

Jahresbericht 2010

Infozentrum

Wer sich über Produkte oder Dienstleistungen vor dem Kauf oder Vertragsabschluss informieren will, der ist im Infozentrum der Verbraucherzentrale richtig. Kern des Infozentrums ist die **Infothek**. Mehr als 50 Themenordner informieren über Produkte und Dienstleistungen von A wie "Autokindersitz" bis Z wie "Zahlungsverkehr". Besucher können Testhefte lesen und kopieren. Ratgeber und Infos zu fast allen Verbraucherfragen stehen zum Kauf oder werden unentgeltlich abgegeben. Das Infozentrum ist die **Visitenkarte** und Drehscheibe der Verbraucherzentrale. Es ist zugleich Empfang, Buchladen, Selbstinformationsbereich und Leseraum.

Das Infozentrum wurde neben dem Vortragsraum auch für Veranstaltungen und Vorträge genutzt. **Seminare und Vorträge** in der VZ wurden gut angenommen. Der halbjährliche Vortragskalender wurde breit in der Stadt verteilt.

Verbraucherrecht

Eine wahre Landplage! Erneut waren **unerwünschte Werbeanrufe** eines der beherrschenden Themen. Die Verbraucherzentrale Hamburg führte in Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen eine Umfrage durch. Die sollte in Erfahrung bringen, ob die Mitte 2009 in Kraft getretene Gesetzesänderung gegen unerwünschte Werbeanrufe dem Verbraucher tatsächlich Schutz vor Telefonterror und untergeschobenen Verträgen bietet. Bereits aus unseren persönlichen und telefonischen Beratungen wussten wir, dass die Gesetzesänderung leider kaum praktische Auswirkungen hatte. Nach wie vor erhalten Verbraucher unerwünschte Werbeanrufe, teilweise klingelt das Telefon bis zu 30-mal täglich. Auch die Bestätigung real nicht existierender Verträge aufgrund vorangegangener Anrufe oder unerlaubte Abbuchung vom Konto wurde nicht weniger. Dieses Vorgehen der Unternehmen ärgert die Verbraucher nicht nur, sondern verunsichert und ängstigt die zu meist älteren Betroffenen. Unsere Erfahrung wurde durch das Umfrageergebnis bestätigt. Die Auswertung der insgesamt 52.000 Beschwerden ergab, dass bei 65 % der Anrufe die Teilnahme an Gewinnspielen verkauft werden sollte und dass in 80 % der Fälle, in denen die Verbraucher ein Begrüßungsschreiben bzw. schriftliche Vertragsbestätigung erhielten, zuvor kein Vertragsschluss am Telefon erfolgt war. Dieses Ergebnis und unsere Erfahrung aus der Beratungspraxis zeigt uns den Weg: Wir dürfen nicht aufhören zu fordern, dass Verträge die durch einen Telefonanruf des Unternehmens zustande kommen, erst dann wirksam werden, wenn der Verbraucher diese schriftlich bestätigt.

Ein Novum in der Arbeit der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. war das Vorgehen gegen **unlautere Werbung mit Sozialstandards**. Hintergrund: Ein erheblicher Teil der in Deutschland verkauften Textilien wird in Entwicklungsländern gefertigt. Beim Kauf der Kleidung ist es Verbrauchern wichtig, dass bei der Produktion faire Arbeitsbedingungen eingehalten werden. Das wissen auch die Unternehmen und haben den Hinweis auf Einhaltung von Sozialstandards als Werbemittel entdeckt. So warb Lidl mit der Aussage: *„Wir bei Lidl vergeben deshalb unsere Non-Food-Aufträge nur an ausgewählte Lieferanten und*

Produzenten, die bereit sind und nachweisen können, soziale Verantwortung aktiv zu übernehmen. Wir lehnen grundsätzlich jegliche Form von Kinderarbeit oder Menschen- und Arbeitsrechtsverletzungen in den Produktionsstätten unserer Waren ab. Wir sichern diese Standards nachhaltig“. Untersuchungen des CCC (Kampagne für Saubere Kleidung) und dem ECCHR (European Center for Constitutional and Human Rights) bei den Näherinnen in Bangladesch hatten allerdings ergeben, dass diese unter menschenunwürdigen Bedingungen arbeiten (überlange Arbeitszeiten, Lohnabzüge als Strafe, Diskriminierung von Arbeiterinnen). Mit fachlicher Unterstützung der beiden Institutionen mahnten wir Lidl – zunächst erfolglos – ab. Erst nachdem wir Klage eingereicht und dies ein großes Medienecho gefunden hatte, lenkte Lidl ein und verpflichtete sich, auf die irreführenden Werbeaussagen zu verzichten.

Im Zeitalter des Internets suchen Singles auch ihren Partner immer häufiger online. Die meisten **Internet-Partnervermittlungen** locken die Verbraucher zunächst mit einem kostenlosen Angebot. Möchte der Suchende aber Kontakt aufnehmen, Fotos anschauen etc, so muss er sich für eine kostenpflichtige Mitgliedschaft entscheiden. Da diese übers Internet abgeschlossen wird, kann sie grundsätzlich innerhalb der Widerrufsfrist widerrufen werden. Wohl um im Fall des Widerrufs nicht ganz leer auszugehen, haben sich gerade die beiden Marktführer eine verbraucherfeindliche Konstellation ausgedacht. Fester Bestandteil der kostenpflichtigen Mitgliedschaft ist ein Persönlichkeitsgutachten bzw. die Persönlichkeitsanalyse. Diese wird dem Verbraucher unmittelbar nach der Anmeldung als PDF-Datei zugesandt. Widerruft der Verbraucher den Vertrag, so soll er für das Gutachten um die 100 Euro zahlen, da dieses nach Ansicht der Partneragenturen vom Widerrufsrecht ausgeschlossen ist. Bei der Wahl einer Mitgliedschaft für einige Monate soll der Verbraucher also trotz Widerrufs einen erheblichen Teil des ursprünglich vereinbarten Mitgliedbeitrags zahlen. Wir halten dies für eine Umgehung des Widerrufsrechts und mahnten Parship und ElitePartner ab. Parship zeigte sich einsichtig und verpflichtete sich, diese Praxis einzustellen. ElitePartner hingegen verteidigte ihr Vorgehen, so dass wir Klage einreichen mussten. Eine Entscheidung wird in 2011 erwartet.

Aber auch andere Unternehmen versuchten, sich durch die Verwendung von unwirksamen **AGB** einen Vorteil gegenüber ihren Kunden zu verschaffen. Insgesamt 117 Abmahnverfahren wurden aus diesem Grund von uns im Jahr 2010 eingeleitet. Erfreulicherweise gaben die Unternehmen fast durchgängig, die geforderten Unterlassungserklärungen ab, so dass die Missstände zeitnah beseitigt werden konnten. Stellten sie sich stur, mussten wir klagen. Und taten das fast ausnahmslos erfolgreich. Im Bereich „**unlauterer Wettbewerb**“ (u.a. unerwünschte Telefonwerbung, irreführende Angaben in der Werbung) sprachen wir 182 Abmahnungen aus.

Natürlich gab auch im vergangenen Jahr wieder eine Vielzahl von Anfragen zum **allgemeinen Verbraucherrecht**. So ging es in der persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beratung um Fragen zur Gewährleistung, ausgefallenen Flügen, Vulkanasche, der Verbindlichkeit von Kostenvoranschlägen und unverschämten Forderungen von Schlüsseldiensten.

Unser **Internetauftritt** erwies sich als hilfreich, um gegen unseriöse Methoden der Unternehmensseite vorzugehen. Besonders deutlich wurde dies im Zusammenhang mit unserer Berichterstattung zu dem privaten Abschleppunternehmen Aktiv Transport. Die Firma schleppt im Auftrag der Grundstücksbesitzer Pkws von Privatparkplätzen ab. So weit, so gut. Allerdings erhält der Verbraucher sein Auto erst wieder nachdem er 250 Euro an **Aktiv Transport** gezahlt hat und dies obwohl Gutachter in gerichtlichen Verfahren den Preis für das Abschleppen mit 130 Euro ansetzten. Die Chancen der Verbraucher, einen Teil ihres Geldes vor Gericht zurückzuerhalten, sind mehr als gut. Und immer wieder schickten uns Anwälte Urteile, in denen Aktiv Transport zur Rückzahlung verurteilt wurde. Diese veröffentlichen wir auf unserer Seite und machen dadurch Verbrauchern Mut, ihren Anspruch

durchzusetzen. Folge: Ein positiver Spiraleffekt. Die Liste der positiven Urteile wird immer länger, immer mehr Verbraucher werden gegen Aktiv Transport aktiv.

Die Nachfrage der Verbraucher nach **Telekommunikationsberatungen** ist ungebrochen. Die persönliche Beratung ist gut besucht, es haben sich ebenfalls wieder viele Verbraucher telefonisch und schriftlich per Post und E-Mail mit ihren Problemen an uns gewandt. Beschwerden über Abofallen haben uns im Jahr 2010 wieder sehr beschäftigt.

Einen weiteren großen Anteil hat die **Urheberrechtsberatung** eingenommen. Über das Jahr hinweg hat sich die Anzahl der Anfragen und Bearbeitungen stark gesteigert, so dass wir bereits im März eine weitere Honorarkraft als Sachbearbeiter hinzuholen mussten.

Die Fälle ähneln sich: Der Verbraucher kommt zu uns, hat eine Abmahnung eines Rechtsanwalts bekommen, und es wird von ihm wegen einer behaupteten Urheberrechtsverletzung - in den meisten Fällen wegen unerlaubten Musik- oder Filmdownloads - Schadensersatz verlangt. Die verlangten Summen liegen nicht selten im Bereich über € 1000, was für viele Betroffene eine existentielle Bedrohung darstellt, insbesondere, wenn mehrere Fälle von verschiedenen Rechtsanwaltskanzleien einzeln, mit **jeweiliger** Forderung von € 1000 oder mehr abgemahnt werden. In unserer schriftlichen Urheberrechtsberatung vertreten wir die Verbraucher gegenüber den Rechtsanwaltskanzleien, geben regelmäßig eine modifizierte Unterlassungserklärung in ihrem Namen ab, und wehren die Forderungen insgesamt ab oder handeln, wenn eine Abwehr nicht möglich ist, zwischen Verbraucher und Rechtsanwaltskanzlei einen Vergleich aus.

Streitigkeiten mit der GEZ und dem NDR führen die Verbraucher in die **Rundfunkgebührenberatung**. Hier wird ihnen geholfen, wenn sie z.B. von der Zahlung der Rundfunkgebühren befreit werden möchten, oder nicht verstehen, warum sie sich nicht abmelden können. Viele Verbraucher kommen aus anderen Ländern, und haben sprachliche Schwierigkeiten, die Briefe der GEZ zu verstehen. Oft sind Forderungen bereits an einen Gerichtsvollzieher zur Vollstreckung weitergegeben, dann kann in sehr vielen Fällen mit unserer Hilfe eine Ratenzahlung mit der GEZ bzw. dem NDR vereinbart werden. In vielen Fällen werden die Verbraucher in unserer Beratung zum ersten Mal überhaupt über ihre Rechte und auch Pflichten in Rundfunkgebührensachen aufgeklärt

Geldanlage und Versicherungen

Der schwache Euro sowie schlechte Konjunkturdaten sorgten im Jahr 2010 dafür, dass viele Anleger sich vor einer Währungsreform und vor allem einer extremen **Inflation** fürchteten. Unseriöse Anlageverkäufer nutzen daher die Angst der Verbraucher, um diese in Sachwerte wie Gold, Aktien und Immobilien zu treiben, ohne jedoch auf die Risiken dieser Anlageformen hinzuweisen. Grundsätzlich sollten die Verbraucher aber nicht von Ihrer bisherigen Anlagestrategie abweichen, die nach wie vor vom Sparziel und der Risikoneigung bestimmt werden sollte.

Allgemein war auch im letzten Jahr der **Trend zu sicheren Geldanlagen** zu beobachten. Die Verbraucher setzten zunehmend auf kurzfristige Spareinlagen, wie Tagesgeld, Festgeld oder Sparbriefe. Leider gibt es in diesem Bereich nur wenige Banken, die gute Zinsen anbieten. Bei den großen Hausbanken sucht man vergeblich nach guten Konditionen für einfache flexible Produkte. Dafür werden hier gern provisionsträchtige Anlagen, wie Renten- oder Immobilienfonds verkauft, die aber in den letzten Jahren, vor allem wegen der hohen Kosten, deutlich geringere Renditen abwarfen.

Für Aufruhr sorgte die Schließung von über der Hälfte der 24 größten **offenen Immobilienfonds**, die durch die Kapitalabflüsse während der Finanzmarktkrise nicht mehr

liquide waren. Drei Fonds werden sogar ganz aufgelöst. So bekamen viele, zumeist ältere Anleger, die auf eine regelmäßige Entnahme aus ihrem Fonds angewiesen waren, große Probleme und konnten nur mit hohen Verlusten an ihr Geld. Hier wird daher in der Folge von uns zu prüfen sein, inwieweit im Einzelfall Schadensersatzansprüche wegen Falschberatung durch Banken oder Finanzdienstleister geltend gemacht werden können. Außerdem kamen viele Verbraucher mit der grundsätzlichen Frage, wie sie sich aktuell verhalten sollen, wenn sie einen offenen Immobilienfonds im Depot haben. Inwieweit sich die Branche, durch die 2013 in Kraft tretenden Gesetzesänderungen für Immobilienfonds, erholt, bleibt abzuwarten.

Beherrschendes Thema bei den gescheiterten Geldanlagen waren die **Geschlossenen Fonds in Schieflage**, die die Anleger zur Beteiligung an der Sanierung aufforderten. Die Fonds verlangen die Ausschüttungen der Anfangsjahre zurück und die Anleger müssen mit Schrecken zur Kenntnis nehmen, dass die Ausschüttungen nicht etwa aus erwirtschafteten Gewinnen gezahlt wurden sondern einer Rückzahlung ihrer Einlage gleichkamen. Stellten wir in der Beratung fest, dass die Beteiligungen an Immobilien, an Containerschiffen, an Lebensversicherungen oder Unternehmen des sog. Private Equity nicht zum Anlegerprofil der jeweiligen Verbraucher passten, weil sie z.B. Senioren angeboten worden waren, die angesichts der langen Laufzeit befürchten müssen, die Kapitalrückzahlung nicht zu erleben, oder wurden den Verbrauchern die Besonderheiten und Risiken der Geschlossenen Fonds von ihren Beratern verschwiegen, so konnten wir häufig Wege aufzeigen, wie sie erfolgversprechend Schadensersatzansprüche geltend machen können. Ein wichtiges Argument sind in diesem Zusammenhang die Provisionsrückvergütungen (sog. Kickbacks) der Emissionshäuser, die die Bankberater ihren Kunden in der Regel nicht offengelegt hatten. Hintergrund ist die verbraucherfreundliche Kickback-Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, der die Banken daran erinnerte, dass hinter dem Rücken des Kunden vereinnahmte Provisionen zu einem Interessenkonflikt führen, der in einer Beratungssituation, die sich allein an den Interessen des Kunden auszurichten hat, zu Schadensersatz verpflichtet.

Insgesamt war zwei Jahre nach der Finanzkrise bei den Banken wenig Lernfähigkeit festzustellen: die Beratung lässt nach wie vor sehr zu wünschen übrig, wie mehrere von Verbraucherzentralen und „Finanztest“ durchgeführte Tests zutage gefördert haben. Auch wir mussten in der Beratung feststellen, dass die **Beratungsprotokolle**, die inzwischen vom Berater erstellt und dem Kunden ausgehändigt werden müssen, eher dazu genutzt werden, die Banken vor einer Inanspruchnahme wegen Falschberatung zu bewahren, als dass wahrheitsgemäß das Beratungsgespräch dokumentiert wurde.

Auch von Regierungsseite werden leider keine überzeugenden Versuche unternommen, den Anlegerschutz zu verbessern. Wir hatten Gelegenheit, im November bei der Bundestagsanhörung zum Gesetz zur Verbesserung des Anlegerschutzes unseren Standpunkt vorzutragen, z.B., dass endlich auch der Graue Kapitalmarkt – also v.a. die geschlossenen Fonds und die Strukturvertriebe, die sie vermarkten – in eine Kontrolle durch die BaFin einbezogen werden.

Noch immer und immer mehr beschäftigte uns im Jahre 2010 das Thema **Lebensversicherungen** unter mehreren Gesichtspunkten. Bei gekündigten kapitalbildenden Versicherungen erhalten die Verbraucher nach wie vor nur wenig bis gar nichts ihres eingezahlten Geldes zurück. Kündigen die Verbraucher in den ersten Jahren nach Abschluss, fällt der sogenannte Rückkaufwert nur spärlich aus. Dem hatte der BGH schon für die Verträge, die in den Jahren 1994 bis 2001 abgeschlossen wurden, in Ansätzen einen Riegel vorgeschoben. Für die Verträge, die ab 2008 abgeschlossen wurden, gelten mit Einführung des neuen VVG ähnliche Regeln. Nur für den Zeitraum 2001 bis 2008 befanden wir uns diesbezüglich im Vakuum. Hier hatte das Hanseatische Oberlandesgericht in Verfahren der Verbraucherzentrale Hamburg am 27. Juli 2010 in vier Urteilen gegen die Versicherer Deutscher Ring, Ergo (Hamburg-Mannheimer), Generali (Volksfürsorge) und Iduna entschieden, dass die von den Versicherern verwendeten Klauseln zur Kündigung, zur

Beitragsfreistellung und zum Stornoabzug intransparent und damit unwirksam sind (Az.: 9 U 233/09, 235/09, 236/09 und 9 U 20/10). Damit hat es die Entscheidungen der Vorinstanz (Landgericht Hamburg, Urteile vom 20. November 2009) im Wesentlichen bestätigt. Nach Bekanntwerden der Urteile wurden wir förmlich mit Anfragen zu diesem Thema überrannt, da die Verbraucherzentrale Hamburg, als Einzige zu diesem Thema sehr präsent ist. Die Hauptarbeit lag in der Überprüfung der an die Verbraucher gezahlten Rückkaufwerte. Wir erwarten in 2011 eine Entscheidung des Bundesgerichtshofes in dieser Frage. Als letzte große Maßnahme reichten wir am Ende des Jahres eine sogenannte Einziehungsklage von 80 Verbrauchern gegen die „Allianz“ ein. Mit der Klage soll den Kunden zu einem „Nachschlag“ verholfen werden, dessen Höhe von den Auskünften der Allianz abhängt. Außerdem wollen wir eine konkrete Anwendung der genannten Urteile erreichen. Diese Klage konnten wir bewerkstelligen, weil wir einen Prozessfinanzierer für dieses Vorhaben gewinnen konnten.

Der zweite große Bereich, der uns beschäftigte, waren die sogenannten **Teilzahlungszuschläge bei Versicherungen**. Auch dies ergab sich als Folge eines BGH-Urteils aus dem Jahre 2009, in dem der Versicherer aufgrund eines Hinweises des Gerichts, den Anspruch anerkannte. Die meisten Verbraucher zahlen die Prämie für ihre Versicherung ratenweise, also monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich, obwohl die Prämie für das gesamte Jahr berechnet wird und eigentlich zu Beginn des Jahres zu zahlen ist. Sie zahlen dadurch mehr als den angegebenen Zuschlag. Nach BGH müssen die Versicherer den echten Preis mit dem sogenannten Effektivzins angeben. Bekannt ist diese Angabe z.B. aus dem Kreditvertrag. Nach Veröffentlichungen in den Medien zu diesem Thema Anfang Januar 2010 hatten wir auch hier täglich ganze Wäschekörbe an Post. Allein die Zugriffe auf unsere Internetseite nur für dieses Thema lagen im Jahre 2010 bei 250.000. Da die Versicherer sich – wie so oft – weigerten die Ansprüche der Verbraucher zu regulieren und die zuviel gezahlten Beiträge zurückzuzahlen, hatte die Verbraucherzentrale Hamburg 30 Abmahnungen gegenüber unterschiedlichen Versicherern ausgesprochen. Da keine Versicherung der Verbraucherzentrale Hamburg gegenüber eine Unterlassungserklärung abgegeben hat, wurde gegen insgesamt 7 Versicherer Klage erhoben. Die ersten Entscheidungen unserer Verfahren stehen in 2011 an.

Die Verbraucherzentrale Hamburg betrat im Bereich Versicherungen für sich Neuland und beschäftigte sich mit **Rechtsschutzversicherungen**. Der BGH, bzw. seine Richter hatten Hinweise erteilt, dass die Klausel: „Der Versicherungsnehmer hat alles zu vermeiden, was eine unnötige Erhöhung der Kosten oder eine Erschwerung ihrer Erstattung durch die Gegenseite verursachen könnte“ unwirksam sein könnte. Verstößt ein Kunde – oder auch sein beauftragter Rechtsanwalt - gegen diese Klausel, verweigert der Versicherer ganz oder teilweise den Versicherungsschutz. Auch hier hat die Verbraucherzentrale Hamburg nach ersten Abmahnungen zwischenzeitlich 19 Rechtsschutzversicherer verklagt. Wie auch schon in den anderen Sparten, so wird auch in diesem Bereich seitens der Versicherer gemauert. Aber die Signale der Gerichte in diesen Verfahren sind im gesamten Bundesgebiet sehr positiv.

Konto, Kredit, Schulden, Insolvenz

Die Verbraucherzentrale Hamburg erfüllt die Voraussetzungen für die Anerkennung als **geeignete Stelle** im Sinne von § 305 Abs. 1 Nr.1 Insolvenzordnung und ist seit Juli 2003 Auftragnehmerin der Freien und Hansestadt Hamburg im Rahmen der nach § 11 (5) SGB XII in Verbindung mit § 16 (2) SGB II durchzuführenden Schuldnerberatung. In der Ausschreibung für die Zeit Juli 2008 bis Juli 2013 erhielt die Verbraucherzentrale neben vier weiteren Einrichtungen den Zuschlag.

Unter Federführung der AWO fand der erste bundesweite **Schüler- und Jugendwettbewerb „Ohne Moos nix los!“** im Rahmen des Europäischen Jahres gegen Armut und soziale

Ausgrenzung 2010 statt. Aus Hamburg haben sich rund 300 Schüler und Jugendliche mit dem Thema Geld und Konsum, Schulden und Armut beschäftigt und in kreative Beiträge in Form von Filmen, Dokumentationen, Ratgebern, Präsentationen umgesetzt. Im August wurden unter Mitwirkung der VZ als Jurymitglied die Hamburger Landessieger gekürt. Der Siegerbeitrag in der Altersgruppe 18 bis 22 Jahre holte in der Bundesausscheidung in Berlin den dritten Platz. Ein schöner Erfolg! Mit diesem Wettbewerb war es gelungen, auf didaktisch originelle Weise und ohne erhobenen Zeigefinger junge Leute für das Thema Geld und Schulden zu sensibilisieren.

Durch die Einführung des **P-Kontos** wurde das Beratungsspektrum insbesondere in der Schulden- und Insolvenzberatung erweitert. Das Gesetz zur Reform des Kontopfändungsschutzes ist zum 1. Juli 2010 in Kraft getreten. Damit hat jeder Kontoinhaber das Recht, sein Girokonto in ein Pfändungsschutzkonto umzuwandeln. Ein Grundfreibetrag von 985,15 € ist beim P-Konto automatisch für jeden Kalendermonat frei. Nicht nur die gesetzliche Regelung des automatischen Pfändungsschutzes von Kontoguthaben ist neu, sondern auch die Befugnis der VZ, Bescheinigungen über einen den Sockelbetrag von 985,15 € übersteigenden zusätzlichen pfändungsfreien Betrag auszustellen, z.B. wenn Unterhaltspflichten bestehen. Reaktionen von Banken und Sparkassen: erhöhte Kontoführungsgebühren, Nutzungseinschränkungen, Kontokündigungen.

An der „**Aktionswoche Schuldnerberatung**“ unter dem Motto „Geschäfte mit der Armut“ mit Schwerpunkt unseriöse gewerbliche Schuldenregulierung haben wir uns mit einer kostenlosen Beratungs-Hotline zum Thema Geld und Schulden beteiligt.

Verbraucher ohne Girokonto – Bilanz für 2010: Wir konnten 132 „kontolosen“ Verbrauchern zum Konto verhelfen. Hauptgründe für die Ablehnung der Geldinstitute: negativer Schufa-Eintrag, Arbeitslosigkeit, Schulden beim „eigenen“ Kreditinstitut

Zwei Fälle aus der Beratungspraxis:

(1) Frau S. (55 Jahre) lebt von Witwenrente und ergänzenden ALG II-Leistungen. Die Schulden von insgesamt € 92.500 bei zwei Gläubigern stammen von ihrem inzwischen verstorbenen Ehemann. Mit einer Vergleichszahlung von € 3.300 (Zahlung aus vorzeitig gekündigter Lebensversicherung) und damit einer Regulierungsquote von 3,56 % erklärten sich beide Gläubiger einverstanden und verzichteten auf den Rest. Frau S ist schuldenfrei.

(2) Ein älteres Ehepaar (beide über 70 J.) lebt von einer kleinen Rente (insgesamt € 1.200) und bezieht ergänzend Leistungen nach SGB XII (€ 100). Der Ehemann war früher erwerbstätig als selbständiger Fuhrunternehmer. Aus einem gemeinsam aufgenommenen Darlehen resultierte eine Restschuld von ca. € 1.000. Es gab ein überzogenes Girokonto mit einer noch offenen Verbindlichkeit von € 4.500. Weiterhin bestanden noch Restforderungen aus einem Leasingvertrag in Höhe von rund € 25.000. Nach ausführlicher Schilderung der persönlichen und wirtschaftlichen Situation der Eheleute konnte mit allen Gläubigern schließlich Einigkeit dahingehend erzielt werden, dass die Eheleute nichts mehr zahlen müssen.

In regelmäßig stattfindenden Vorträgen informiert die VZ nicht nur über das Verbraucher-, sondern auch über das **Regelinsolvenzverfahren**. Angesprochener Personenkreis sind hier insbesondere Selbständige und ehemalige Selbständige, für die das Verbraucherinsolvenzverfahren nicht die richtige Verfahrensart ist.

Immobilienfinanzierung

Trotz des nach wie vor niedrigen Zinsniveaus stieg die Nachfrage nach **Beratungen für Immobilienfinanzierungen** gegenüber dem Vorjahr nicht. Die Leitzinssenkungen der Europäischen Zentralbank im Jahr 2009 hatten zur Folge, dass die Hypothekenzinssätze

auch 2010 noch unter 4 % lagen. Während 2009 die Finanzkrise das Misstrauen gegenüber den Banken und Inflationsängste den Erwerb von Immobilien für Verbraucher attraktiv machten, flaute dieser Trend 2010 schon ab.

Unser **Service zur Hilfe bei der Angebotseinholung** bis zum unterschrittsreifen Vertrag war im Jahr 2010 gut nachgefragt. Nachdem zunächst die Direktanbieter fast konkurrenzlos günstig waren, erhöhten diese die Risikoaufschläge teilweise erheblich. Örtliche Anbieter (Sparkassen und Volksbanken) wurden deutlich konkurrenzfähiger. Über 60 Prozent der Finanzierungen landete bei diesen. Für den Service erhält die Verbraucherzentrale keine Provisionen; vielmehr zahlt der Verbraucher ein Entgelt von 450 Euro.

Die **Überprüfung von Immobilienkaufverträgen und Bauverträgen** war das ganze Jahr nachgefragt.

Der „**Tag der Immobilie**“, traditionell immer am letzten Samstag im Februar, war sehr gut besucht. Auch dieses Jahr nahm die Hamburgische Wohnungsbaukreditanstalt wieder teil. Einzelne Vorträge mussten wegen Überfüllung geschlossen werden.

Erneut aufgenommen in das Seminarprogramm wurden **Seminare zu Anschlussfinanzierungen**. Inzwischen ist es keine Selbstverständlichkeit mehr, dass man bei einem Kreditinstitut bleibt, zumal viele Banken aufgrund eigener Schwierigkeiten keine konkurrenzfähigen Angebote mehr machen können.

Niedriges Zinsniveau führt zu höheren **Vorfälligkeitsentschädigungen**. Dementsprechend stieg die Nachfrage, allerdings bei weitem nicht auf das Niveau früherer Jahre. Unsere Arbeit hat Wirkung gezeigt. Die Differenzen zu den Bankberechnungen sind deutlich kleiner geworden.

Der **Hypothekenzinsvergleich** ist inzwischen fast zwanzig Jahre eine Konstante. Nicht mehr so häufig verkauft, aber Grundlage für die Immobilienfinanzierungsberatung in vielen Verbraucherzentralen. Die TOP 15 sind auf unserer Webseite ein Dauerbrenner. Auffällig ist, dass es die klassische Hypothekenbank fast gar nicht mehr gibt. Aus vielen Hypothekenbanken ist durch Fusionen und Schließungen allenfalls noch eine Handvoll übrig geblieben

Gesundheit und Patientenschutz

Schon 2005 hatten wir Ärzte aus zwei relevanten Vereinigungen der **plastischen Chirurgen** hinsichtlich ihrer Beratungsqualität untersucht und erhebliche Mängel festgestellt. Die damalige Studie wurde nicht veröffentlicht, weil wir die Kriterien, an denen wir die Qualität maßen, für nicht ausreichend in der Fachlichkeit verankert ansahen. In einer Fortsetzungsstudie wollten wir nun die Akzeptanz der zugrunde gelegten Kriterien durch die Fachgesellschaften nachholen und herausfinden, ob sich die Qualität der Beratung nach fünf Jahren verändert hatte. Das Projekt wurde bereits 2009 begonnen, stockte jedoch, da wir keine geeignete Versuchsperson finden konnten, die bereit gewesen wäre, sich für dieses Projekt vor vielen Ärzten zu entblößen.

Wir testeten schließlich im Jahr 2010 mit einer professionellen „Versuchsperson“ die Beratungsqualität von elf Ärzten. Die Veröffentlichung der Ergebnisse im November 2010 erregte einiges Aufsehen in den Medien. Die Fachgesellschaften der plastisch-ästhetischen Chirurgen reagierten differenziert auf unsere Studie und boten eine weitgehende Zusammenarbeit an. Wir werden dieses Projekt im Folgejahr weiter treiben und die Adressaten unserer Forderungen bei deren Umsetzung unterstützen.

Nachdem wir schon seit zehn Jahren am Aufbau des **Beschwerdemanagements der Hamburger Krankenhäuser** beteiligt sind (angestoßen durch unser EU-Projekt

PatientenNavigation, vor allem seine Abschlusstagung im Jahr 2001, später durch die „Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden“ sowie die Schulung und Betreuung der Beschwerdebeauftragten der Krankenhäuser), begleiten wir seit 2009 als neutrale Beobachter die Entwicklung eines Zertifikats „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement im Gesundheitswesen“ durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement. Ende 2009 wurden das Israelitische Krankenhaus und das Albertinen-Krankenhaus mit dem Zertifikat „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ ausgezeichnet, im Juni 2010 als erstes außerhamburgisches Haus das Klinikum Landkreis Tuttlingen (Baden-Württemberg) mit zwei Standorten. Alle drei Krankenhäuser haben sich aktiv an der Entwicklung des Zertifikats beteiligt.

Das neue Qualitätssiegel wurde übrigens auf dem 19. Münchner Qualitätsforum im November 2009 vom Städtischen Klinikum München mit einem Qualitätspreis ausgezeichnet. Dieser Preis sowie die Zertifizierung von Krankenhäusern außerhalb Hamburgs belegen die Vorreiterrolle unserer Stadt in der Entwicklung und Implementierung patientenorientierter Verfahren im Gesundheitswesen.

Der **Hamburger Krankenhausspiegel** wurde im Jahr 2005 als gemeinsames Projekt von LBK Hamburg, Techniker Krankenkasse, Ärztekammer und Verbraucherzentrale ins Leben gerufen. Die LBK-Krankenhäuser wollten die gesetzliche Pflicht, in strukturierten Qualitätsberichten über ihre Arbeit zu berichten, gleich zu Beginn um weitere freiwillige Schritte ergänzen, indem sie Qualitätsindikatoren (BQS-Daten) öffentlich zugänglich machten. In späteren Jahren kamen weitere Partner hinzu: 2009 waren es 26 Krankenhäuser, 3 Krankenkassen und 3 Patientenberatungsstellen. Sie hatten sich 2007 eine Geschäftsordnung gegeben und über Jahre unkompliziert und vertrauensvoll zusammengearbeitet.

Doch die Hamburgische Krankenhausgesellschaft übernahm im Jahr 2009 die Vertretung der 26 Krankenhäuser. Seitdem werden diese nicht mehr durch die fachkundigen und in der Sache hoch engagierten Qualitätsmanager der Häuser vertreten, sondern durch die Geschäftsführung der HKG. Die drängte auf stärkere Formalisierung und wollte den Krankenhausspiegel zum Projekt ihrer HKG Health Services GmbH machen. Dagegen sprachen sich jedoch die anderen Partner aus, wodurch der relativ informelle, aber bisher funktionierende Status erhalten blieb. Ende 2009 jedoch verhandelte die HKG-Gesellschaft einen Vertrag mit der Agentur impressum, die die Geschäfte des Krankenhausspiegels führte, und wollte sich die Rechte an diesem Projekt übertragen lassen, ohne die anderen Partner einzubeziehen.

Das führte zum Unmut der anderen Beteiligten und zu Krisensitzungen im Jahr 2010. Gespräche mit dem HKG-Vorstand führten zu keiner Befriedung, so dass sechs Projektpartner (die drei Krankenkassen und alle drei Patientenberatungsstellen) ihre Mitarbeit aufkündigten und das Scheitern des wegweisenden Kooperationsprojekts verkündeten. Seitdem wird der Krankenhausspiegel von der HKG Health Services GmbH alleine betrieben.

Ernährung und Lebensmittel

Klebeschinken, gestreckter Kaffee und verschleierte Preiserhöhungen – diese Marketingstrategien gehören inzwischen zum Alltag in jedem Supermarktregal. Um mehr Transparenz hinsichtlich des unübersichtlichen Angebots zu schaffen, hat die Verbraucherzentrale die größten Ärgernisse der Kunden zusammengefasst und durch entsprechende Schwerpunktaktionen oder zusätzliche Marktchecks begleitet.

Dazu gehörte die Entschlüsselung von sogenannten **Clean Labels** (saubere Etiketten), die eine besondere Natürlichkeit oder Freiheit von Zusatzstoffen vortäuschen. Der Hinweis „Ohne Geschmacksverstärker“ ist beispielsweise dann irreführend, wenn stattdessen Hefeextrakt in den Produkten enthalten ist, welches ebenfalls geschmacksverstärkend wirkt. Wer Schinken mit der Auslobung „Spitzenqualität“ oder „Delikatess“ kauft, erwartet nicht, dass dieses Produkt aus unterschiedlichen Teilen mit Hilfe von Enzymen

„zusammengeklebt“ wurde. Klebeschinken ist der Fachausdruck für ein Produkt, das sich von einem natürlich gewachsenen Stück Fleisch deutlich unterscheidet. Und wer Kaffeebohnen kauft und diese auch zum Kaffeepreis bezahlt, ist am Frühstückstisch nicht gerade freudig gestimmt, wenn dieser Kaffee mit billigem Maltodextrin gestreckt wurde. Diese Verdünnung ist auf den ersten Blick meistens nicht zu erkennen. Auch der Internetkauf kann mit Tücken verbunden sein, weil wichtige Hinweise auf Zusatzstoffe fehlen. Die Verbraucherzentrale hat Amazon abgemahnt, weil das Lebensmittelgesetz nicht eingehalten wurde.

Als im NDR-Tatort das Thema **Farbstoffe und Allergien** Gegenstand kriminalistischer Ermittlungen war, machte sich die Ernährungsabteilung auf, entsprechende Lebensmittel in Hamburgs Supermärkten zu finden. Die Mitarbeiter wurden prompt fündig. Die Liste stellten wir ins Internet. Die gefundenen Süßigkeiten stehen im Verdacht, nicht nur Allergien sondern auch Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern zu verursachen.

Eine Hamburgweite **Kontrolle der Grundpreise** ergab, dass es auch hier noch einige Mängel und Tricksereien gab. Die Preise waren bisweilen falsch berechnet, es wurden falsche Bezugsgrößen zu Grunde gelegt oder Grundpreise fehlten ganz. Der Grundpreis ist aber ein ganz wichtiges Instrument, um im Supermarkt die Preise vergleichen zu können. Der Handel sagte Nachbesserungen zu.

Schlechte Noten mussten für fertige **Sauce Hollandaise** vergeben werden. So ersetzten fast alle Anbieter die für die Sauce Hollandaise charakteristische Butter durch billigeres Pflanzenöl. Zudem waren die Eigehalte mit 5 Prozent und weniger zu gering – eine echte Sauce Hollandaise enthält mindestens 15 Prozent.

Zu den weiteren Aktivitäten gehörte die ständige Aktualisierung der Homepage www.verbraucherzentrale-ampelcheck.de. Mehr als 700 Lebensmittel wurden „geampelt“, damit die Konsumenten versteckte Dickmacher auf den ersten Blick erkennen können. Für das bundesweite Projekt www.fitimalter.de wurde die Federführung übernommen und ständig aktuelle Recherchen durchgeführt. Eine Aktion zur mangelhaften Lesbarkeit von Etiketten aufgrund der teilweise zu kleinen und wenig kontrastreichen Schrift fand bei den Senioren besonders viel Resonanz.

Am Jahresende wurde noch einmal zuviel „Weihnachtsnepp“ aufgedeckt, denn so manche Schokokugel wird auf wunderbare Weise gleich dreimal so teuer, nur weil eine billige, weihnachtliche Pappschleife darum gebunden wird.

Energie, Bauen, Klima

Mit dem vom Bundesumweltministerium geförderten **Klimaschutz-Projekt „für mich. für dich. fürs klima“** waren wir auf der **Verbrauchermesse „Du und Deine Welt“**. Der Messestand mit Modellrennbahn und Beratung rund um das Thema CO₂-Kompensation war einer unserer größten Erfolge. Fernsehmoderatorin Barbara Tietjen, NABU-Hamburg-Vorstand Alexander Porschke und MdB Krista Sager waren prominente Gäste an unserem Stand, den insgesamt knapp 17.000 Verbraucher besuchten.

Wir haben zahlreiche **Marktchecks** durchgeführt, in denen wir die (grüne) Werbung und die Energiekennzeichnung zahlreicher Produktparten (Weiße Ware, FCKW-Spraydosen, Klimageräte, Bio-Ethanolöfen) auf Ihre Zulässigkeit hin überprüft haben. In insgesamt 43 Fällen konnten wir gravierende Verstöße aufdecken und durch **Abmahnungen** ahnden. In 9 Fällen haben wir sogar Klage auf Unterlassung erhoben. Ein Verfahren haben wir bereits endgültig gewonnen, die anderen Verfahren laufen noch und werden voraussichtlich erst in

2011 entscheiden. Besondere Aufmerksamkeit erfuhr die von uns erwirkte Unterlassungserklärung von Daimler für eine grünfärberische Werbung.

Die **Ausstellung „Klima schützen kann jeder“** haben wir 2010 an 11 Orten präsentiert. Ein besonderes Highlight war die Ausstellung im Hamburger Rathaus, wo sie zu den Öffnungszeiten immer einer von uns betreut hat. Außerdem war sie in Kirchen, VHS-Zentren und Universitätsgebäuden sowie in einem Bürgerhaus, einem Museum und einem Krankenhaus zu sehen. Mindestens 5.400 Verbraucher haben sich die Ausstellung in Hamburg angeschaut. Darüber hinaus haben diverse Schulklassen das zugehörige Bildungsmodul in Anspruch genommen. Die **Ausstellung „Klimaschutz schmeckt“** haben wir 2010 mehrfach in der Hochschule für Angewandte Wissenschaften präsentiert, wo sie von ca. 800 Verbrauchern wahrgenommen wurde.

„Diese Aktion ist wirklich etwas Besonderes und sehr hilfreich!“ Diese und ähnliche Reaktionen hören und lesen die Mitarbeiter der Energieberatung im Berichtsjahr 2010 immer wieder. Anlass ist die **Kampagne „500 kostenlose Energieberatungen für Hamburger Haushalte“**, die die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Kooperation mit der Hamburger Energieagentur Hamea durchgeführt hat.

Die Telefone der Energie- und Klimahotline stehen nicht still, als am 12. März der offizielle Startschuss für die Kampagne im Rahmen einer Pressekonferenz im Rathaus fällt. Nahezu alle relevanten Hamburger Tageszeitungen berichten über das Angebot, was sofort zu einer ersten Anmeldewelle führt. Da die Durchführung ein organisatorischer Kraftakt ist, wird im Verlauf darauf verzichtet, die Werbetrommel allzu laut zu rühren, um alle eingehenden Anfragen zeitnah bearbeiten zu können.

Heizung, Warmwasser, Beleuchtung, Fernseher, Kühlschrank & Co.: Erfahrene Energieberater der Verbraucherzentrale nehmen die Stromfresser im Haushalt unter die Lupe und haben neben konkreten Einspar-Tipps auch kleine Soforthilfen dabei. Bei Bedarf schrauben sie Energiesparlampen ein, installieren Wasser sparende Perlatoren, legen schaltbare Steckerleisten oder platzieren ein Hygrometer richtig. Zur Sensibilisierung, aber auch, um die Verbrauchsdaten möglichst umfassend zu erheben, bekommen die Interessenten vor dem Besuchstermin ein Strommessgerät geschenkt, um Geräte, die eine längere Messphase benötigen – wie etwa Kühlschränke – bereits in Eigenregie vorab zu messen.

Neben diesem kostenlosen Stromsparmcheck untersuchen die Berater auch Aspekte wie Baulicher Wärmeschutz, Haustechnik oder die Nutzungsmöglichkeiten Regenerativer Energien. Möglich wurde dieses Angebot, das sich in erster Linie an sanierungswillige Eigentümer richtet, durch eine Kooperation mit dem vom Bundeswirtschaftsministerium geförderten Teilprojekt „Fallmanagement vor Ort“.

Die seit April 2005 laufende **Sammelklage gegen die E.on Hanse AG** vor dem Landgericht Hamburg erfuhr im Jahr 2009 ein obsiegendes Urteil, gegen das E.on in die Berufung ging. Das Hanseatische Oberlandesgericht wartete in einem Beschluss vom Dezember 2010 dann mit einer überraschenden Wende auf. Zwar hielt auch das Berufungsgericht die Preisanpassungsklausel für unwirksam, es sah aber entgegen BGH Raum für eine ergänzende Vertragsauslegung und eröffnete eine nun bevorstehende Gutachtenschlacht zur Angemessenheit der Höhe des Preises.

Die für 55 Verbraucher, die die verlangten Preise unter Vorbehalt gezahlt hatten, im Dezember 2009 eingereichte exemplarische **Sammelklage (Einziehungsklage)** bei dem Landgericht Hamburg auf Zahlung der überzahlten Beträge ist noch anhängig.

Umwelt

Den Hamburger Online-Führer **Nutzen statt Besitzen** haben wir komplett überarbeitet. In dem Wegweiser geht es um diese Themen: Gartenhäcksler kaufen? Mieten ist billiger und schont die Umwelt. Wo und wie man Fahrräder, Gartengeräte, Werkzeuge und andere Güter mieten, leihen und teilen können.

Durch unser Mitwirken wurde es möglich, die Broschüre **„Elektrosmog - Wo er entsteht, was er bewirkt, wie man sich schützt“** grundlegend zu überarbeiten

Beim Kleidungskauf wollen immer mehr Verbraucher auf Umweltverträglichkeit und Qualität achten. Um den Verbraucher/innen den Einkauf zu erleichtern, haben wir uns auf die Suche gemacht und Geschäfte in Hamburg ausfindig gemacht. Die Ergebnisse zum **Ökoleidungsangebot** haben wir im Internet veröffentlicht.

Unter dem Motto **„Killen ohne Keule“** haben wir eine Liste ökologisch und gesundheitlich unbedenklicher Produkte ins Netz gestellt. Somit haben Verbraucher beim Befall von Hausschädlingen Alternativen zur chemischen Keule zu erhalten.

Auf der Aktionsbühne der Verbrauchermesse **„Du und Deine Welt“** haben wir gemeinsam mit dem Amt für Gesundheit und Verbraucherschutz auf dem Forum Gesundheit zu **„Allergien – schützen und vorbeugen“** referiert.

Die Verbraucherzentrale empfahl, beim Weihnachtsbaumkauf auch an die Umwelt zu denken und **„Öko“-Weihnachtsbäume** zu wählen. Je mehr die Kunden diese Bäume verlangen, desto weniger intensive und mit großem Chemieeinsatz bewirtschaftete Weihnachtsbaumfelder gibt es.

Mitgliedschaften und Mitglieder

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Stand: 31.12.2010

Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e.V.
 Behindertenarbeitsgemeinschaft Harburg e.V.
 Euro-Info Verbraucher e.V.
 Europa Union e.V.
 Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e.V.
 Institut für angewandte Verbraucherschutzforschung (IFAV) e.V.
 Norddeutsches Insolvenzforum e.V.
 Stiftung Zukunftsrat Hamburg e.V.
 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
 Bundesarbeitsgemeinschaft Patientenstellen e.V. (assoziiertes Mitglied)

Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Stand: 31.12.2010

22 Verbände (Vorjahr 24):

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg
- Behinderten Arbeitsgemeinschaft Harburg e.V.
- Bund der Versicherten e.V., Henstedt-Ulzburg
- dbb hamburg - beamtenbund und tarifunion
- Deutscher Familienverband, Landesverband Hamburg e.V.
- Deutscher Frauenring e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Kreis Hamburg

- DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden, LV Hamburg e.V.
- Diakonisches Werk in Hamburg
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG), Hamburg
- Europa Union, Landesverband Hamburg
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e.V.
- Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für Behinderte e.V.
- Hamburger Volkshochschule
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie, Bezirk Hamburg
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e.V., Region Hamburg - Stadtverband
- Landfrauenverband Hamburg e.V.
- Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e.V.
- Mieterverein zu Hamburg von 1890 R.V.
- Nutzmüll e.V.
- ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

Außerdem 12 Einzelmitglieder (Vorjahr 13).

Finanzen

Die finanziellen Rahmenbedingungen des Jahres waren aufgrund insgesamt gestiegener staatlicher Projektmittel zufriedenstellend. Bei den Eigeneinnahmen konnte trotz des erreichten hohen Niveaus erneut ein Zuwachs verzeichnet werden.

Die **Gesamterträge** erreichten mit 3.818 T€ (Vorjahr 3.548 T€, + 7,6 %) erneut ein Allzeithoch. Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) und Auflösung Rückstellungen beliefen sich die Erträge auf 3.694 T€ (Vorjahr 3.439 T€). Dieser für das **Gesamtbudget** maßgebliche Wert stieg somit um 7,4 %.

Die **staatlichen Zuschüsse** stiegen gegenüber dem Vorjahr von 2.355 T€ um 181 T€ (7,7 %) auf 2.536 T€.

Der **Anteil des Bundes** am Gesamtbudget lag mit 631 T€ von 3.694 T€ bei 17,1 % (Vorjahr: 15,0 %).

Starke Unterschiede zwischen den Verbraucherzentralen weisen die Finanzierungsanteile der Länder auf. Mit 521 T€ (+ %) betrug die **institutionelle Zuwendung** für die Verbraucherzentrale Hamburg durch die Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz wie im Vorjahr 29 Cent je Einwohner (*Quelle: Statistisches Landesamt Hamburg/Schleswig-Holstein: 1,772 Mio. Ew am 31.12.2008; 1,774 Mio. Ew am 31.12.2009*). Die Hamburger Verbraucherzentrale lag damit weiterhin im Mittelfeld unter den 16 Verbraucherzentralen. Die Verbraucherzentrale Hamburg verfügt aber im Verhältnis zum Gesamtetat über die geringste institutionelle Zuwendung aller Verbraucherzentralen. Sie muss also mit dem vergleichsweise geringsten Kern das - relativ gesehen - größte System an Projekten steuern. Die institutionelle Zuwendung ist der Dreh- und Angelpunkt der Finanzierung der Verbraucherzentralen. Sie gibt den Organisationen die Flexibilität und Unabhängigkeit, die sie brauchen, um ihre Aufgaben – vor allem die durch Marktveränderungen neu entstehenden – optimal erfüllen zu können. Für die Zukunft ist daher anzustreben, dass die Freie und Hansestadt durch Erhöhung der Grundzuwendung zu den führenden Bundesländern weiter aufschließt.

Die **Gesamtzuwendungen der Freien und Hansestadt Hamburg** stiegen von 1.839 T€ auf 1.906 T€ um 3,6 %. Der Anstieg ergab sich trotz eines deutlichen Rückgangs bei den Zuweisungen für die Insolvenzberatung vor allem durch Sonderprojekte der Behörde für

Stadtentwicklung und Umwelt im Bereich Energie und Klima. Die übrigen Projektförderungen stiegen nur geringfügig bzw. blieben nominal gleich (Umwelt sowie Rundfunkgebühren).

Die Hamburger Zuwendungen und Zuweisungen hatten einen Anteil von 51,6 % am Gesamtbudget (Vorjahr 53,5 %).

Projektzuwendungen der EU erhielt die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr wie im Vorjahr nicht.

Die **Eigeneinnahmen** stiegen von 1.085 T€ auf 1.157 T€ um 6,6 %. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten) lag bei 31,3 % (Vorjahr 31,5 %). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger nach wie vor die mit Abstand höchste Eigenfinanzierungsquote, sowohl bezogen auf den Gesamtetat als auch auf die Einwohnerzahl.

Die Eigeneinnahmen stammten in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aus folgenden Quellen: Beratungen, Publikationen, Verbandsklagen, Spenden und Bußgelder, Mitgliedsbeiträge und Sonstige.

Zu den Eigeneinnahmen trugen **Spenden und Bußgelder** mit 94 T€ bei. Gegenüber dem Vorjahr (66 T€) stieg dieser Einnahmebereich um 42,4 %. Zu dem Einnahmebereich Spenden und Bußgelder gehören Zuweisungen des Bußgeldfonds und sonstiger Bußgelder, Zuschüsse des Fördervereins sowie Spenden von Verbrauchern und Unternehmen.

Unternehmen der anbietenden Wirtschaft wurden wegen Spenden angesprochen, verbunden mit drei Voraussetzungen: Bedingungsfreiheit (Ablehnung von Sponsoring), Keine Werbung mit der Spende (Werbekontrolle), Transparenz (Veröffentlichung im Jahresbericht der Verbraucherzentrale).

Spenden von Unternehmen an die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (€)

Hamburger Sparkasse	1.500
Harry Brot GmbH	1.500
ING-DiBa AG	10.000
Lichtblick GmbH & Co KG	2.000
Nack Büroeinrichtungen GmbH	350
PSD Bank Nord eG	9.250
Sparda-Bank Hamburg Stiftung	10.000
Sparkasse Südholstein	100
Gesamt	34.700

Spenden von Unternehmen an den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. (€)

Budnikowsky GmbH & Co KG, Hamburg	1.000
G & H Vermögensverwaltung GmbH, HH	300
ProHyp GmbH	2.300
Tchibo GmbH	1.000
Volksbank Stormarn	500
Gesamt	5.100

Bewährt haben sich die seit dem Jahresabschluss 1996 für die VZ geltende Flexibilisierung der Zuwendungsregeln. Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen durch die Bildung von Rückstellungen zu treffen, wurde genutzt.

Die **Bilanz** weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von - 51 T€ einen Bilanzgewinn von 41 T€ und ein Vereinsvermögen von 182 T€ auf.