geschaltet. Im gesamten Kalenderjahr 2023 wurde die Checkliste über 111.500-mal gestartet und in knapp 6.500 Fällen auch vollständig durchlaufen. Damit wurden die Aufrufzahlen aus dem vorherigen Jahr um ein Vielfaches übertroffen.

Auch der bereits 2021 entwickelte **Umtausch-Check** wird weiter aktuell gehalten. Das Tool unterstützt Verbraucher:innen bei allen Problemen rund um das Thema Gewährleistung. Die Aufrufzahlen lagen 2023 mit 166.248 weiterhin auf einem hohen Niveau. Neu eingepflegt wurden die gesetzlichen Änderungen zu „Waren mit digitalen Elementen“. Verbraucher:innen, die den Umtausch-Check nutzen, ist oft nicht klar, dass es sich bei einem mangelhaften Produkt um eine „Ware mit digitalen Elementen“ handelt. Informationen rund um dieses Thema sind daher für die Nutzer:innen sehr hilfreich.

Der **Inkasso-Check** bietet Verbraucher:innen, die ein Inkassoschreiben bekommen haben und die Inkassokosten auf ihre Richtigkeit überprüfen lassen möchten, eine niedrigschwellige Hilfe. Da die Aufrufzahlen mit durchschnittlich über 9.000 Aufrufen pro Monat auf einem hohen Niveau liegen, wurde das Angebot für das Kalenderjahr 2023 verlängert.

Im Bereich Pflege wurde intensiv an einem **Pflegegradrechner** als interaktives Tool gearbeitet. Der Pflegegrad ist



Ausschnitt Umzugs-Checkliste

entscheidend für die Gewährung von Leistungen der Pflegeversicherung und muss bei der Pflegekasse beantragt werden. Er wird durch Gutachter:innen anhand eines gewichteten Punktesystems in sechs Lebensbereichen ermittelt. Der Pflegegradrechner soll den sehr gut angenommen Themenbereich „Der Weg zum Pflegegrad“ auf der Webseite der Verbraucherzentralen ergänzen und Verbraucher:innen zu einer eigenen Bewertung des Pflegegrades führen. Sie erhalten dazu Erläuterungen, wie die Bewertungen anhand des Punktesystems erfolgen. Dazu werden die Definitionen der Begutachtungsrichtlinie verwendet und durch verständliche Erklärungen ergänzt. Nach den Eintragungen der Nutzer:innen wird der Pflegegrad berechnet und das Ergebnis mitgeteilt. Es weist die gewichteten Punkte und den damit möglichen Pflegegrad als Gesamtergebnis aus. Die Veröffentlichung des Pflegegradrechners ist für die erste Jahreshälfte 2024 geplant.

Seit 2021 findet die „Woche der Vorsorge“ sehr erfolgreich statt. In der Aktionswoche werden Interessierte zu den Themen „Patientenverfügung“, „Vorsorgevollmacht“ und „Betreuungsverfügung“ sowie „Digitale Vorsorge und Nachlassregelungen“ informiert. Unter den Teilnehmenden sind in der Regel auch zahlreiche sogenannte zukünftig bevollmächtigte Personen. Es lag daher nahe, den Vortrag „Der Weg zum Pflegegrad“ ebenfalls anzubieten, da in vielen Fällen eine rechtliche Vertretung notwendig wird, wenn die betroffene Person pflegebedürftig wird und ein Pflegegrad beantragt werden muss. Insgesamt haben 26 Veranstaltungen mit 2.051 Teilnehmenden im Zeitraum vom 06. bis zum 10. November 2023 stattgefunden.

...🔮 Digitales

Ein weiterer Schwerpunkt ist die „Künstliche Intelligenz Verordnung“ der Europäischen Union. Es wurde ein Webtext erarbeitet, der einen Einstieg in das Thema KI bietet. Neben einer Definition und kurzen Erläuterungen zur Funktionsweise wird dargestellt, wo und wie weit KI-Systeme bereits im Verbraucheralltag verbreitet sind. Es werden die Vorteile aufgezeigt, aber auch bestehende und denkbare Risiken angesprochen.

In einem zweiten Webtext wurde das 2023 sehr präzente Thema „ChatGPT“ aufgegriffen und ein Interview mit dem bekannten Chatbot geführt. „Wer bist du?“, „Woher bekommst du deine Informationen?“ und „Was passiert mit den Daten, die ich bei dir eingebe?“ waren Fragen, die dem Chatbot gestellt wurden.

Bereits bei der Veröffentlichung der Version 3.5 von ChatGPT zeigte sich, dass der Chatbot auch zahlreiche falsche und erfundene Antworten gibt. Um die Antworten von ChatGPT besser einordnen zu können, wurden die Antworten kommentiert und mit Hinweisen versehen.

Interview mit ChatGPT: 13 Fragen an den Chatbot

Stand: 21.11.2023

ChatGPT ist in aller Munde. Der Textgenerator liefert Informationen in Sekundenschnelle. Doch woher stammen die Informationen und können wir den Antworten vertrauen? Wir haben ChatGPT selbst gefragt.



...🔮 Finanzen

Um sich im Dschungel der Finanzinformationen zurecht zu finden und den richtigen Pfad für die Finanzvorsorge selbst zu finden, wird ein **interaktiver Finanznavigator** entwickelt. Die umfangreiche, modular aufgebaute Online-Anwendung soll anhand von persönlichen Eingaben Informationspakete schnüren, in denen Ratsuchende auf sie zugeschnittene Informationen sowie vertrauenswürdige Links zur weiteren Recherche finden. Die ersten Module sollen im Jahr 2024 online gehen.

Junge Heranwachsende stehen nach dem Schulabschluss vor ganz neuen Herausforderungen. Sie stellen sich Fragen, wie „Wie finde ich eine Wohnung?“, „Wie finanziere ich mein Studium?“, „Welche Versicherungen brauche ich bei Ausbildung und Studium?“. All diese Fragen wurden im Rahmen der Aktionswoche „Schulabschluss und dann?“ beantwortet. Die Aktionswoche fand vom 26. bis 30. Juni 2023 statt. Bundesweit wurden 15 Web-Seminare für Heranwach-

sende auf dem Weg in die Selbständigkeit angeboten. Themen waren:

- Erste eigene Wohnung
- Ins Ausland gehen
- Studienfinanzierung und
- Versicherungen in Ausbildung und Studium

Bundesweite Werbekampagnen der Anbieter befeuerten zum Jahresanfang 2023 das Thema „**Immobilienverrentung**“ bei den Verbraucher:innen. Dabei haben die verschiedenen Finanzierungsmodelle zur Immobilienverrentung eine stetig wachsende Bedeutung und stehen daher vermehrt im Fokus verbraucherrechtlicher Fragen und Probleme.

Die Arbeitsgruppe hat dies zum Anlass genommen, das Thema in verschiedenen Maßnahmen aufzugreifen. Als Sofortmaßnahme für die direkten Nachfragen bei den Verbraucherzentralen wurde im Projektjahr 2023 ein Vortragsmodul entwickelt, das pünktlich zur „Fokuswoche Geld“ im Januar 2024 eingesetzt werden soll.

Der Vortrag gibt eine allgemein verständliche Einführung in das Thema.

Dies wird ergänzt um Webtexte und eine Informationsbrochure.



Checkliste für nachhaltige Geldanlagen - darauf sollten Sie achten!

Sie wollen Ihr Geld nachhaltig anlegen? In unserer Checkliste für eine nachhaltige Geldanlage erfahren Sie, auf was Sie dabei achten sollten.

Stand: 08.01.2024  drucken  teilen



Foto: witsarut/ Stock.Adebe.com

Um Verbraucher:innen bei den komplexen Themen im Bereich der Finanzen eine Entscheidungshilfe bieten zu können, wurde ebenfalls eine bundesweite Online-Vortragswoche unter dem Titel „**Fokuswoche Geld**“ mit fünf verschiedenen Vortragsthemen entwickelt. Die erstmalige Durchführung dieses Formats erfolgt Anfang 2024.



BERATUNGSSTELLE ROSTOCK

Im März 2023 waren die Kolleginnen der Beratungsstelle Rostock auf der Messe „Bauen & Sanieren Eigenheim“ vertreten. Über 100 Verbraucher:innen nutzten die Gelegenheit, um Ratschläge und Tipps zur Energiewende zu erhalten. Des Weiteren fand am 15. März 2023 unter dem Motto „Gemeinsam durch die Preiskrise“ der Weltverbrauchertag als „Tag der offenen Tür“ in der Beratungsstelle Rostock statt. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern gab dabei Hinweise zum Umgang mit steigenden Preisen. Es wurden Vorträge gehalten, Ausstellungen zu den Themen Lebensmittel, Ernährung und Energie präsentiert. Die Berater:innen standen für Informationsgespräche zur Verfügung, und es wurden verschiedene Quizze angeboten, die von den Verbraucher:innen rege genutzt wurden.



Wie in den Vorjahren wurden auch 2023 den Verbraucher:innen von verschiedenen Firmen unerwünschte Energieverträge untergeschoben. Diese Praxis führt nicht nur zu einer ungewollten Bindung an neue Verträge, sondern oftmals auch zu erheblichen Preiserhöhungen, die die Betroffenen finanziell belasten. Untergeschobene Energieverträge treten häufig im Zusammenhang mit Haustürgeschäften, Telefonanrufen oder irreführenden Online-Werbeanzeigen auf. Zu den typischen Methoden gehören:

- **Aggressive Verkaufspraktiken:** Vertriebsmitarbeiter:innen nutzen aggressive oder manipulative Verkaufstaktiken, um Verbraucher:innen dazu zu bringen, einem Vertrag zuzustimmen, ohne die vollen Konsequenzen zu verstehen.
- **Irreführende Informationen:** Den Verbraucher:innen werden oft falsche Versprechungen gemacht, etwa über Einsparungen oder vermeintlich bessere Kon-

ditionen. Die tatsächlichen Kosten und Vertragslaufzeiten werden dabei häufig verschleiert.

- **Unzureichende Aufklärung:** Verträge werden oftmals ohne ausreichende Erklärung oder in komplexer Form präsentiert, sodass Betroffene die wesentlichen Vertragsbestandteile nicht erfassen können.
- **Fehlende Zustimmung:** In einigen Fällen werden Verträge ohne ausdrückliche Zustimmung der Ratsuchenden abgeschlossen. Hierbei wird entweder eine vorgebliche Zustimmung behauptet oder Unterschriften werden gefälscht.

Ein exemplarischer Fall zeigt die Problematik deutlich: Eine Verbraucherin schloss einen Stromvertrag ab, der folgende Konditionen enthielt:

Grundpreis: 13,54 Euro/Monat
Arbeitspreis: 51,78 Cent/kWh
Preisgarantie: 24 Monate eingeschränkt

Einige Monate später erhielt die Verbraucherin eine Terminbestätigung für den Lieferbeginn. Allerdings wurden nun folgende, erheblich ungünstigere Konditionen genannt:

Grundpreis: 21,93 Euro/Monat
Arbeitspreis: 110,02 Cent/kWh
Keine Preisgarantie

Trotz der zugesicherten Preisgarantie erhöhte der Anbieter willkürlich die Preise. Der Verbraucherin fiel dies zunächst nicht auf. Erst nachdem ein monatlicher Abschlag in Höhe von 615,00 Euro von ihrem Konto abgebucht wurde, bemerkte sie die unrechtmäßige Erhöhung.

Mit Hilfe der Beratungsstelle Rostock konnte die Verbraucherin den Vertrag umgehend beenden. Allerdings hat sie bisher keine Abschlussrechnung erhalten, von der sie ein Guthaben erwartet.

Die Praxis der untergeschobenen Energieverträge und der damit verbundenen Preiserhöhungen ist ein ernstes Problem, das Verbraucher:innen erheblich belastet. Es ist wichtig, dass Betroffene sich ihrer Rechte bewusst sind und diese auch aktiv einfordern. Die Unterstützung durch Verbraucherzentralen und Beratungsstellen ist hierbei unerlässlich. Zudem sollten gesetzliche Regulierungen und Kontrollmechanismen verstärkt werden, um solche unlauteren Praktiken zu unterbinden und den Verbraucherschutz zu stärken.

BERATUNGSSTELLE SCHWERIN



Im Rückblick auf das Jahr 2023 freuen wir uns über die Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen und Messen in und um Schwerin. In Zusammenarbeit mit dem Energieprojekt konnten sich die Kolleg:innen der Beratungsstelle Schwerin beim Tag der Offenen Tür des Landtages Mecklenburg-Vorpommern, bei den Energiespartagen und der Seniorenmesse präsentieren und unsere Botschaften klar und wirkungsvoll vermitteln.

Im Jahr 2023 waren Kredite ohne SCHUFA-Auskunft, die oft online beworben werden, ein wiederkehrendes Thema in der Beratungsstelle Schwerin. Diese Darlehen scheinen vielen Verbraucher:innen eine verlockende Möglichkeit zu bie-



ten, insbesondere wenn sie eine schwache Bonität haben oder negative Einträge bei der SCHUFA aufweisen. Oftmals konnten die Verbraucher:innen bei ihrer Hausbank keinen Kredit erhalten. Jedoch bergen diese Kreditarten zahlreiche Risiken und Nachteile, die nicht unbeachtet bleiben sollten. Eine der schwerwiegendsten Risiken bei Krediten ohne SCHUFA ist der häufig deutlich höhere Zinssatz im Vergleich zu herkömmlichen Krediten. Da Kreditgeber das gesteigerte Ausfallrisiko absichern möchten, sind diese Kredite oft mit hohen Zinsen und zusätzlichen Gebühren belegt. Dies kann die finanzielle Belastung für die Kreditnehmer:innen erheblich erhöhen und die Rückzahlung erschweren. Der Markt für Kredite ohne SCHUFA ist leider auch ein Tummelplatz für unseriöse Firmen. Diese nutzen oft die Verzweiflung von Menschen in finanziellen Notsituationen aus. Häufig verlangen sie hohe Vorauszahlungen oder versteckte Gebühren, ohne tatsächlich einen Kredit zu gewähren. In manchen Fällen werden persönliche Daten missbraucht oder weiterverkauft, was zusätzlichen Schaden verursachen kann.

In einem Fall wurde einem Verbraucher ein Beteiligungsvertrag an einer Wohnungsbaugenossenschaft untergeschoben. Der Verbraucher verpflichtete sich in dem Vertrag zur Zahlung von 210 Geschäftsanteilen à 40 Euro mit einer Gesamtzeichnungssumme in Höhe von 8.400 Euro. Die Beiträge sollten als vermögenswirksame Leistungen über den Arbeitgeber gezahlt werden. Der Verbraucher hat keinen Kredit erhalten, aber die Sparraten für den Beteiligungsvertrag muss er zukünftig zahlen, da er die Widerrufsfrist verpasst hat.

Während Kredite ohne SCHUFA für einige Verbraucher:innen eine scheinbar schnelle und einfache Lösung darstellen, überwiegen die Risiken und Nachteile oft die Vorteile. Hohe Zinsen, unseriöse Anbieter, das Risiko der Überschuldung und die fehlende Verbesserung der eigenen Bonität sind ernsthafte Gefahren, die sorgfältig abgewogen werden sollten. Verbraucher:innen sollten daher vorsichtig sein und alternative Finanzierungsmöglichkeiten prüfen, bevor sie einen solchen Kredit in Erwägung ziehen. Eine umfassende Beratung durch eine seriöse Schuldnerberatung kann dabei helfen, die beste Entscheidung zu treffen.

BERATUNGSSTELLE NEUBRANDENBURG

...❖ Neues Teammitglied

Seit dem 1. Juni 2024 wird das Team der Beratungsstelle Neubrandenburg durch einen neuen Mitarbeiter ergänzt. Herr Steffen Meier ist als Jurist zu uns gestoßen und hat bereits in den vergangenen Monaten bewiesen, dass er eine wertvolle Bereicherung für das Team ist. Mit großem Einsatz hat er sich in die anstehenden Aufgaben eingearbeitet. Dank der Unterstützung von Herrn Meier ist das Team nun wieder vollständig. Seine professionelle und zugleich empathische Art wird von den Verbrauchenden sehr geschätzt und trägt dazu bei, dass wir ihre Probleme noch besser verstehen und bei der Lösung helfen können.

...❖ Fragwürdige Anlagepraktiken und Verbraucherabzocke

In der Welt der Finanzdienstleistungen und Geldanlagen sind Verbraucher:innen immer wieder mit fragwürdigen Praktiken und sogar Betrug konfrontiert. Leider ist es für die Betroffenen häufig schwierig bis unmöglich, sinnvolle Angebote von schlechten Produkten oder gar kriminellen Maschen zu unterscheiden. Insbesondere die zunehmende Popularität von Kryptowährungen, wie Bitcoin, hat zu einer Zunahme von Betrugsfällen geführt, bei denen Verbraucher:innen ihr Geld komplett verloren haben. Doch auch abseits von Krypto-Betrug gibt es weitere Problemfelder, die in diesem Bericht beleuchtet werden.

Ein häufiges Szenario in der Beratungspraxis von Verbraucher:innen, die nach kurzfristigen und risikolosen Geldanlagen suchen, ist die gezielte Ansprache durch Banken und Sparkassen. Statt transparenter und sicherer Anlagemöglichkeiten, werden diesen Verbraucher:innen jedoch Produkte verkauft, die nicht ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechen und oft mit hohen Kosten verbunden sind. Ein immer wieder vorkommendes Beispiel sind aktiv gemanagte Aktienfonds, die oft sehr teuer sind und im gewünschten Anlagezeitraum nicht die Rendite liefern, die den Kunden versprochen wurde.

Besonders auffällig ist die Vermarktung fondsgebundener Rentenversicherungen als Geldanlageprodukte. Ein spezieller Fall verdeutlicht dieses Problem:

Ein Ehepaar im Alter von 74 und 77 Jahren und ohne jegliche Anlageerfahrung hatte bei der Postbank 50.000 € zur Altersabsicherung auf einem einfachen Sparbuch angespart. Auf der Suche nach einer Möglichkeit, dieses Geld sicher und risikolos anzulegen, erkundigten sie sich bei ihrer Bank nach einem Produkt, das eine Verzinsung von

mindestens 3 % bietet. Die Beraterin versicherte den beiden, dass dies möglich sei und präsentierte ihnen ein Produkt mit vermeintlichen Vorteilen: mindestens 3 % Verzinsung gegebenenfalls sogar mehr, eine flexible Laufzeit von maximal 6 Jahren und jederzeitige Verfügbarkeit des Geldes. Die Eheleute wurden überzeugt und unterzeichneten einen umfangreichen 48-seitigen Vertrag, ohne sich vollständig über die Details des Produkts im Klaren zu sein. Erst ein Jahr später erhielten sie eine Leistungsübersicht, aus der hervorging, dass von den 50.000 € noch lediglich 43.250 € übrig waren. Entsetzt über diese Erkenntnis, suchten sie umgehend die Beratungsstelle Neubrandenburg auf.

Die Analyse des Vertrages und der Situation offenbarten, dass die Eheleute das Produkt nicht gekauft hätten, wenn sie die wahren Details gekannt hätten. Denn bei dem vermeintlich sicheren Anlageprodukt handelte es sich um eine teure fondsgebundene Rentenversicherung. Neben den Abschlusskosten von 2.000 € wurden auch laufende Kosten von 1.220 € in Abzug gebracht. Hinzu kamen 3.530 € aus der negativen Fondsentwicklung.

Leider gab es für das Ehepaar keine Möglichkeit, den Vertrag rückgängig zu machen. Auch das Beratungsprotokoll war so gestaltet, dass der Beraterin kein Beratungsfehler nachgewiesen werden konnte. Das Problem lag jedoch nicht allein in der mangelnden Beratung, sondern auch in der unübersichtlichen Gestaltung des Vertrages und des Beratungsprotokolls, welche es den Verbraucher:innen schwer machte, die Konsequenzen ihrer Entscheidungen zu verstehen.

Es ist dringend erforderlich, die Praktiken im Bereich der Finanzberatung zu überdenken und zu verbessern. Verbrauchende müssen besser über die Produkte aufgeklärt werden, die ihnen angeboten werden und die Beratungsprotokolle sollten so gestaltet sein, dass sie transparent und leicht verständlich sind. Nur so kann das Vertrauen der Verbraucher:innen in die Finanzdienstleistungsbranche wieder hergestellt und weiterer Missbrauch verhindert werden.



Steffen Meier, Kathrin Peter, Simone Peiske

BERATUNGSSTELLE STRALSUND

Ein offenes Ohr für die Belange der Menschen, kompetente Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Rechte und ein zielgerichtetes Engagement, Missstände aufzudecken, charakterisierte den Arbeitsalltag der Beratungsstelle Stralsund. Die Beratungsthemen in der Beratungsstelle Stralsund waren überwiegend „alte Bekannte“: untergeschobene Verträge, Fake-Dating-Portale, Lottoverträge am Telefon, Gewährleistungsfälle, Reisemängel und Inkassoforderungen.



Doch einige Themen traten besonders häufig auf:

...❖ Die Energiekrise ist weiterhin präsent.

Ungefähr die Hälfte aller Beratungen beschäftigte sich mit Fragen zu Energielieferungsverträgen. Vorrangig ging es um die Überprüfung von Verträgen, Anfragen zu Preiserhöhungen und die Kontrolle von Jahres- und Abschlussrechnungen. Die Strom- und Gaspreisbremsen führten bei vielen Verbraucher:innen zu Verunsicherungen. Nachberechnungen zeigten oft, dass die angegebenen Zahlungen für Strom und Gas zu hoch waren und daher korrigiert werden mussten. In knapp der Hälfte dieser Beratungen war eine rechtliche Vertretung notwendig.

...❖ Untergeschobene Telefonverträge

Etwa ab Mitte des Jahres 2023 war – nicht nur in Stralsund – eine rapide Zunahme von Fällen festzustellen, bei denen Ratsuchende offenbar Telefon- und Internetverträge untergeschoben wurden. Der Sachverhalt war in allen uns be-

kannten Fällen in etwa der gleiche: Verbraucher:innen, die langjährige Kunden bei der Deutschen Telekom waren, erhielten unaufgefordert ein Werbeschreiben eines Anbieters aus Düsseldorf, in denen für einen neuen Tarif geworben wurde. In der Überzeugung, es handele sich um ein neues Tarifangebot ihres bisherigen Anbieters, unterzeichneten die Verbraucher:innen das Vertragsangebot, womit sie jedoch tatsächlich den Telefonanbieter wechselten. Das „Willkommenschreiben“ des neuen Anbieters traf meist erst nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist bei den Betroffenen ein, von denen sich viele getäuscht fühlten. Die Aufforderung des vermeintlichen neuen Anbieters, an der Übertragung der Telefonnummer von der Deutschen Telekom zu ihm mitzuwirken (so genannte Portierung), ignorierten sie daher. Nach weiteren Briefen und Mahnschreiben machte der Anbieter aus Düsseldorf Schadenersatzansprüche in Höhe von ca. 450,00 € bei den Verbraucher:innen geltend, wobei inzwischen auch ein Inkassounternehmen mit der Durchsetzung der behaupteten Forderung beauftragt wurde.

...❖ „Sie haben gewonnen...“

...doch die Auszahlung des Gewinns ist an ein kostenpflichtiges Zeitschriftenabonnement gebunden. Im letzten Quartal des vergangenen Jahres explodierte regelrecht die Anzahl der Beschwerden von Verbraucher:innen über unerwünschte Zeitschriftenabonnements. Fast täglich wandten sie sich an die Beratungsstelle Stralsund und baten um rechtliche Unterstützung, um die ungewollten Verträge zu beenden.

Anlässlich des Weltverbrauchertages hat die Beratungsstelle Stralsund am 17. März und am 8. und 9. November im Rahmen der Woche der Vorsorge jeweils ein Onlineseminar zu „Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung und digitalem Nachlass“ durchgeführt.



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER ROSTOCK-GROSS KLEIN



Das Jahr 2023 war im Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ geprägt von einem Mitarbeiterwechsel. Ein Kollege schied im Sommer aus dem Projekt aus. Mitte Oktober konnte die Stelle mit Agnieszka Hawryluk-Kaczmarska wieder neu besetzt werden.



Agnieszka Hawryluk-Kaczmarska und Mathias Krämer

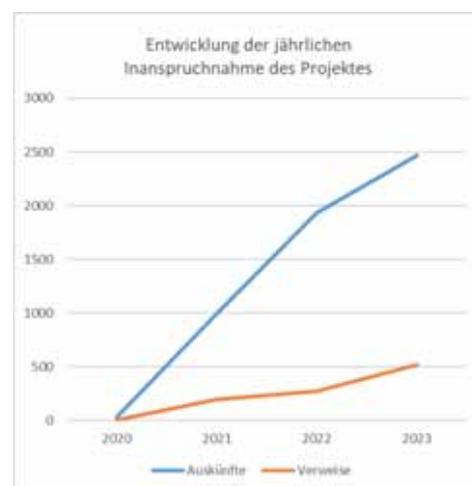
Highlight des Jahres 2023 war der Besuch von Bundesverbraucherschutzministerin Steffi Lemke (BMUV) im Quartier Rostock-Groß Klein im Rahmen ihrer Pressereise am 31. August 2023. Seit einigen Jahren schon verlässt Frau Lemke, begleitet von einer Gruppe von Journalisten, im Sommer für 2 bis 3 Tage ihr Berliner Büro, um sich vor Ort wichtige Projekte und Maßnahmen ihres Ministeriums anzuschauen. Im Mittelpunkt ihrer Pressereise 2023 in Nord- und Ostdeutschland standen dabei Themen wie der Schutz von Moorflächen im Stettiner Haff, der Rückbau des Kernkraftwerkes Lubmin und die Bergung von Altmunition im Munitionsversenkungsgebiet Kolberger Heide. Aus dem ministeriellen Zuständigkeitsbereich Verbraucherschutz wurde einzig unser Projekt in Rostock-Groß Klein ausgewählt und besucht. Besonders erwähnenswert ist das den Besuch abschließende Abendessen. Hier hat Ministerin Lemke in einem kleinen Rahmen die Gelegenheit genutzt,



Steffi Lemke im Gespräch

mit zwei Verbraucher:innen aus unserer Sprechstunde über ihre Sorgen, Nöte und Wünsche in ihrem Verbraucheralltag ins Gespräch zu kommen. Beide Verbraucher:innen zeigten sich

im Nachgang sehr angetan über den interessierten, offenen, sehr nahbaren und unterstützenden Austausch. Besonders stark nachgefragt war im Berichtsjahr unsere Sprechstunde. So sind die jährlich von uns erbrachten Auskünfte im Jahr 2023 auf 2.465 (2022: 1.932) gestiegen. Darüber hinaus haben wir insgesamt 522 Anliegen (2022: 275) von Verbraucher:innen, die nicht allein durch uns oder die Kolleg:innen der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern gelöst werden konnten, entsprechend unserer Lotsenfunktion an externe Dritte und hier vor allem Kooperationspartner:innen verwiesen. Ausweislich unserer Zahlen ist damit auch im vorletzten Jahr unserer Projektlaufzeit noch immer eine steigende Nachfrage zu konstatieren.



Regelmäßig sind wir bei dem monatlich in Groß Klein stattfindenden Stadtteilfrühstück zu Gast. Hier kommen Bewohner:innen zu einem Frühstück und Austausch zusammen. Stadtteilbezogene Angelegenheiten werden besprochen, Termine angekündigt und vor Ort tätige Akteure berichten von ihrer Arbeit. Wir berichten jedes Mal über „Neues aus der Verbraucherzentrale“. Als wir über das kommende Ende der Projektlaufzeit berichteten, stand prompt eine Seniorin auf und fragte, „...ob wir uns das bieten lassen wollen. Ob wir gewillt sind zu kämpfen.“ Sie fragte das vor allem, weil sie wissen möchte, ob „sie“ uns, sie benutzte gleich den Plural der anwesenden Bürger:innen, dabei unterstützen können. Wie es denn mit einer Unterschriftenaktion wäre? Wir waren gerührt. Und so entstand eine von den Bewohner:innen Groß Kleins initiierte Unterschriftenaktion zum Erhalt unseres Projektes. Zum Zeitpunkt der Erstellens des Geschäftsberichtes ist eine Folgefinanzierung weder durch den Bund, das Land oder die Hansestadt Rostock in Sicht, so dass unser Projekt Ende Juni 2024 seine Arbeit wird einstellen müssen.



RUNDFUNKBEITRAG

••• Auch im Jahr 2023 blieb die Nachfrage nach Beratungen zum Rundfunkbeitrag unverändert hoch. Dies war zum einen auf die Auswirkungen des Meldedatenabgleichs zurückzuführen, der im November 2022 begann. Zum anderen nahmen insbesondere die Beratungen von Studierenden und Auszubildenden stark zu.

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern bietet Verbraucher:innen im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung mit dem NDR kostenlose Beratungen zu allen Fragen rund um den Rundfunkbeitrag an. Die Anzahl der Beratungsanfragen liegt auf einem gleichbleibend hohen Niveau. Hierbei haben die Verbraucher:innen unser Beratungsangebot sowohl persönlich bei den Rechtsberater:innen in den Beratungsstellen als auch telefonisch oder per E-Mail wahrgenommen.

Ein Grund, der zu dem hohen Beratungsniveau beigetragen hat, war der sogenannte Meldedatenabgleich, der bereits im November 2022 gestartet wurde. Beim Meldedatenabgleich werden alle vier Jahre die Bestandsdaten des Beitragsservices mit den Daten der Einwohnermeldeämter abgeglichen. Dies führt gelegentlich dazu, dass nachträglich Rundfunkbeiträge vom Beitragsservice geltend gemacht wurden, was häufig Gegenstand von Beratungsgesprächen in unseren Beratungsstellen war.

Im Zuge des Meldedatenabgleichs wurden oft Nebenwohnungen erfasst. Gemäß einem Urteil des Bundesverfassungsgerichts von 2018 können diese zwar von der Rund-



Klaus Schmiedek im Gespräch

530
BERATUNGEN
IM JAHR 2023

DAVON SIND ÜBER 37 %, ALSO:

201
FRAGEN
ZUR BEFREIUNG
VON DER BEITRAGSPFLICHT
EINGEGANGEN

funkbeitragspflicht befreit werden, allerdings muss der Antrag dazu innerhalb von drei Monaten nach Einzug gestellt werden. Wird diese Frist versäumt, ist eine rückwirkende Befreiung nicht mehr möglich.

Die Beratungen von Studierenden und Auszubildenden machen mittlerweile ein Viertel aller Beratungen aus. Regelmäßig informiert die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern Universitäten und Fachhochschulen über aktuelle gesetzliche Regelungen, und viele Ratsuchende werden mittlerweile direkt von den Studentensekretariaten zu unseren Beratungsstellen verwiesen.

Auch im Jahr 2023 haben wir jeweils zu Semesterbeginn Pressemitteilungen mit allem Wissenswerten zum Thema „Studium und Rundfunkbeitrag“ herausgegeben, die von den Medien aufgegriffen wurden.

Darüber hinaus ist das Thema Rundfunkbeitrag ein fester Bestandteil von Vorträgen in Berufsschulen, beispielsweise im Rahmen von Veranstaltungen zum Thema "Meine erste eigene Wohnung", um sicherzustellen, dass auch Auszubildende alle relevanten Informationen zum Rundfunkbeitrag erhalten.

VERBRAUCHERSTIMMEN

1.

Ich bin begeistert. Durch Corona fanden die Auswertung der Betriebskostenabrechnung und die Beratung digital bzw. telefonisch statt. Dank dieser Hilfe wurde festgestellt, dass der Wasserverbrauch im Vergleich zu Vorjahren extrem hoch war. Dann ist die Beraterin alle Möglichkeiten zum Wasserverbrauch durchgegangen und wir sind auf eine Unstimmigkeit gestoßen. Diese wurde durch eine Sanitärfirma geprüft, das Problem behoben und das Ergebnis: 400 Euro Guthaben bei der Betriebskostenabrechnung in diesem Jahr (die letzten zwei Jahre musste ich immer nachzahlen). Vielen lieben Dank.

2.

Ich möchte an dieser Stelle nicht mehr als nötig Ihre Zeit rauben, Ihnen und Ihren Mitarbeitern aber danke sagen. Vielen Dank, dass es Sie als Organisation gibt und dass Sie die Möglichkeit schaffen, für ein überschaubares Budget beratend tätig zu sein. Persönlich möchte ich Ihrer Mitarbeiterin danken. Sie hat das wirklich gut gemacht. Bleiben Sie und Ihre Mitarbeiter weiter am Ball. Viele Bürger werden es Ihnen danken und auch weitererzählen.

3.

Abgesehen von der Expertise, die ich zwar nicht beurteilen kann, die man aber spürt, fand ich Ihre offene und sehr zugewandte Art sehr schön!

4.

Auf diesem Wege möchte ich mich bei Ihnen ganz herzlich bedanken. Danke dass Sie immer ein Ohr hatten und einen beruhigen konnten. Ohne Ihre große Arbeit hätte ich es nie geschafft.

5.

Ich wollte mich gerne noch einmal ganz doll bei Ihnen für die umfangreiche und engagierte Beratung bedanken. Sie haben sich schon im Vorfeld so eingehend und hinsichtlich so vieler Aspekte mit meine vielen Verträgen befasst und auseinandergesetzt, das fand ich wirklich ganz toll und sehr beeindruckend.

6.

Auf diesem Wege wollte ich Ihnen für ihre Unterstützung und Mitgestaltung der diesjährigen Projektwoche am innerstädtischen Gymnasium danken. Die Rückmeldungen der Schüler:innen zu den Workshops waren sehr positiv.

7.

Die Kündigungsbestätigung ist eingegangen. Herzlichen Dank für Ihre Hilfe. Das ist mir sehr viel wert und hat mir sehr geholfen.

8.

Wir möchten uns auf diesem Wege für Ihre professionelle Expertise aufrichtig bedanken. Wir haben uns von Anfang an bei Ihnen mit unseren Fragen und Belangen verstanden und vollumfänglich beraten gefühlt. Sie haben sich mit höchstem Maß an Verständnis weit über den gewöhnlichen Beratungsprozess hinaus für die Lösung unserer Probleme engagiert. Daher empfehlen wir Ihren Service bei der Verbraucherzentrale M-V gerne an andere Personen weiter.

DAS JAHR 2023 IN ZAHLEN

50.883.145

BESUCHER:INNEN AUF
WWW.VERBRAUCHERZENTRALE.DE

147
67 INTERVIEWS UND
PRESSEINFORMATIONEN

46.435

AUSKÜNFTE, ANFRAGEN,
BERATUNGEN UND
VERBRAUCHERKONTAKTE

204.181

BESUCHER:INNEN AUF
WWW.VERBRAUCHERZENTRALE-MV.EU

265

VORTRÄGE
MIT **5.675**
TEILNEHMENDEN

141

AKTIONEN UND
MESSEN MIT

13.156

TEILNEHMENDEN

22,10

VOLLZEITSTELLEN

(DAVON **8,95**

INSTITUTION

UND **13,15** PROJEKTE)

VERTEILT AUF **26**

MITARBEITENDE

PRESSESTIMMEN

Betrüger in MV mit neuen Maschen

SCHWEDEN. Im Wandel hat sich von Betrug und Energieberater. In der Vergangenheit wurden Verbraucher durch Anrufe von Verbraucherschutzzentren in MV über Betrugsfälle informiert. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat nun eine neue Strategie entwickelt. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat nun eine neue Strategie entwickelt. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat nun eine neue Strategie entwickelt.



Gastkolumne

ETFs – Chancen und Risiken für Anleger

Zukunft bezahlen oder nicht. Ein Sparvertrag wird abgeschlossen, der sich bei genauer Betrachtung als nicht existenztauglich herausstellt. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat nun eine neue Strategie entwickelt.

Informatives

Alle Jahre wieder: Betrugsfälle im Energiebereich

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

KATAPULT

„Anfragen nicht mehr zu bewältigen“

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.



Mehr Energieberatungen für verunsicherte Verbraucher

ROSTOCK. Immer mehr Verbraucher suchen infolge der Energiepreissprünge Rat bei der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern. Nach dem bereits im vergangenen Jahr die Zahl der Energieberatungen um 62 Prozent auf knapp 3150 gestiegen sei, seien es in den ersten beiden Monaten dieses Jahres bereits 546 gewesen, teile zu für den Verbraucherschutz zuständige Justizministerin Jacqueline Bernhardt (Linke) gestern anlässlich des Weltverbrauchertages mit. Sollte der Trend anhalten, werde die Zahl der Beratungen vom Vorjahr in diesem Jahr erneut übertroffen.

Steigender Trend in M-V: Täglich 13 Energieberatungen

Zum Weltverbrauchertag betont Verbraucherschutzministerin Jacqueline Bernhardt: „Gestru um Netz. Gemeinsam durch die Preskrikt“ über die Verbraucherzentrale M-V witzigt.“



Marktcheck: Jeder siebte Anbieter mit rechtswidrigen AGB

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

Wiele heimische Preissteigerungen bei Lebensmittel in MV

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

Angst vor Insekten im Essen

Bei der Verbraucherzentrale klingen Telefone heiß. **ROSTOCK.** Bei der Verbraucherzentrale MV häufen sich Anrufe zum Thema Insekten in Lebensmitteln. Hintergrund ist die neue EU-Regelung, wonach nun auch Hausgrillen und Larven des Getreideschimmelmehls in Lebensmitteln verarbeitet werden – beispielsweise in Form von Pulver. „Das Thema dominiert unsere Beratungen, viele sind durch die Berichterstattung in den Medien aufgeschreckt“, sagt Antje Degner von der Verbraucherzentrale MV. Sie beruhigt die Anrufer: Die Angst vor dem „Untermi-

Verbraucherzentrale startet Umfrage zur Mehrwegpflicht

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat eine Umfrage zur Mehrwegpflicht gestartet. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat eine Umfrage zur Mehrwegpflicht gestartet.

Mit Scheinwohnung gelockt

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

Nordkurier

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

Inflation: Viele Menschen akut von Armut bedroht

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

Die Verbraucherschutzzentrale MV informiert

Marzipan, Edelmarzipan und ähnliche Leckereien zu Weihnachten

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

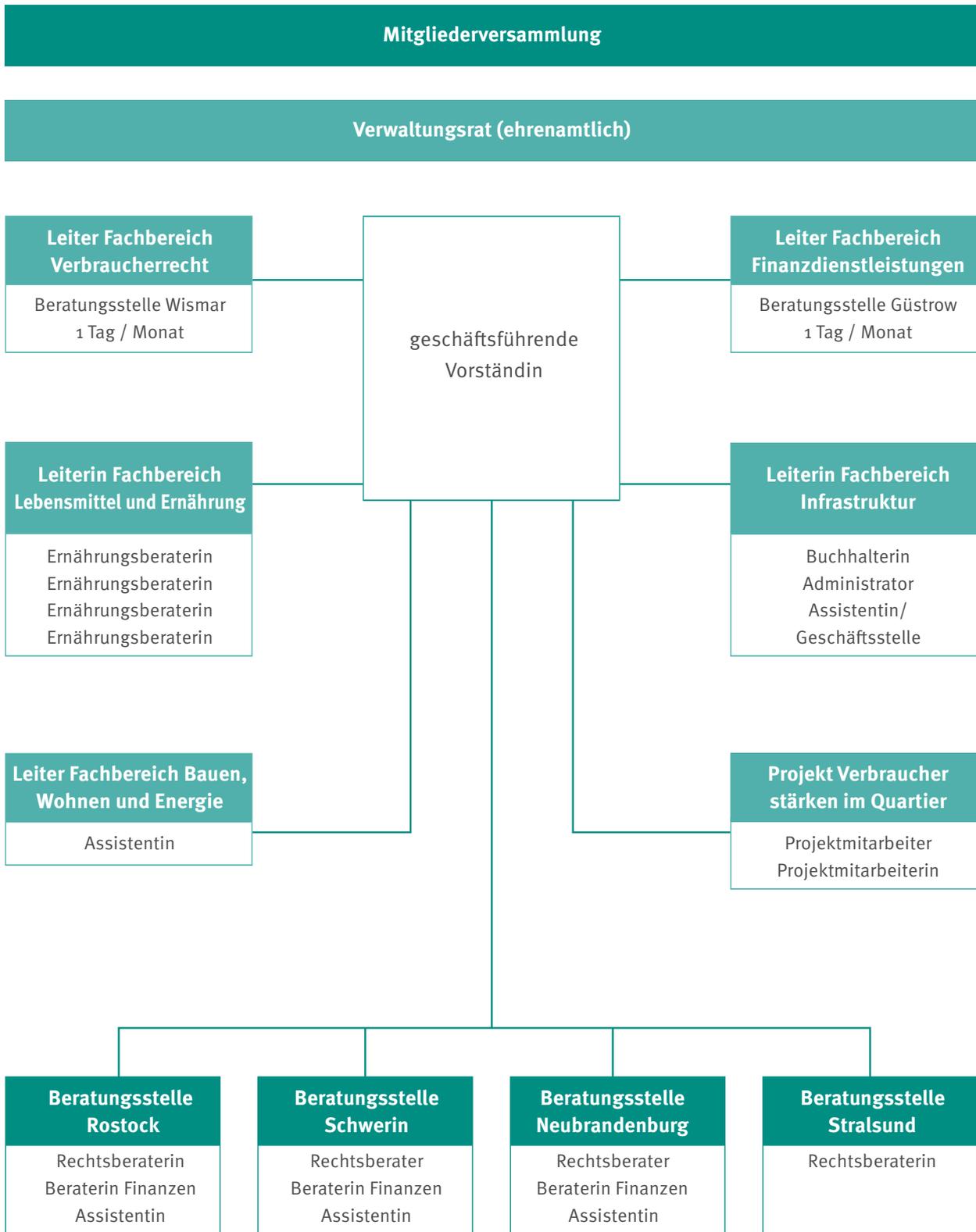
Verbraucherzentrale MV warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

Verstärkt gegen deutsches „Recht“

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen. Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern warnt vor Fake-Inkasso-Rechnungen.

ORGANIGRAMM



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2023

EINNAHMEN 2023- IST	
Verwaltungseinnahmen	232.576,88 €
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	172.729,54 €
Vermischte Einnahmen	59.847,34 €
Zuschüsse und übrige Einnahmen	1.420.443,31 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - institutionelle Förderung	471.192,80 €
Zuschuss aus Härtefallfond	10.300,00 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	127.960,46 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Energierecht	0,00 €
Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern - Projekt Ernährungsaufklärung	184.000,29 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) - Projekt Ernährungsaufklärung	153.850,83 €
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) - Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	122.696,49 €
Kommunen (HRO, NB, SN, GÜ)	16.300,00 €
Norddeutscher Rundfunk - Projekt Rundfunkbeitrag	63.537,15 €
Sonstige Bundes und Landesprojekte (VsiQ, PBP, Übertrag aus inst.2022)	267.079,09 €
Mitgliedsbeiträge	1.290,00 €
Spenden	2.236,20 €
SUMME EINNAHMEN GESAMT	1.653.020,19 €
AUSGABEN 2023 - IST	
Personalkosten	1.222.662,38 €
Sachkosten	350.080,73 €
Projektgebundener Übertrag ins Folgejahr 2024	80.277,08 €
SUMME AUSGABEN GESAMT	1.653.020,19 €

GEHÄLTER, AUFWANDSENTSCHÄDIGUNGEN UND MITGLIEDER

... Laut Zuwendungsbescheid des Ministeriums für Justiz, Gleichstellung und Verbraucherschutz Mecklenburg-Vorpommern zur institutionellen Förderung (Punkt 8 des Bescheides vom 16. Dezember 2022) ist die Verbraucher-

zentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V. verpflichtet, die Bezüge des Vorstandes sowie die Aufwandsentschädigung des Verwaltungsrates in seinem Geschäftsbericht namentlich zu veröffentlichen.

Haushaltsjahr 2023			
Funktion	Name	Gesamtbezüge	Aufwandsentschädigung
gf. Vorständin	Cornelius	74.955,24 €	
stellv. gf. Vorstand	Tietz	65.721,00 €	
Verwaltungsratsvorsitzende	Schulz		960,00 €
stellv. Verwaltungsratsvorsitzende	Willert		450,00 €
Mitglied des Verwaltungsrates	Pätzmann		120,00 €
Mitglied des Verwaltungsrates	Henniker		90,00 €
Mitglied des Verwaltungsrates	Höhne		0,00 €
Reservemitglied des Verwaltungsrates	Klinger		30,00 €
		140.676,24 €	1.650,00 €

Mitglieder:

- Arbeitslosenverband Deutschland Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- dbb beamtenbund und tarifunion landesbund mecklenburg-vorpommern
- DMB, Mieterverein Stralsund e.V.
- DMB, Mieterverein Vorpommern-Greifswald e.V.
- Landesarbeitsgemeinschaft der kommunalen Gleichstellungsbeauftragten Mecklenburg-Vorpommern
- Land-Frauenverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- Schutzgemeinschaft für geschädigte Kapitalanleger e.V.
- Verband Wohneigentum Siedlerbund Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- 14 Einzelmitglieder

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Geschäftsstelle
Erich-Schlesinger-Str. 35 | 18059 Rostock
Tel.: 0381 208 70 11
Fax: 0381 208 70 30
info@verbraucherzentrale-mv.eu
www.verbraucherzentrale-mv.eu
https://www.facebook.com/verbraucherzentrale_mv/
https://www.instagram.com/verbraucherzentrale_mv/

Für den Inhalt verantwortlich:

Wiebke Cornelius, gf. Vorständin, Verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern e.V.

Bildnachweise:

Seite 3: Ecki Raff
Seite 7: oben rechts und 27 unten links: BMUV/Sascha Hilgers
Seite 27: BMUV/Sascha Hilgers
Seite 31: eigene Screenshots Ostsee-Zeitung; ARD Brisant;
Stadtteilzeitung; Katapult; Blitz; Ministerium für Justiz, Gleich-
stellung und Verbraucherschutz; Kabel 1; Schweriner Volkszei-
tung; Wir sind Müritzer; Nordkurier; Güstrow TV; NNN; NDR 1
Nordmagazin; der reporter; Instagram
Alle übrigen Grafiken, Bilder und Icons, so nicht anders ange-
geben: Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

Druck und Layout: Druckerei Weidner GmbH

Stand: Juli 2024

Auflage: 120 Exemplare

© Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.

BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN

Das zentrale Servicetelefon unter

(0381) 208 70 50

erreichen Sie Montag bis Freitag von 9 bis 13 Uhr sowie Dienstag und Donnerstag 14 bis 18 Uhr. Hier erhalten Sie Informationen zu unserem Beratungsangebot und können einen Termin für eine Beratung vereinbaren.

Termine für die Energieberatung vereinbaren Sie unter 0800 809 802 400 (kostenfrei).

Willkommen auf
www.verbraucherzentrale-mv.eu



Hier finden Sie unsere Beratungsangebote, aktuelle Meldungen, diverse Vortragsangebote, kostenlose Musterbriefe und vieles mehr.

verbraucherzentrale
Mecklenburg-Vorpommern