



verbraucherzentrale

Bremen

JAHRESBERICHT DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN FÜR DAS JAHR 2023

JAHRESBERICHT 2023

INHALT

▪ Vorwort	3
▪ Lob für unsere Arbeit von den Verbraucher:innen	4
▪ Meilensteine	5
▪ Finanzen und Versicherungen	6
▪ Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	8
▪ Markt und Recht	9
▪ Rechtsberatung im Quartier	10
▪ Energie	11
▪ Lebensmittel und Ernährung	13
▪ NKI Projekt: Bremer KITAS reduzieren Lebensmittelverluste	14
▪ Verbraucherzentrale Bremen mahnt	16
▪ Bremer Info-Lots:innen	17
▪ Energierechts- und Budgetberatung	18
▪ Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	19
▪ Das Team	20
▪ Zahlen – Daten – Fakten	21
▪ Bilanz / GuV	22
▪ Die Organe der Verbraucherzentrale Bremen	24
▪ Beratungsstellen der Verbraucherzentrale im Land Bremen / Impressum	26



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

im vergangenen Jahr wandten sich so viele Verbraucherinnen und Verbraucher wie noch nie zuvor an die Verbraucherzentrale Bremen. Insbesondere die Strom- und Gaspreisbremse, das Gebäudeenergiegesetz und die Folgen der hohen Inflationsrate führten zur starken Nachfrage. Die Fragen und Sorgen der Verbraucherinnen und Verbraucher zeigen: Wir erleben die größte Verbraucherkrise seit Jahrzehnten und die schlägt sich insbesondere im Portemonnaie nieder. Menschen, die bisher knapp mit ihrem Einkommen zurechtgekommen sind, bringen die steigenden Kosten in finanzielle Bedrängnis.

Die Verbraucherzentrale Bremen hat im Jahr 2023 neue Beratungsangebote an den Start gebracht. Dazu zählen die Energierechtsberatung, die Budgetberatung sowie die Informationskampagne zum „Umgang mit den Folgen des Ukraine-Krieges, Gasmangellage, Energiepreiskrise etc.“. Für die Kampagne waren an zehn Standorten in Bremen sogenannte Info-Lotsen unterwegs und informierten über Unterstützungsangebote, wie Leistungen des Sozialamts oder der Wohngeldstelle.

Diese Projekte mussten zum Jahresende 2023 beendet werden, da die Förderungen ausliefen. Insbesondere mit der Budgetberatung haben wir Menschen erreicht, deren finanzielle Not groß war. Umso bedauerlicher ist es, dass diese Projekte enden mussten.

Ein Grund für finanzielle Not waren unter anderem hohe Energierechnungen. Der Härtefallfonds zur Vermeidung von Energiesperren war im Jahr 2021 ursprünglich als einmaliges Hilfesystem aufgelegt worden für Haushalte im Bezug von Transferleistungen, wie Bürgergeld, Grundsicherung oder Asylbewerberleistungen. Die Mittel sollten Energie- und Wassersperren abwenden, wenn im Einzelfall alle gesetzlichen Möglichkeiten ausgeschöpft sind. Angesichts der durch den Krieg gegen die Ukraine bedingten Energiepreiskrise ab 2022 hatte der Senat den Fonds noch in der vergangenen Legislaturperiode – im April 2023 – auf Haushalte ausgeweitet, deren Einkommen so hoch ist, dass sie keine Transferleistungen in Anspruch nehmen können. Der Fonds steht nun auch Menschen im Land Bremen zur Verfügung, die keine Sozialleistungen beziehen. Die damit verbundene „Kompetenzstelle“ ist seit dem 1. November

2023 bei der Verbraucherzentrale Bremen angesiedelt. Haushalte können in Bremen und Bremerhaven direkt auf die Verbraucherzentrale zugehen und Unterstützung beantragen. Der erweiterte Härtefallfonds wird im Jahr 2024 fortgeführt.

Die Verbraucherzentrale Bremen steht vor einer Herausforderung: Die Ende 2023 beschlossene Steigerung für den Tarifvertrag der Länder gilt auch für die Verbraucherzentrale Bremen. Spätestens im Jahr 2025 führt der Tarifabschluss allein im institutionellen Bereich zu einer finanziellen Mehrbelastung von etwa 100.000 Euro. Wir benötigen eine Erhöhung der institutionellen Förderung, um das aktuelle Beratungsangebot aufrechterhalten zu können. Mittelfristig droht sonst der Stellenabbau. Die Politik muss dringend eine Lösung finden, da diese Mehrkosten durch die Tarifsteigerung nicht durch die Verbraucherzentrale kompensiert werden können.

**Herzliche Grüße,
Ihre**

Dr. Annabel Oelmann
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen



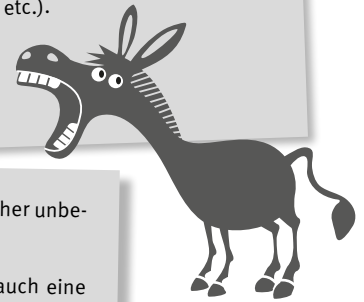
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen

LOB FÜR UNSERE ARBEIT VON DEN VERBRAUCHER:INNEN

Hallo, ich kann mich zwar beschweren, die VBZ (Site) aber nicht loben, was die VBZ ehrt, ich aber unbedingt loswerden muss. Die VBZ berichtet so nachhaltig, umfangreich und vor allem evidenzbasiert im Sinne der Verbraucher über z. B. Nahrungsergänzungsmittel, dass ich mit der VBZ ein unermesslich großer Interessensvertreter der Menschen gegen die immer dreister werdenden, gesetzlich anscheinend möglichen Werbeversprechen, an meiner Seite habe, wofür ich meinen riesengroßen Dank aussprechen möchte und mein Unverständnis, dass die Politik hier Geschäfte gegen die Menschen zulässt oder sogar ermöglicht bzw. gegen die VBZ schützt (s. FDP Abstimmungsverhalten, Initiativen etc.).

Ich bin für eine Verzehnfachung des Etats!

Danke!



Ich möchte mich hiermit recht herzlich für Ihre freundliche und kompetente Antwort bedanken. Sie haben mir bisher unbekannte Informationen zukommen lassen, für die ich Ihnen mehr als dankbar bin.

Ich möchte mich nochmals entschuldigen, daß ich Sie deswegen kontaktiert habe, wobei hier in Eberswalde auch eine Verbraucherinformation vorhanden ist. Ich wollte Ihnen Ihre schon massive Arbeit nicht noch erschweren. Um so mehr bedanke ich mich für die sehr sehr ausführliche Antwort...

Vielen herzlichen Dank



Im Namen unseres gesamten Teams möchte ich nochmal Ihnen und Frau Oelmann für diese tolle Aufnahme danken!

Die Organisation hat hervorragend funktioniert und auch die Aufnahme ist fantastisch gelungen. Frau Oelmann ist richtig talentiert im podcasten.

Guten Tag Frau Dr. Oelmann.

Auf diesem Wege wollte ich mich einmal für Ihren tollen Beitrag beim CL+ Podcast bedanken. Ich habe mich bisher nur am Rande mit der Verbraucherzentrale befasst und stelle fest, dass das Leistungsspektrum doch sehr groß ist. Ich könnte mir auch vorstellen, dass es interessante Jobperspektiven bei Ihnen geben könnte. Derzeit scheint die Nachfrage an Beratern (zumindest in Bremen) aber eher gering zu sein oder irre ich mich da? Ich wünsche Ihnen eine schöne Nachpfingstwoche.

Mit freundlichen Grüßen



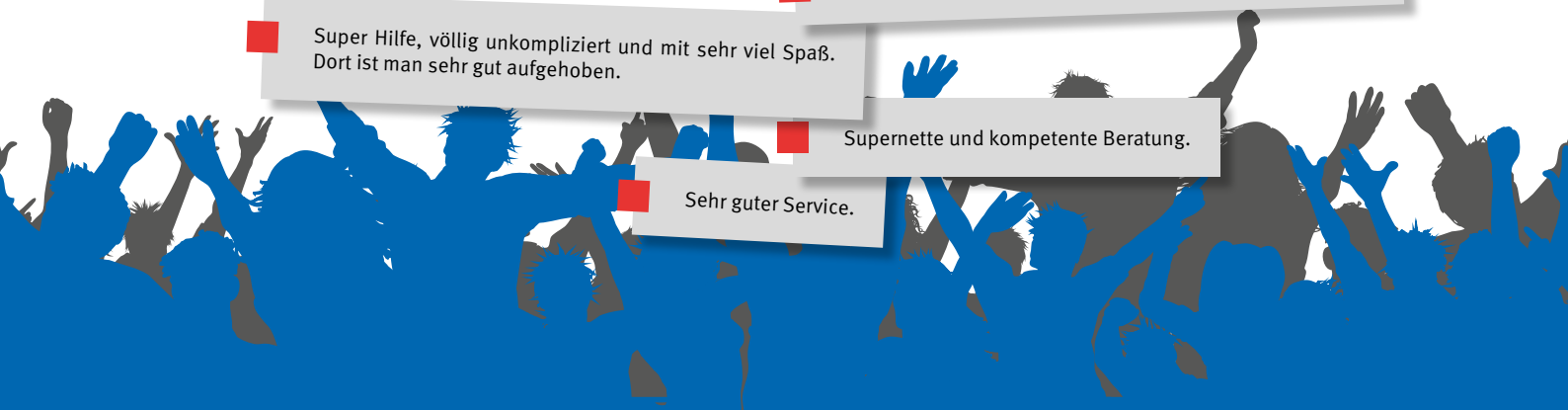
Sehr zugewandte Atmosphäre und fachkundige Beratung. Hat gut weitergeholfen!

Danke an die Mitarbeiter, uns wurde kompetent geholfen.

Super Hilfe, völlig unkompliziert und mit sehr viel Spaß. Dort ist man sehr gut aufgehoben.

Supernette und kompetente Beratung.

Sehr guter Service.



DIE HÖHEPUNKTE 2023 AUF EINEN BLICK



1. März
Preisbremsen für Gas, Strom und Fernwärme treten in Kraft



14. Mai
Bremen hat die neue Bürgerschaft gewählt
(Foto: @picture-alliance/dpa, Focke Strangmann)



11. Juli
Start der Energierechtsberatung



11. Oktober
Abschlussveranstaltung „Bremer Kitas reduzieren Lebensmittelverluste“

31. Oktober
Das Gebäude-Energie-Gesetz wird verabschiedet. Die Verbraucherzentrale Bremen klärt über die Folgen auf

31. Dezember
Ende der Energierechtsberatung, der Budgetberatung und des Lotsenprojektes

13. April
Die Deputation hat beschlossen, dass der Härtefallfonds zur Vermeidung von Energiesperren ausgeweitet werden soll



3. Juli
Start des Info-Lotsen-Projekts

12. Juli
Start der Budgetberatung



20. Oktober
Eine IT-Umstellung bei der Postbank hinterließ Schäden. Die Verbraucherzentrale Bremen klärt über die Rechte der Betroffenen auf



7. Dezember
Vorständin Dr. Annabel Oelmann begrüßt das Urteil der EuGH zur Entmachtung der Schufa



FINANZEN UND VERSICHERUNG

Massives Beschwerdeaufkommen von Postbank- und DSL Bank-Kundschaft

Uns erreichten hunderte Beschwerden von Postbank- und DSL Bank-Kundinnen und Kunden. Verbraucherinnen und Verbraucher berichteten in unzähligen E-Mails und Telefonaten von großen Problemen bei den beiden Banken. Sie betreffen das Girokonto, das Onlinebanking, Geldautomaten, die Abwicklung von Nachlässen, den Zugang zu Bargeld, das Ausführen von Lastschriften und Überweisungen, Pfändungsschutzkonten und Immobilienfinanzierungen. Viele sonst so gewöhnliche Bankdienstleistungen funktionierten einfach nicht mehr wie gewohnt.

Hintergrund ist die IT-Migration zur Deutschen Bank. Die Deutsche Bank entschuldigte sich im September schriftlich für das massive Auftreten der Beschwerden bei den Verbraucherzentralen, doch viele Probleme von Kundinnen und Kunden waren auch bis Ende des Jahres noch nicht gelöst.

Insbesondere Verbraucherinnen und Verbraucher, deren Konten gesperrt waren, suchten Hilfe beim Kundenservice, kamen aber nicht weit. Zudem gab es Fälle, in denen Kundinnen und Kunden über mehrere Wochen nicht über ihr Guthaben verfügen konnten und ihnen in der Folge Schufa-Einträge aufgrund zurückgegebener Lastschriften drohten. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht reagierte und bestellte im September 2023 einen Sonderbeauftragten für die Deutsche Bank AG. Postbank und DSL Bank gehören zur Deut-



Copyright: doganmesut/ Adobe Stock

schen Bank. Diese soll das Institut überwachen und prüfen, ob die Einschränkungen im Kundenservice zügig und vollständig beseitigt werden.

In den Beratungen haben wir Verbraucherinnen und Verbraucher darin bestärkt, hartnäckig zu bleiben und weiter den Kontakt mit der Bank zu suchen. Wichtig war auch, engen Kontakt zu Vertragspartnerinnen und -partnern zu halten und sie über die Probleme zu informieren. Ferner rieten wir dazu, die Probleme zu dokumentieren und zu mahnen. Zudem haben die Verbraucherzentralen einen **Musterbrief** erstellt, damit Betroffene Schadensersatz einfordern können.



Roland Stecher beim Euroforum Baufinanzierung 2023 des Handelsblattes in Düsseldorf

Herausforderungen in der privaten Immobilienfinanzierung

Die eigenen vier Wände sind für viele Menschen ein großer Lebenswunsch. Dies zeigt sich eindeutig an den weiterhin hohen Beratungszahlen zur Immobilienfinanzierung. Daneben ist das Eigenheim häufig ein Baustein zur Altersvorsorge. Betongold ist für Verbraucherinnen und Verbraucher immer noch attraktiv. Die im Vergleich zu den Vorjahren **hohen Zinsen** und ein weiterhin schwieriger Immobilienmarkt ließen viele Interessenten im vergangenen Jahr zögern oder gar vom Kauf abhalten. Bei dem Zinsumfeld ist eine signifikante Käuferholung erst zu erwarten, wenn die Preise weiter spürbar fallen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher fragten sich, ob sie sich bei dem derzeitigen Zins- und Kostenumfeld überhaupt noch eine Immobilie leisten können. Bei Gesprächen zur Durchführung von Neubauvorhaben war eine große Verunsicherung erkennbar. Neben den hohen Bau- und Rohstoffpreisen sorgten die politischen Rahmenbedingungen für erhebliche Ängste. Das neue Gebäudeenergiegesetz lähmte viele Vorhaben im Neubau und sorgte für eine starke Zurückhaltung bei eventuellen notwendigen Sanierungsmaßnahmen.

Unwetter und Überschwemmungen

Eine Elementarversicherung haben bundesweit circa 46 Prozent der Wohneigentümer. In Bremen sind es etwa 30 Prozent. Die Nachfrage stieg sprunghaft an, da kurz vor Weihnachten 2023 viele Bremerinnen und Bremen mit den Umlandgemeinden von erheblichen Überschwemmungen und großen Schäden betroffen waren.

Durch zukünftige extreme Klimaereignisse wird auch Bremen, nicht nur durch Sturm und Starkregen, betroffen sein. Eine dramatische finanzielle Notlage vieler Betroffener, die ihr Hab und Gut verlieren, kann mit ausreichendem Versicherungsschutz vorgebeugt werden. Eine **Elementarschadenversicherung** ist für jeden Gebäudeeigentümer wichtig.

Die Absicherung in Form einer Pflichtversicherung sieht die Verbraucherzentrale Bremen jedoch weiterhin kritisch.



verbraucherzentrale
Bremen

WENN ES KATZEN UND HUNDE REGNET
Die richtige Versicherung für Ihr Hab und Gut
Wir machen uns stark für Ihre Rechte!



WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Nachhaltige Geldanlage – darauf sollten Sie achten



Die Frage, ob Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Geld nachhaltig anlegen wollen, ist aus Anlagegesprächen seit 2022 nicht mehr wegzudenken. Daher hat die Verbraucherzentrale Bremen federführend in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin einen Flyer erstellt, der den Verbraucherinnen und Verbrauchern niederschwellige Informationen zum Thema nachhaltige Geldanlage liefert. Er kann sowohl dem Ersteinstieg für Verbraucherinnen und Verbraucher ohne

Vorkenntnisse in das Thema dienen als auch jeglicher Sensibilisierung für Anlegerinnen und Anleger für ihre individuelle Anlageentscheidung. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher verbinden automatisch mit dem Begriff des nachhaltigen Finanzproduktes ein gutes Produkt, was auf der einen Seite für sie als Anlegerinnen und Anleger nicht schlecht sein kann und auf der anderen Seite in eine gute Sache investiert. Doch beides kann ein Trugschluss sein. Auf der einen Seite besteht das Problem, dass grundlegend für jede Anlageentscheidung die eigenen Ziele und Bedürfnisse abgesteckt werden müssen, ob die konkrete Anlage mit möglichen Risiken überhaupt passt. Auf der anderen Seite haben wir das Problem des nicht definierten Begriffes Nachhaltigkeit.

Unsere dazu ebenso erstellte [Onlinecheckliste](#) liefert weitergehende Auswahlmöglichkeiten, um sich tiefergehend mit Nachhaltigkeitskriterien des Anlageproduktes und den eigenen Anlagezielen auseinandersetzen zu können. Diese Informationen stellen die Basis jeglicher fundierten Anlageentscheidung mit oder ohne Nachhaltigkeitskriterien dar. Auch hier wurde darauf geachtet, dass es sich um ein Angebot handelt, das sich sowohl an Anlegerinnen und Anleger ohne Vorkenntnisse als auch an Interessierte mit Vorkenntnissen auf der Suche nach einer strukturierten Entscheidungsunterstützung richtet.

Digitale Sicherheit

Das Thema digitale Sicherheit weitet sich auf immer mehr Alltagsbereiche aus. Dies ist in vielen Kontakten mit Verbraucherinnen und Verbraucher spürbar. Oft wird die Verbraucherzentrale um Rat gefragt, wenn es schon zu spät ist. Zum Beispiel wenn sie auf Angebote von Fake-Shops hereingefallen sind, in Abofallen getappt sind, von Phishing oder sonstigen digitalen Betrugsmaschinen betroffen waren. In manchen Fällen kann unsere Unterstützung noch Hilfestellung geben, an verloren geglaubtes Geld wieder heranzukommen. In vielen Fällen ist dieses aber gar nicht mehr möglich. Daher geht die Verbraucherzentrale Bremen dieses Thema proaktiv an, indem Veröffentlichungen auf der Webseite und bei Social Media gespielt werden.

Auf Präsenzveranstaltungen ist eine gute Möglichkeit, mit Kryptonizern und Abdeckklebeplättchen für Kameras auf die Thematik der digitalen Sicherheit zu sensibilisieren. Sie werden von den Verbraucherinnen und Verbrauchern gerne als Hilfsmittel angenommen und laden darüber hinaus ein, ins Gespräch zu kommen. Dabei finden sehr viele Verweise auf die vom Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz sehr verbraucherfreundlich aufbereiteten und dennoch umfassenden Informationsseiten zu dieser Thematik statt. Das komplexe Thema Künstliche Intelligenz erfährt inzwischen ein besonders hohes Interesse. Vielen sind die Auswirkungen hinsichtlich neuer Betrugsmöglichkeiten zum Beispiel Fake-Telefonanrufe noch gar nicht bewusst.

Digitale Vorsorge

Digitale Vorsorge ist ein noch sehr unbekanntes Thema. Es betrifft zugleich die Bereiche Vorsorge und Digitale Sicherheit. Diese Verbindung zweier auf den ersten Blick sehr unterschiedlicher Themen ist vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern noch sehr fremd. In dem Fernsehformat „live nach 9“ konnte Nicole Bahn dieses spezielle Vorsorge-Thema, was nach Ableben mit meinen Daten im Netz passiert, mit großer Reichweite einem breiten Publikum zugänglich machen. Wie kann ich vorsorgen und künftigen Missbrauch meiner Daten verhindern? Auch hier ist es uns wichtig proaktiv auf die Thematik aufmerksam zu machen und Verbraucherinnen und Verbraucher zu sensibilisieren, dass Angehörige nach dem Ableben keine bösen Überraschungen des Datenmissbrauchs erleben müssen.

MARKT UND RECHT

Ungewollte Abonnements - der Dauerbrenner in der Beratung

Immer wieder melden sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns und berichten über **Ärger mit der Pressevertriebszentrale (PVZ)**. Die Beratungszahlen bei der Verbraucherzentrale Bremen sind kontinuierlich hoch. Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich beispielsweise an einer Telefon-Umfrage beteiligten oder etwas im Internet bestellten, erhielten als Dankeschön ein Angebot über vermeintlich kostenlose Zeitschriften. Zum Teil haben Verbraucherinnen und Verbraucher gar keinen Vorgang in Erinnerung, bei dem sie eine Zeitschrift bestellt haben. Erst mit einer ersten Rechnung durch die PVZ erfahren diese von dem vermeintlichen Vertragsschluss mit einem der Auftraggeber der PVZ. Einwände von Verbraucherinnen und Verbraucher, die den Vertragsschluss bestreiten, lasse die PVZ unberücksichtigt. Mit Nachdruck verfolgt die PVZ die Zahlungsansprüche ihrer Auftraggeber weiter, teilweise mittels Inkasso.

In einem typischen Fall wurde eine junge Verbraucherin unangekündigt per Telefon kontaktiert und ihr als Dankeschön nach der Beteiligung an der folgenden telefonischen Umfrage die Zusendung kostenloser Zeitschriften angeboten. Nach der Belieferung von sechs Exemplaren der Zeitschrift erhielt die Verbraucherin eine Rechnung, in der für den Abschluss eines kostenpflichtigen Abonnements Kosten eingefordert werden. Die Verbraucherin versicherte, zuvor keine Vertragsdokumente wie eine Auftragsbestätigung erhalten zu haben. Die Rechtsexpertin der Verbraucherzentrale Bremen hat ihr geraten, dass sie schriftlich per Einschreiben den Vertragsschluss bestreitet und den Vertrag widerruft, kündigt und die Anfechtung des Rechtsgeschäftes erklärt. Die PVZ hat in diesem Fall das Abonnement storniert. Dies ist leider nicht immer der Fall, manche Verträge werden erst storniert, nachdem wir uns eingeschaltet haben.

Neu dabei: Kompetenzstelle Härtefallfonds

Bisher konnten Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen und Bremerhaven, die wegen Zahlungsrückständen mit einer Strom-, Gas oder Wassersperre rechnen müssen und alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft haben, Hilfe aus einem dafür eingerichteten

Härtefallfonds des Landes erhalten. Dies war bisher jedoch nur für Verbraucherinnen und Verbraucher möglich, die Transferleistungen wie Bürgergeld, Sozialhilfe oder Asylleistungen erhalten.

Im Jahr 2023 ist der Härtefallfonds ausgeweitet worden. Dazu wurde in der Verbraucherzentrale Bremen eine **Kompetenzstelle** aufgebaut. Diese hat zum Ziel, Energie- und Wassersperren zu vermeiden und Nichttransferleistungsbeziehenden den Zugang zu erleichtern. So können auch Betroffene, die wegen gestiegener Energiepreise mit der Sperrung der Strom-, Gas- oder Wasserzufuhr konfrontiert sind und keine Transferleistung erhalten, Zahlungen aus dem erweiterten Härtefallfonds in Anspruch nehmen. Die Kompetenzstelle hilft dabei, die Sperrandrohung aufzuheben oder die Sperrung zu vermeiden.

Dein Festmahl

Bedürftige und Wohnungslose in Bremen haben kurz vor Weihnachten nicht nur ein weihnachtliches Essen erhalten, sondern konnten auch verschiedene Angebote, wie Untersuchungen bei Ärzten, Tierärzten und beim Friseur wahrnehmen. Dahinter steckt die Aktion „Dein Festmahl“, organisiert vom gleichnamigen Verein. Die Idee: Menschen in Not unterstützen und ihnen sorglose Stunden beschere. Die Verbraucherzentrale war mit einem Stand vertreten und hat die Besucherinnen und Besucher über das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale informiert und vor Ort kostenlos beraten. Insbesondere die Beratungen zu untergeschobenen Verträgen und zum Energierecht stießen auf Resonanz.



Rechtsberaterin Marja Sterk bei der Aktion „Dein Festmahl“ in den Bremer Messehallen

RECHTSBERATUNG IM QUARTIER

Im Projekt „Modellvorhaben zur unabhängigen Rechtsberatung im Quartier“, das von der Bremer Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz gefördert wird, bieten wir seit 2018 kostenlose, offene Sprechstunden für Menschen in strukturschwachen Stadtquartieren an. Ziel der aufsuchenden Verbraucherarbeit ist es, Bürgerinnen und Bürgern direkt vor Ort zu helfen.

Das wöchentliche Angebot in den inzwischen sieben Quartieren Gröpelingen, Hemelingen, Obervieland, Huchting, Huckelriede, Schweizer Viertel und Bremerhaven-Lehe nehmen die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort nach wie vor gut an. Die häufigsten Beratungsanfragen erhält unser Team aufgrund von Ärger mit Telefon-, Handy- und Internetverträgen oder Rechnungen. Zudem melden sich zahlreiche Betroffene, denen Verträge untergeschoben worden sind oder die etwas reklamieren möchten.



Die Verbraucherzentrale vor Ort: Verbraucherrechtsexpertin Marja Sterck beim Sommerfest im Quartier Hemelingen

Ein klassischer Fall aus der Quartiersberatung

Ein Verbraucher bestellt ein Paar Schuhe bei einem Onlinehändler. Im Impressum steht eine deutsche Anschrift. Als die Bestellung ankommt, bemerkt der Verbraucher, dass der Artikel aus China versendet wurde. Da die Schuhe nicht passen, möchte er den Vertrag nach wenigen Tagen widerrufen und die Schuhe zurückschicken. Der Händler teilt mit, dass der Widerruf nicht gültig ist, da die Schuhe aus China versendet worden sind. Doch das bleibt nicht das einzige Problem: Der Verbraucher wickelte den Bezahlvorgang über Klarna ab. Der Online-Zahlungsdienstleister mit Sitz in Stockholm schickt dem Verbraucher Zahlungserinnerungen, obwohl dieser den Kaufvertrag bereits widerrufen hat.

Was ist passiert?

Der Händler hat den Verbraucher falsch informiert. Wer bei einem Händler in Deutschland Ware bestellt, hat ein 14-tägiges Widerrufsrecht – unabhängig davon, ob die Ware aus Deutschland oder China verschickt worden ist. Um einen Vertrag zu widerrufen, muss der Händler oder Vertragspartner eine entsprechende Mitteilung erhalten. Dies kann formlos geschehen, also zum Beispiel per E-Mail. Verbraucherinnen und Verbraucher finden die Konditionen für einen Widerruf in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder der Widerrufsbelehrung und können diese auch schriftlich beim Verkäufer anfordern.

Wie hilft die Verbraucherzentrale?

Der Verbraucher kam mit seinem Problem in die Quartiersberatung in Huckelriede. Unsere Rechtsberaterin hat den Betroffenen über die geltenden Rechte aufgeklärt und dabei geholfen, ein Schreiben an den Händler und eines an Klarna zu formulieren. In den Beratungen berichten Betroffene immer wieder, dass Klarna trotz des Hinweises auf den Widerruf und die Rücksendung weiter Mahnungen verschickt. Nutzerinnen und Nutzer von Klarna müssen eine Retoure über das Portal registrieren. Andernfalls erhalten sie weiter automatisierte Mahnungen. Wenn das nicht klappt, wenden sich Betroffenen am besten direkt an die Plattform.

ENERGIE

Die Energiepreiskrise mit allen ihren Facetten war fester Bestandteil der Energieberatung der Verbraucherzentrale. Um Verbraucherinnen und Verbraucher zu entlasten, hat die Regierung Preisbremsen für Strom und Gas eingeführt. Unter anderem durch den Druck der Verbraucherverbände kam es in 2023 zu weiteren Entlastungspaketen, auch für Öl und Pellets sowie für Heizstrom. So wichtig und erforderlich diese Entlastungen für Verbraucherinnen und Verbraucher auch waren, stellten sie die Energieberatung vor große Herausforderungen, insbesondere bei der Berechnung der Preisbremsen. Denn jeder Energieversorger berücksichtigte die Preisbremsen in den Rechnungen auf unterschiedliche Art und Weise. Unsere Beraterinnen und Berater mussten erstmal selbst den Abrechnungsdschungel lichten, um dann wiederum für Durchblick bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern sorgen zu können. Falsche Abrechnungen entstanden auf Grund von Verbrauchsprognosen, die viel zu niedrig angesetzt waren und zur Folge hatten, dass die Entlastungen viel zu gering ausfielen.

Als Nachwirkung aus der Coronakrise erhielten Verbraucherinnen und Verbraucher immer noch häufig geschätzte Abrechnungen. Wurde beispielsweise im Jahr 2021 oder 2022 der Ableser coronabedingt nicht ins

Haus gelassen und hat dieser Haushalt versäumt, den Zählerstand elektronisch oder per Telefon mitzuteilen, wird der Verbrauch für das Abrechnungsjahr geschätzt. In der Folge erhielten die Verbraucherinnen und Verbraucher hohe Gutschriften. Das dicke Ende kam mit der Abrechnung 2023, wo rückwirkend hohe Nachforderungen auf der Basis der aktuellen Zählerstände gestellt wurden. Diese völlig unerwarteten Nachforderungen führten zu großen Sorgen bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern. In der Energieberatung prüften die Beraterinnen und Berater die Höhe der Forderung und zeigten Betroffenen, wie sie zum Beispiel mit Ratenzahlungen den Ansprüchen nachkommen konnten.

Das Gebäudeenergiegesetz und seine Tücken

Die Diskussion um das Gebäudeenergiegesetz (GEG) führte zu einer so großen Verunsicherung, dass einige Haushalte aus reiner Verzweiflung noch schnell eine neue Gas- oder Ölheizung eingebaut haben. Aus Sicht der Energieberatung war dies in vielen Fällen eine Fehlentscheidung für die kommenden Jahre. Ausgetauscht wurden Heizungsanlagen, die erst wenige Jahre alt waren und durchaus noch fünf bis zehn Jahre hätten laufen können. Folgeschwer waren auch plötzliche



Strom-Tarife für Wärmepumpen sind günstiger als Tarife für Haushaltsstrom

Energieberaterin Inse Ewen hat sich in einem Video der Kampagne „Energiewechsel“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz zum Thema Wärmepumpen geäußert

Förderstopps. So gab es nur für wenige Stunden ein Förderprogramm für Photovoltaik und Elektromobilität, dann war der Fördertopf ausgeschöpft und gestoppt. Völlig kontraproduktiv war die Ungewissheit, wie die Förderprogramme im Jahr 2024 weiterlaufen. So gab es einige, die lieber die Förderanträge noch in 2023 gestellt haben, um sich Fördergeld zu sichern und andere, die optimistisch auf 2024 und höhere Förderungen gehofft haben.

Schwarze Schafe auf dem Photovoltaik-Markt

Um möglichst unabhängig von steigenden Strompreisen zu werden, entschieden sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher für die Installation einer Photovoltaikanlage. Nicht selten landeten sie bei dubiosen Firmen, die mit überzogenen Preisen agierten. Aber sie versprachen die Installation auf dem Dach innerhalb weniger Tage, wenn sie Interessierte „noch heute“ den Vertrag unterschreiben und die erste Anzahlung leisten. Mit der Erfahrung, dass regionale Anbieter teilweise lange Lieferzeiten haben, unterschrieben die so unter Druck gesetzten Verbraucherinnen und Verbraucher den Vertrag. Das bittere Ende: Die Schwarzen Schafe installierten Solaranlagen auf verschatteten Dächern und der erwartete Ertrag fiel deutlich niedriger aus als gedacht. In anderen Fällen stellte sich nach dem ersten Regen heraus, dass mit dem nicht ordnungsgemäßen Einbau der Solaranlage das Dach undicht geworden ist. Außerdem wurden Solaranlagen auf Dächern installiert, die die geforderten Abstände zum Nachbardach nicht einhielten. In Beratungen, auf Messen und in der Presse hat die Verbraucherzentrale immer wieder auf diese Missstände hingewiesen.

Ein Messehighlight waren die Solartage in der Handwerkskammer, initiiert von der Kampagne „machWatt“, in der sich die Verbraucherzentrale engagiert. Hier konnte frühzeitig in sehr gut besuchten Vorträgen und am Messestand informiert werden. Weitere Messen wie die GO in Osterholz, das Findorff-Fest, die Hemelinger Vielfalt, der Bremerhavener Energie- und Klimastadttag sowie die Hanselife sind nur einige Beispiele für die Energieberatung on tour. Einen besonderen Auftritt hatte Energieberaterin Inse Ewen: Sie war Teil der Kampagne „Energiewechsel“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz und äußerte sich in einem Video zum Thema Wärmepumpen.



verbraucherzentrale
Bremen

**WENN IHNEN DAS WASSER
BIS ZUM HALS STEHT**
Insolvenz, Energiesperren und
Versicherungsschäden
Wir machen uns stark für Ihre Rechte!

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Inflation

Die Inflationsrate für Lebensmittel überstieg weiterhin die „normale“ Inflationsrate. Vor allem Haushalte mit einem geringeren Einkommen geben prozentual deutlich mehr für Lebensmittel als ein durchschnittlicher Haushalt aus, so dass hier die steigenden Preise das Budget weiter verknappten. Somit waren die gestiegenen Lebensmittelpreise – aber auch die fallenden Preise – immer wieder Thema von Anfragen – von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Sie beschwerten sich über fehlerhafte Preisschilder, über geschrumpfte Verpackungsinhalte oder zu wenig Inhalt und über vermeintlich mangelnde Qualität. Wo wir nicht weiterhelfen konnten und Verstöße gegen Gesetze deutlich wurden, ist die sehr gute Zusammenarbeit mit den hiesigen Behörden zu loben, die den Verstößen nachgegangen sind.

Novel Foods

Das Jahr begann jedoch mit einer – eigentlich völlig unkritischen – Zulassung von neuartigen Lebensmitteln, sogenannten Novel Foods. Damit wurden weitere Insekten unter bestimmten Umständen als Lebensmittel zugelassen. Die Nachricht löste große Verunsicherung bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern aus und die Frage kam auf:

Mischt der Bäcker des Vertrauens nun Insekten ins Brötchen, einfach weil er es darf?



Bei mehreren Messen (wie hier auf der Hanse Life) informierten die Mitarbeiterinnen rund um die Themen Lebensmittel und Ernährung

Es gab nicht nur neue Zutaten, sondern auch neue Wörter: Shrinkflation (weniger Inhalt zum gleichen oder zu einem höheren Preis) und Skimpflation (Lebensmittel von schlechterer Qualität) waren die neuen Wortkreationen. Sind übergroße Umverpackungen seit Jahren ein Ärgernis für Verbraucherinnen und Verbrauchern, so



Ernährungsexpertin Sonja Pannenbecker klärt Messe-Besucher:innen über die Aufbewahrung von Lebensmitteln auf

schrumpfte auf einmal der Inhalt, die Packungsgröße und der Preis blieben aber gleich. Die Erklärung der produzierenden Betriebe: gestiegene Kosten.

Aber auch Vorschläge von Bundes- und Landesministern bescherten uns einige Arbeit und Nachfragen. Dazu zählen unter anderem, dass Containern straffrei gestellt werden soll oder auch die mögliche Abschaffung des Mindesthaltbarkeitsdatums für bestimmte Produkte. Die Fragen zu diesen Themen haben wir nicht nur bei Vorträgen und auf Infoständen beantwortet, sondern auch im Rahmen diverser Medienanfragen, beispielsweise dem ARD-Morgenmagazin.

Schönheitswahn zum Einheitspreis

Es wurden **bundesweite Marktchecks** durchgeführt, unter anderem zum Thema „Schönheitswahn und Einheitspreise im Obst- und Gemüsehandel“: In einer bundesweiten Stichprobe haben die Verbraucherzentralen nach einer ersten Erhebung 2021 erneut die Obst- und Gemüseabteilungen von 25 Märkten des Lebensmitteleinzelhandels untersucht. Das Ergebnis: Die Supermärkte achten stark auf Größe, Form und Ästhetik von Obst und Gemüse, stellen an ihr Sortiment oft Anforderungen über die gesetzlich vorgegebenen hinaus. Sie bieten vor allem Produkte der ersten Klasse an. Der Handel sollte auf eigene Anforderungen bezüglich Größe, Einheitlichkeit und Aussehen verzichten. Ziel sollte es sein, Obst und Gemüse generell wieder auf „naturnahe Sortierungen“ umzustellen, so dass möglichst wenig Obst und Gemüse aus optischen Gründen nach der Ernte aussortiert werden muss und es damit leichter in den Verkauf gelangt. Obst und Gemüse verschiedener Größe ermöglicht es Verbraucher:innen, bedarfsgerecht auszuwählen. Im Interesse von Verbraucher:innen sollte Obst und Gemüse dann grundsätzlich nach Gewicht und nicht nach Stück verkauft werden. Die Maßnahmen zur Halbierung von Lebensmittelabfällen im Einzelhandel müssen konsequent und verbindlich angegangen werden.

Im Bereich Lebensmittelverschwendung ist die Verbraucherzentrale Bremen gefragte Gesprächspartnerin bei den vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft geförderten „Dialogforen“ Lebensmittelverluste. Die Verbraucherzentrale war auch an der Entwicklung der Ernährungsstrategie des Bundes beteiligt und auch als Expertin bei dem vom Bundestag initiierten Bürgerrat Ernährung.

NKI PROJEKT: BREMER KITAS REDUZIEREN LEBENSMITTELVERLUSTE

In dem zweiten Projektjahr konnte das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz geförderte Projekt „Bremer Kitas reduzieren Lebensmittelverluste“ Erfolge erzielen. Das Projekt hat zum Ziel, die Lebensmittelabfälle der Mittagsverpflegung in fünf teilnehmenden Kitas der Bremischen Evangelischen Kirche um etwa 30 Prozent zu reduzieren und das Thema in Bremen und Umgebung auf die Agenda zu setzen. Wir haben die Lebensmittelabfälle in den Kitas gemessen, um evaluieren zu können, ob die Beratungen und die erarbeiteten Maßnahmen wirksam waren. Die Maßnahmen waren individuell an die Bedürfnisse und Gegebenheiten der Kitas angepasst und wurden gemeinsam mit den



Moderatorin Tanja Busse führt durch das Programm



Eindrücke von der Abschlussveranstaltung

Küchenleitungen erarbeitet und umgesetzt. Das erfreuliche Ergebnis: Alle Kitas haben zusammen betrachtet ihre Abfälle um 26 Prozent reduziert. Das Küchenpersonal konnte sowohl die Produktionsmengen reduzieren und somit weiter an den tatsächlichen Bedarf anpassen, als auch die Abfallmenge reduzieren.



Spannend war hierbei zu beobachten, welche Maßnahmen angenommen und welche ungenutzt oder gar nicht umgesetzt wurden. Denn auch in der Branche stellt der Personal- und damit einhergehend der Zeitmangel eine große Herausforderung dar. Nichtsdestotrotz waren die Küchen-Teams sehr bemüht, weiter an dem Projekt teilzunehmen und die Maßnahmen in ihre täglichen Arbeitsabläufe zu integrieren.

Das Projekt sieht ebenfalls vor, die Eltern der Kita-Kinder für das Thema Lebensmittelverschwendung in privaten Haushalten zu sensibilisieren. Mit Info-Ständen bei den Kita-Sommerfesten haben wir Gespräche mit Eltern und weiteren Interessenten geführt. Dabei gaben sich Eltern gegenseitig Tipps, wie sie mit Kindern und den unterschiedlichen Essgewohnheiten Speisereste vermeiden können.

Zu guter Letzt fand im Oktober 2023 die **Abschlussveranstaltung** des Projekts statt. Neben der Ergebnispräsentation konnten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Beiträge von Dr. Felicitas Schneider vom Thünen-Institut, von Philipp Stierand, Leiter der Kantine Zukunft Berlin, sowie Maike Schindwein, Projektleiterin der Kompetenzstelle Außer-Haus-Verpflegung, anhören und mit ihnen im Anschluss ins Gespräch kommen.



Ein essenzieller Bestandteil des Projekts ist neben den eigentlichen Messungen und der Sensibilisierung der Eltern auch eine nachhaltige Transformation der Arbeitsabläufe in den Einrichtungsküchen. Die teilnehmenden Kitas wurden mit der Kompetenzstelle Außer-Haus-Verpflegung vertraut gemacht und werden somit die Lebensmittelabfallmessungen in diesem Rahmen fortführen. Zudem wurden drei Lehr- und Erklärvideos für die Küchenkräfte sowie das gesamte Kita-Team angefertigt, die auf der **Landingpage des Projekts** zu finden sind. Das Projekt wurde bis zum 31.03.2024 verlängert.

Hier die Videos zum Selbstlernpfad aus dem Projekt



Gemeinsam wertschätzend mit Lebensmitteln umgehen –

Gemeinsam Lebensmittelverluste reduzieren!



Kitas reduzieren Lebensmittelverluste –

Wie schaffen wir das gemeinsam?

Abfallmessung

In 5 einfachen Schritten

Lebensmittelverluste in Kitas reduzieren

Wie können Erzieher:innen helfen?

VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN MAHNT

Die Verbraucherzentrale Bremen ist als öffentlich finanzierte Einrichtung klagebefugt. Leider war es uns im vergangenen Jahr, aufgrund geringer finanzieller Ressourcen kaum möglich, Maßnahmen nach dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) beziehungsweise dem Gesetz über unlauteren Wettbewerb (UWG) durchzuführen. Das finanzielle Risiko bei einem möglicherweise über mehrere Instanzen laufenden Prozess wäre für die Verbraucherzentrale Bremen zu hoch gewesen.

Nichtsdestotrotz stoßen unsere Expertinnen und Experten immer wieder auf schwarze Schafe, die sich nicht an gesetzliche Vorgaben halten und Verbraucherinnen und Verbraucher so Informationen vorenthalten oder bewusst schädigen.

Ein großangelegter **Marktcheck** der Verbraucherzentralen gemeinsam mit dem VerbraucherService Bayern hat gezeigt, dass jeder siebte Anbieter mit rechtswidrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) arbeitet. Die Juristinnen und Juristen haben dafür die Kündigungsfristen in Verträgen von über 800 Unternehmen überprüft. Für diese gelten bereits seit März 2022 verkürzte und damit verbraucherfreundlichere Regelungen.

Ergebnis des Marktchecks: Jeder siebte Anbieter verstößt gegen die gesetzlichen Vorgaben und gibt in den Vertragsbedingungen unwirksame Laufzeitverlängerungen oder falsche Kündigungsfristen an. Insgesamt stellten die Verbraucherverbände 167 Verstöße bei 116 Unternehmen fest. Die Verbraucherverbände haben Firmen, die gegen das Gesetz für faire Verbraucherträge verstoßen, abgemahnt und falls erforderlich verklagt.

Im Rahmen eines Marktchecks im Bereich Lebensmittel und Ernährung fiel eine große Nahrungsergänzungsmittelherstellerfirma auf, die mit unerlaubten Gesundheitsbezogenen Werbeversprechen kennzeichnete. Das finanzielle Risiko eines erwartbaren folgenden Gerichtsverfahren konnte die Verbraucherzentrale Bremen nicht tragen. Der Fall wurde an den Verbraucherzentrale Bundesverband abgegeben, der erfolgreich gegen die Kennzeichnung vorging.

Mit der neu eingeführten Abhilfeklage (umgangssprachlich auch Verbands- oder Sammelklage genannt) wird eine EU-rechtliche Vorgabe umgesetzt, die es Verbraucherzentralen erleichtert, die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern durchzusetzen. Damit gibt es in Deutschland zum ersten Mal eine auf Leistung gerichtete Verbandsklage.



BREMER INFO-LOTS:INNEN

Die Informationskampagne „aufsuchende Orientierungshilfe in den Quartieren durch Lots:innen“ richtete sich an alle Bremer Bürgerinnen und Bürger. In vielen Haushalten reichen die finanziellen Mittel häufig nicht mehr aus, um die laufenden Lebenshaltungskosten zu decken. Ein Grund waren zum Beispiel die gestiegenen Energiekosten im Zuge der Ukraine-Krise. Daher beschloss der Senat im April 2023, dass die Verbraucherzentrale Bremen die Informationskampagne zugunsten aller Bremer Bürgerinnen und Bürger durchführt, um die Bremerinnen und Bremer in den Stadtteilen über bestehende Hilfsmaßnahmen aus Bund und Land zu informieren und ihnen den Zugang dazu zu erleichtern. Es war einer von mehreren Bausteinen, um Notlagen in Folge der Ukraine-Krise zu vermeiden.

Mit sehr viel Engagement konnten wir innerhalb kürzester Zeit 17 Lotsinnen und Lotsen nach umfassenden Schulungen an zehn Standorten einsetzen. Sie haben sich von Juli 2023 mit viel Herzblut dem von Anfang an bis 31.12.2023 befristeten Projekt gewidmet. Die Informationskampagne widmete sich Themen zum einen hinsichtlich finanzieller Unterstützung, wie zum Beispiel Bürgergeld, Familienkassenleistungen, Unterstützungszahlungen vom Amt für Soziale Dienste, Leistungen vom Job-Center oder der Wohngeldstelle, und hatte das Ziel, finanzielle Not abzuwenden oder einzudämmen. Zum anderen haben die Lotsinnen und Lotsen auf bestehende Angebote insbesondere gemeinnütziger Organisationen verwiesen, sei es Beratungsangebote, Essensausgaben oder diverse weitere Belange.

Die Bremer Lotsinnen und Lotsen haben in der kurzen Projektlaufzeit sehr aktiv den Kontakt zu den Bremerinnen und Bremern gesucht, um ihnen das Unterstützungsangebot näherzubringen. So haben sie sich in Einkaufszentren und Bibliotheken, bei Quartiersangeboten und Messeveranstaltungen öffentlichkeitswirksam aufgestellt und den Bremerinnen und Bremern mithilfe mehrsprachiger Flyer sehr aktiv die Unterstützungsleistungen zugänglich gemacht.



Start des Info-Lots:innen Projekts am 13. Mai 2023



Die Lotsinnen und Lotsen waren bei verschiedenen Veranstaltungen dabei, wie hier beim Suppenfest Kattenturm

ENERGIERECHTS- UND BUDGETBERATUNG

Im Juli 2023 startete die Verbraucherzentrale Bremen zwei neue Angebote, die die bestehenden Beratungen in den aktuellen Krisenzeiten sehr gut ergänzten: die Energierichts- sowie die Budgetberatung. Mit der kostenfreien Budgetberatung half die Verbraucherzentrale Bremen Verbraucherinnen und Verbrauchern dabei, einen Überblick über ihr Haushaltsbudget zu erhalten und sie in finanziell schweren Zeiten zu unterstützen.

Die Beratung verfolgte den Ansatz, dass die Menschen ohne Verzicht mehr Geld für ihren Lebensunterhalt zur Verfügung haben und einen Notgroschen ansparen können. Verbraucherinnen und Verbraucher bekamen Unterstützung, um zum Beispiel bei Energieschulden die laufenden Abschlagszahlungen langfristig sicher zu stellen.

Die Energierichtsberatung half weiter, wenn Kundinnen und Kunden von ihrem Energieanbieter eine Preiserhöhung erhalten haben, wenn die Schlussrechnung unstimmig war, Lieferanten insolvent gegangen sind oder Verbraucherinnen und Verbraucher in der Ersatzversorgung landeten.

Beide Angebote sind Teil der Mitte April 2023 vom Bremer Senat freigegeben Informationskampagne zum „Umgang mit den Folgen des Ukraine-Krieges – Gasmangellage, Energiepreiskrise etc.“, aus dem Nachtragshaushalt finanziert und waren bis Ende 2023 befristet.



verbraucherzentrale
Bremen

**WENN'S UM BERATUNG GEHT –
VERBRAUCHERZENTRALE**

Wir machen uns stark für Ihre Rechte!

verbraucherzentrale
Bremen

**WENN IHNEN DAS WASSER
BIS ZUM HALS STEHT**

Insolvenz, Energiesperren und
Versicherungsschäden

Wir machen uns stark für Ihre Rechte!

Gefragte Medienthemen

- Gebäudeenergiegesetz
- Balkonkraftwerke
- Steigende Lebensmittelpreise
- Shopping-Plattform Temu
- Reiserecht
- Elementarschadenversicherung

68 Pressemitteilungen

413 Medienanfragen aus ganz Deutschland

Mehr als 1.430 Erwähnungen der Verbraucherzentrale Bremen in Print- und Onlinemedien, im Radio, Fernsehen und in Podcasts

19 Themen-Newsletter haben 13.677 Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht



153 Posts
798 Follower



110 Posts
1.478 Follower



Nicole Bahn bei Live nach neun



Inse Ewen beim Interview



Sonja Pannenbecker live bei ntv



maybritt illner **Annabel Oelmann**
Vorständin Verbraucherzentrale Bremen

Vorständin Dr. Annabel Oelmann war 2023 zu Gast in den Talkformaten „maybritt illner“ und „hart aber fair“ und trat regelmäßig bei Sat.1 regional auf.



Dr. Annabel Oelmann half in der Sendung „Achtung, Kassensturz!“ einer Familie, besser mit dem Geld auszukommen.



Finanzminister Christian Lindner lud Dr. Annabel Oelmann in seinen Podcast CL+ ein



DAS TEAM

Wir sind ein kleines, sehr engagiertes Team von 32 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mehr als 20 Honorarberaterinnen und Honorarberatern, den Lotsinnen und Lotsen, einem Serviceteam, einer Vorstandsassistenz sowie unserem Ehrenamtlichen Udo Endrigkeit.

BERATUNGSZAHLEN AUF REKORDNIVEAU

Auskünfte und Beratungen

Die Verbraucherzentrale ist eine Beratungs- und Informationsstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher im Land Bremen. Wir gehören dem Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. an und beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher zu allen verbraucherrelevanten Themen.

Auskünfte/Beratungen	2019	2020	2021	2022	2023
Bauen und Energie	6.602	8.588	6.945	13.669	15.392
Ernährung	686	223	553	321	719
Finanzen und Versicherung	2.731	2.203	2.664	2.249	2.453
Verbraucherrecht	9.609	18.597	16.145	15.735	17.035
Summe	19.628	29.611	26.307	31.974	35.599

Teilnehmerzahl Vorträge/Messe	2021	2022	2023
Bauen und Energie	2.713	10.236	8.834
Ernährung	1.555	3.403	4.067
Finanzen und Versicherung	1.476	801	935
Verbraucherrecht	967	2.611	1.076
Summe	6.711	17.051	14.912

Zugriffszahlen Web/Seitenzugriffe	2020	2021	2022	2023
verbraucherzentrale.de	33.267.942	43.086.625	45.486.256	50.883.145
verbraucherzentrale-bremen.de	218.868	319.439	355.914	257.236
geld-bewegt.de	52.040	142.921	70.924	44.806

Die Verbraucherzentrale Bremen betreibt mit weiteren Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband das Portal verbraucherzentrale.de sowie verschiedene gemeinsame Projektportale. Die Zahlen geben die Besuche auf verbraucherzentrale.de inklusive der gemeinsamen Projektportale www.geld-bewegt.de und auf der Seite verbraucherzentrale-bremen.de wieder.

Im Rahmen der Informationskampagne hatten die Info-Lotsen Kontakte zu insgesamt 5.618 Verbraucherinnen und Verbrauchern. Davon 2.816 Mal in Quartieren und 2.802 Mal bei Messen, Stadtteilstellen, Vorträgen oder anderen Veranstaltungen.

Da es sich bei der Informationskampagne zum „Umgang mit den Folgen des Ukraine-Krieges, Gasmangel, Energiepreiskrise etc.“ um ein unterjährig gestartetes Projekt mit klarer Befristung zu Ende 2023 handelt, welches nicht die klassischen Beratungsthemen der Verbraucherzentralen abgedeckt hat, fließen die Auskunftszahlen nicht in die Jahresstatistik der Verbraucherzentrale Bremen ein.

BILANZ

Bilanz der Verbraucherzentrale des Landes Bremen e.V. zum 31. 12. 2023

AKTIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Anlagevermögen			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
entgeltlich erworbene Konzessionen, Software		1.168,00	0,00
II. Sachanlagen			
Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		48.534,00	54.446,00
II. Finanzanlagen			
Beteiligungen		9,62	9,62
		49.711,62	54.455,62
B. Vorräte			
Fertige Erzeugnisse und Waren		796,08	2.574,90
C. Umlaufvermögen			
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	35.792,35		11.236,04
2. Sonstige Vermögensgegenstände	20.782,73	56.575,08	12.605,22
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten		950.601,65	563.249,32
		1.007.176,73	587.090,58
D. Rechnungsabgrenzungsposten		0,00	3.150,00
		1.057.684,43	647.271,10

PASSIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Vereinskapital			
I. Vereinskapital		156.696,37	156.696,37
II. Betriebskostenrücklage		306.471,49	125.246,98
		463.167,86	281.943,35
B. Sonderposten für Zuschüsse und Zulagen		445,00	597,00
C. Rückstellungen			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	0,00		4.000,00
2. Steuerrückstellungen	58.499,23		47.168,23
3. Sonstige Rückstellungen			129.486,00
		324.690,63	180.654,23
D. Verbindlichkeiten			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	50.738,67		27.253,05
2. Sonstige Verbindlichkeiten	151.159,97		135.230,05
		201.898,64	
D. Rechnungsabgrenzungsposten		67.482,30	21.593,18
		1.057.684,43	647.271,10

BILANZ

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2023 bis 31. 12. 2023

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse			
a) Zuschüsse und Zuwendungen	2.267.526,14		1.726.936,24
b) Mitgliedsbeiträge	2.520,00		2.520,00
c) Spenden	2.499,05		2.636,00
d) Übrige Erlöse	287.915,17		318.672,20
		2.560.460,36	2.050.764,44
2. Sonstige betriebliche Erträge		124.694,74	45.015,02
		2.685.155,10	2.095.779,46
3. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für bezogene Waren	2.331,01		360,40
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	23.598,41		45.631,16
		25.929,42	45.991,56
4. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	1.382.629,29		1.280.068,60
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung - davon für Altersversorgung: EUR 87.397,18 (Vorjahr: EUR 79.591,90)	472.462,67		367.052,08
		1.855.091,96	1.647.120,68
5. Abschreibungen auf Sachanlagen		37.724,00	14.546,83
6. Betriebliche Aufwendungen		576.048,07	377.373,80
7. Zinserträge		3.437,50	0,00
8. Zinsaufwendungen		337,00	150,00
9. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		12.237,64	13.578,00
10. Ergebnis nach Steuern = Jahresüberschuss (Vj.: -fehlbetrag)		181.224,51	-2.981,41
11. Entnahme in die Betriebskostenrücklage		0,00	2.981,41
12. Einstellung in die Betriebskostenrücklage		-181.224,51	0,00
13. Bilanzgewinn		0,00	0,00

DIE ORGANE DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BREMEN

Die Verbraucherzentrale Bremen ist ein gemeinnütziger, eingetragener Verein. Vorstand, Verwaltungsrat und Mitgliederversammlung haben jeweils unterschiedliche Aufgaben, sie führen und unterstützen den Verein, setzen sich für seine Ziele ein und vertreten seine Interessen.

Vorstand

Die Vorständin Dr. Annabel Oelmann vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich und führt die Geschäfte.

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat kann aus drei oder fünf Mitgliedern bestehen und arbeitet ehrenamtlich. Neben seiner Aufgabe, den Vorstand zu bestimmen, überwacht und berät er ihn und unterstützt ihn zum Beispiel in Finanzfragen und verabschiedet den Wirtschaftsplan.

Unsere Verwaltungsräte sind:

- Dr. Karl Bronke, SPD, Mitglied im Landesvorstand der SPD, Vorsitzender des Verwaltungsrates
- Sina Dertwinkel, CDU, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft, stellvertretende Vorsitzende des Verwaltungsrates, Schriftführerin
- Dorothea Fensak, Bündnis 90/Die Grünen, Mitglied der Bremischen Bürgerschaft
- Kaarina Hauer, Leiterin Rechtspolitik und -beratung, Arbeitnehmerkammer Bremen
- Björn Jantzen, Projektleiter bei der BAB – Die Förderbank



Der Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale Bremen
v.l.: Sina Dertwinkel, Dr.Karl Bronke, Björn Jantzen, Dorothea Fensak, Kaarina Hauer

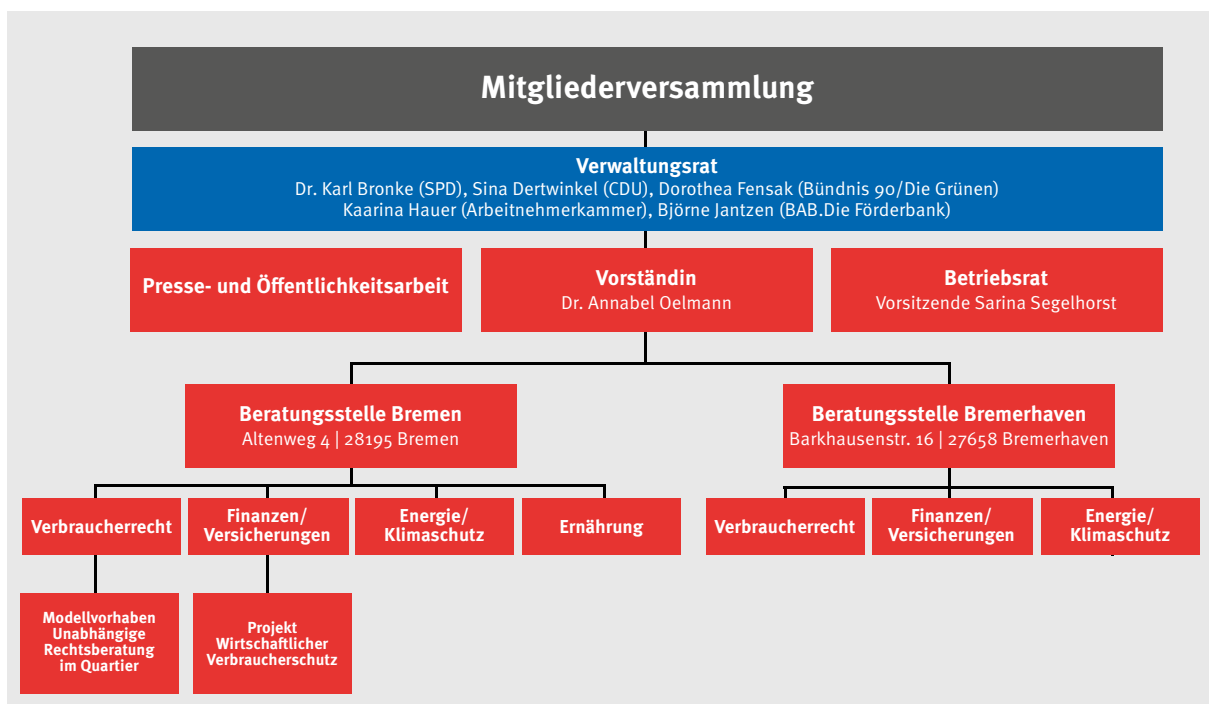
DIE ORGANE DER VERBRAUCHER- ZENTRALE BREMEN

Mitgliedsverbände

Die Mitglieder fördern die Ziele und Zwecke des Vereins. Bei der jährlich stattfindenden Mitgliederversammlung werden unter anderem die Tätigkeitsberichte des Vorstands und Verwaltungsrats entgegengenommen, der Entwurf des Wirtschaftsplans beraten und die Rechnungsprüfer gewählt.

Unsere Mitglieder sind:

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC) Landesverband Bremen e.V.
- Arbeitnehmerkammer Bremen
- Bildungswerk des DHB Netzwerk Haushalt, Landesverband Bremen e. V.
- Bremer Aufbau-Bank GmbH - Die Förderbank für Bremen und Bremerhaven
- Bremer Energie-Konsens GmbH
- Bremer Volkshochschule (vhs)
- Bund der Versicherten e.V.
- Bündnis 90/Die Grünen Landesverband Bremen
- CDU, Landesverband Bremen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Region Bremen-Elbe-Weser
- Deutscher Mieterbund - Mieterverein Bremen e.V.
- Die Linke, Landesverband Bremen
- Fachzentrum Schuldenberatung im Lande Bremen e.V. (FSB)
- Freie Demokratische Partei Landesverband Bremen e.V.
- Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), Region Bremen-Weser-Elbe
- Haus & Grund, Landesverband Bremen e. V.
- Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff)
- SPD-Landesorganisation Bremen



**BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE
IM LAND BREMEN****Beratungszentrum Bremen**

Altenweg 4
28195 Bremen

0421 - 160 777
info@vz-hb.de

Beratungszeiten

Mo. bis Do. 10:00 – 18:00
Fr. 10:00 – 13:00

Beratungszentrum Bremerhaven

Barkhausenstr. 16 (3. Etage)
27568 Bremerhaven





0421 - 160 777
info@vz-hb.de

Beratungszeiten

Mo.– Mi. 10:00 – 18:00
Fr. 10:00 – 13:00

Impressum:

Verbraucherzentrale Bremen e.V.
Altenweg 4
28195 Bremen

-  www.verbraucherzentrale-bremen.de
-  www.instagram.com/verbraucherzentrale_bremen/
-  www.facebook.com/vzbremen
-  de.linkedin.com/company/verbraucherzentrale-bremen-e-v

Für den Inhalt verantwortlich:

Sonja Pannenbecker

Texte:

Anke Behn, Nicole Bahn, Inse Ewen, Sonja Pannenbecker, Dr. Annabel Oelmann

Lektorat:

Kathrin Harm und Esther Viebrock

Fotos / Bildnachweise:

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz, ntv, sat.1 regional, swr, Verbraucherzentrale Bremen, ZDF, FDP

Stand: Juni 2024

©2024 Verbraucherzentrale Bremen

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.