

Jahresbericht 2011

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 in Handel und Dienstleistungen

Partnervermittlung im Internet – unsere „Partner“ sind die Verbraucher! Es zeigte sich eine hervorragende Zusammenarbeit zwischen betroffenen Verbrauchern und uns beim Kampf gegen die Tricks der Internet-Partnervermittler. Die beschwerten sich bei uns über diese Praktiken – zum Beispiel, wenn ein Klick schon zum teuren Abo führt, wenn die Verbraucher hinsichtlich ihrer Rechte belogen werden, wenn Kündigungen angeblich nicht angekommen sind oder sie vom Brimborium um angebliche „Persönlichkeitstests“ genervt sind. Wir haben den „Portalen“ auf die Finger geklopft, sie abgemahnt oder verklagt und darüber auf unserer Internetseite berichtet. Prompt meldeten sich andere Verbraucher mit ähnlichen Beschwerden über andere Portale – und wir konnten auch andere Firmen belangen. Flirtcafé, Elite-Partner (EliteMedianet) und Parship wurden so zu unseren „Kunden“. Unser Ziel: Die ganze Internet Partner-Flirt-Eheanbahnungs-Einsamkeits- und Geld-aus-der-Tasche-zieh-Branche soll Schluss machen mit ihren Tricks.

Klage gegen Telekom: Noch nie gab es so viele verärgerte Kunden, die bereit sind, vor einem Gericht gegen die Telekom auszusagen. Alle hatten nämlich den gleichen Ärger: Ihnen wurden Verträge von der Telekom „untergeschoben“. Eigentlich eine Geschäftspraxis, die man nicht vom Marktführer erwartet. Und eigentlich hatten wir erwartet, dass der Telefon-Riese sich bei seinen Kunden für die Drücker-Methoden entschuldigt und die ungewollten Verträge schleunigst auflöst. Doch weit gefehlt. Alles sei ganz anders gelaufen, behauptete die Telekom und diffamierte damit Dutzende von Verbrauchern als Lügner oder Dummköpfe. Es hilft nichts: Auch hier war wieder eine Klage nötig, die wir im Sommer 2011 beim Landgericht Bonn eingereicht haben. Ob Herr Obermann wohl ahnt, mit welchen Bandagen an seiner Basis „gearbeitet“ wird?

Alle Jahre wieder – und kein Ende in Sicht: Unsere Dauerthemen sind **Gewinnmitteilungen**, Streit um Gewährleistung und Garantie, Abzocker bei **Schlossnotdiensten** und Auto-Abschleppern, Kaffeefahrten, falsche Rabatte, **Telefonwerbung** und und und...

Telekommunikation, Internet und Medien

Urheberschutz ja, Abzocke nein

„Urheberrechtsverletzung! Strafbewehrte Unterlassungserklärung! Schadensersatz!“ Tausende Anwaltsbriefe mit solch schrecklichen Drohungen landen in den Briefkästen oft argloser Surfer, die glaubten, im Internet seien Musik und Filme kostenlos zu bekommen. Leider falsch! In den meisten Fällen wird aus dem „download“ ein „upload“ und damit ein Gesetzesverstoß gegen Urheberrecht. Schlimmer noch: Auch, wer arglos war, kann behelligt werden, und sogar für minderjährige Kinder müssen die Eltern haften! Im Prinzip sind die Rechteinhaber also im Recht, wenn sie Unterlassungserklärungen verlangen, also das Versprechen, künftig nie wieder die Rechte der Urheber zu verletzen. Und im Prinzip dürfen die Anwälte, die die Musik- und Filmbranche vertreten, auch Gebühren für ihre Tätigkeit verlangen. Doch die sind oft maßlos überzogen. Wir setzen uns im Einzelfall dafür ein, dass die Kosten auf ein erträgliches Maß reduziert werden. Und von der Politik fordern wir, dass das Kind nicht mit dem Bade ausgeschüttet wird. Urheberrechte sollen geschützt werden, aber nicht die Gewinnmaximierungs-Interessen bestimmter Anwälte. Höchstens 100 Euro „Strafe“ für den ersten Verstoß! Das soll ins Gesetz geschrieben werden.

Abofallen: Die unendliche Geschichte

Wer glaubt, dass nach rund sechsjährigem Unwesen der Abofallenbetreiber Rechtsprechung und Gesetzgeber endlich ein wirksames Gegengift gefunden hätten... weit gefehlt! Im Gegenteil. Der technische Fortschritt bringt weitere Fallen-Varianten hervor. Stolze Besitzer schicker und intelligenter Smartphones sollten ihr Gerät nicht überschätzen. Es schützt sie nämlich kein bisschen, wenn sie nachlässig eine sogenannte App getoucht oder ein aufgepopptes Werbefenster weggeklickt haben. Eine kleine Fingerbewegung kann ein teures Abonnement ausgelöst haben. Alles unwirksam, weil untergeschoben, widerrufbar oder anfechtbar. Doch wer sich gegen die unberechtigten Positionen auf der Handy-Rechnung zur Wehr setzen will, gerät in die Mühlen inkompetenter Hotlines oder sturer Telefongesellschaften, die mit dem Damoklesschwert einer Telefonsperre Druck auf ihre Kunden ausüben. Da hilft nur: Stur bleiben!

Telekommunikationsbranche – trauriger Spitzenreiter

Falsche Werbeversprechen, untergeschobene Verträge, unklare Leistungen, Verdruss mit den Geräten, Datenübertragungen im Schnecken-tempo, Flatrates die zu Fett-Rates werden, falsche Rechnungen, inkompetenter „Service“ und Sturheit bei Reklamationen: Auf allen Vertriebs- und Nutzungsstufen marschieren die Telefongesellschaften vorneweg in der Beschwerdestatistik.

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

Versicherungen

Das 160-Milliarden-Ding

Was wir schon immer ahnten, ist nun nach einer in 2011 durchgeführten und zusammen mit Senatorin Prüfer-Storcks öffentlich vorgestellten Universitätsstudie nachgewiesen: Verbraucher verlieren beim Abschluss von Kapitallebens- und Rentenversicherungen Jahr um Jahr rund 16 Milliarden Euro. Weit mehr als die Verluste aller „Grauen Kapitalmärkte“ zusammen. Die Versicherungsbranche tobte nach der Veröffentlichung der Untersuchung. „Unseriös, falsche Zahlen, falsche Voraussetzungen, unwissenschaftlich“, tönte es aus den Vorstandsetagen. Doch die Zahlen, die die Versicherungsverbände zum Gegenbeweis lieferten, belegten, dass die Verfasser der Studie und wir richtig lagen. Damit sich in der Branche etwas bewegt, sind kräftige Anstöße nötig. Es muss Schluss sein mit der Vernebelungsstrategie der Versicherer, welche die Preise für ihre Leistung zum Geschäftsgeheimnis erklärt, mit Begriffen wie „Garantieverzinsung“ und „Gesamtkostenquote“ die Öffentlichkeit für dumm verkauft und sich erst bewegt, wenn der Bundesgerichtshof ihnen die Leviten liest.

Mit harten Bandagen gegen die Branche

Nur mit unseren Verbands- und Sammelklagen können wir den Verbrauchern zu mehr Rechtsschutz verhelfen. Knapp zwei Dutzend Versicherer mussten wir durch mehrere Instanzen verklagen, weil sie an einer Klausel in Rechtsschutzversicherungsbedingungen festhielten, deren Unwirksamkeit offen zu Tage lag. Auch die ehrliche Preisangabe bei der monatlichen Zahlweise von Jahresprämien müssen wir über die Gerichte erzwingen, ganz zu schweigen von den zahlreichen Prozessen zum unverändert aktuellen Thema „gekündigte Lebens- und Rentenversicherungen“. Nur so kann es gelingen, aus dem 16-Milliarden-Euro-Schaden vielleicht einen 8-Milliarden-Euro-Schaden zu machen.

Versicherungsanalysen stark nachgefragt

Ganz allmählich breitet sich das Wissen aus, dass es wichtige und unwichtige Versicherungssparten gibt. So steigt erfreulicherweise die Nachfrage nach unseren Haushaltsanalysen zum „richtigen Versicherungsschutz“. Insbesondere Hilfe bei der Auswahl der - überaus wichtigen! - Berufsunfähigkeitsversicherung wird stark nachgefragt.

Geldanlage und Altersvorsorge

Geschlossene Fonds? Offene Fonds? Offene Fonds, die geschlossen werden?

Wer steigt da noch durch?! Doch genau mit diesem Thema mussten sich Tausende von Verbrauchern befassen. Sie hatten ihr Geld in sogenannte „Offene Fonds“ angelegt. An sich eine vernünftige Form der Geldanlage. Vorausgesetzt, man kennt Risiken und Bedingungen, wählt Fonds mit Bedacht und mit geringen Kosten und zeichnet nicht einfach die, die Verkäufer in der Bank präsentieren. Die haben nämlich ihr eigenes Interesse am Vertrieb bestimmter Fonds – und das sind selten auch die Besten. Beispiel: Der PMIA Immobiliendachfonds der Commerzbank. Ohnehin ist ein Dachfonds selten eine gute Wahl, denn die Verwaltungskosten sind in der Regel viel zu hoch.

Genuss durch Scheine?

Über viele Geldscheine freut sich jeder und kann sie genießen. Doch was ist mit Genussscheinen? Die vertreibt bundesweit die Firma PROKON als „Grünes Sparbuch“ und wirbt dafür mit Hochglanzprospekten und Fotos von Windrädern auf grüner Wiese vor blauem Himmel. Was PROKON verschwieg: die „Scheine“ sind im schlimmsten Fall nichts wert, wenn nämlich die Gesellschaft, die sie herausgibt, schlecht wirtschaftet oder insolvent wird. Unsere Klage gegen die irreführende Werbung war beim Landgericht Itzehoe erfolgreich. PROKON wehrt sich mit Berufung. Sie will in ihrer Werbung nicht deutlich auf die

Risiken der Anlage hinweisen. Es ist wirklich nicht weit her mit der viel beschworenen Transparenz nach der Finanzkrise.

Beratungsmüde Verbraucher?

Der Beratungsansturm der Vorjahre nach Lehman-Pleite und Finanzkrise hat ein wenig nachgelassen. Die Verbraucher schieben das Thema Geldanlage und Altersvorsorge anscheinend ein wenig beiseite. Manche meinen irrtümlicherweise, dass nach dem Schock der Vorjahre die Geldhäuser doch nun sicher fair beraten würden. Leider ist das Gegenteil der Fall. Als wäre nichts gewesen, werden betrügerische, teure, riskante und unpassende Finanzprodukte an jeden verkauft, der sich nicht wehrt. Riesenverluste für die Verbraucher hat überdies der Gesetzgeber zum Schutz der Finanzbranche billigend in Kauf genommen, indem er mit Ende des Jahres 2011 per „absoluter Verjährungsfrist“ alle Ansprüche abschneidet, die bis Ende 2001 entstanden sind. Stellt sich bei gängigen Vertragslaufzeiten von zehn oder mehr Jahren am Ende heraus, dass das Geld weg ist, müssen die Verbraucher lernen, dass zwar die Anbieter ihnen das Geld weggenommen haben, der Gesetzgeber aber dazu noch ihre Rechte.

Immobilienfinanzierung

Ohrfeige für Ombudsmann

Ombudsmänner und -frauen sollen Verbrauchern helfen, schnell und unbürokratisch bei Banken oder Versicherungen zu ihrem Recht zu kommen. Pech, wenn der Ombudsmann eindeutig zum Lager der Banken gehört und sogar krasse Fehlentscheidungen zu Lasten der Kunden trifft! Und Glück für den Kunden, dass es die Verbraucherzentrale gibt. Die gab sich mit dem haarsträubenden Bescheid des Ombudsmannes der Banken zum Thema Vorfälligkeitsentschädigung nicht zufrieden und klagte für den Verbraucher. Ergebnis: Voller Punktsieg für die Verbraucherschützer. Der Verbraucher kann sich über eine Nachzahlung der Volksbank Oberbayern von mehr als 5.000 Euro freuen.

Geht doch!

Ärger mit der Vorfälligkeitsentschädigung - das ist eine Ablösesumme, die man an die Bank zahlen soll, wenn man aus einem Kredit vorzeitig aussteigt - gab es auch mit der IngDiBa – an sich eine Bank, die sich „gute Produkte“ und „ordentlichen Verbraucherschutz“ auf die Fahnen geschrieben hat. Die wollte nämlich vereinbarte Sondertilgungsrechte des Verbrauchers bei den Abrechnungen nicht berücksichtigen. Ein klarer Verstoß gegen die Regeln! Immerhin – eine Klage oder der Umweg über den Ombudsmann war hier nicht nötig. Wir haben in Verhandlungen durchgesetzt, dass die Bank die Praxis ändert – und damit viele Tausend Euro für die Verbraucher gerettet.

Viel zu tun für die Berater

Ungebrochen hoch war die Nachfrage nach Beratung für Immobilienfinanzierungen, der Überprüfung von Vorfälligkeitsentschädigungen und nach Vertragsüberprüfungen. Unsere Beratung sichert einen reibungslosen Kauf und die Finanzierung einer Immobilie. Und die Kunden sparen Tausende...

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.

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.

Wir konnten erneut vielen Hundert Hamburger Verbrauchern helfen, ihre drückende Schuldenlast los zu werden und einen wirtschaftlichen Neubeginn zu starten. Das private Insolvenzverfahren – bei seiner Einführung von der Gläubigerseite als Baustein zum Untergang des Abendlandes diffamiert – hat sich in vielen Fällen als segensreich erwiesen. Dass Geldhäuser durch Verzicht auf oft überhöhte Kreditforderungen gegen private Schuldner in Schwierigkeit geraten seien, hat man bislang nicht bemerkt.

Die Schuldenberater zeigten ihr Gesicht der Öffentlichkeit:

- im *Februar 2011* beim Aktionstag „Reden wir über Geld“, der gefördert und gemeinsam vorbereitet wurde mit der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz. Hier gab es kostenlose Beratung zu den Themen Girokonto und Dispo, Kreditzinsen und Kosten, Pfändung und Inkasso, Kreditvermittler, Versicherungen, Schuldenregulierer, aber auch Telefon- und Handycosts, Rundfunkgebühren.
- im *Juni 2011* beim „Tag der offenen Tür für verschuldete Verbraucher“, einer gemeinsamen Aktion mit dem Diakonischen Werk Hamburg - mit kostenloser Beratung.
- im *November 2011* beim Aktionstag der HHLA, mit Informationen über Hilfe- und Betreuungssysteme für Mitarbeiter der HHLA auf dem Werksgelände im Hafen und ebenfalls
- im *November 2011* auf der 6. Landesjugendkonferenz in der Handwerkskammer Hamburg. Motto: „Augen auf und los - In Zukunft ohne Schulden!“. Prominentester Ratsuchender. Sozialsenator Detlef Scheele, der ein Problem mit den Apps auf seinem Smartphone hatte.

Und immer wieder gab's Ärger ums Konto und dessen Entgelte: Kosten für Zusendung von Zwangskontoauszügen, Kontoführungsgebühren bei Darlehen, Entgelte bei fremden Geldautomaten, zusätzliches Entgelt bei Verfügungen im Dispo, verbotenen höheren Kontoführungsentgelten beim P-Konto (Pfändungsschutzkonto).

Gesundheit und Patientenschutz

Im Vorjahr hatten wir die Qualität der Beratung von Hamburger **plastischen Chirurgen** untersucht. Eine Frau mit dem Wunsch, sich die Brust vergrößern zu lassen, hatte sich bei 11 Ärzten beraten lassen, die Mitglieder einer der von uns als seriös eingeschätzten Fachgesellschaften waren. Wir wollten herausfinden, wie die Qualität der Beratung bei den Besten ist – und mussten feststellen, dass die strengen Kriterien, die wir aus der Rechtsprechung und den Empfehlungen der Fachgesellschaften zusammengestellt hatten, von keinem vollständig erfüllt wurden. Die meisten Beratungsgespräche waren schlecht. 2011 erweiterten wir diese Studie zusammen mit der Zeitschrift *BILD der Frau* auf weitere Städte in Deutschland – und das Ergebnis blieb das gleiche. Von 26 Ärzten beriet auf unserer fünfstufigen Skala keiner sehr gut, einer gut, vier mittelmäßig und 21 schlecht oder sehr schlecht. Wir erneuerten unsere Forderungen – an die Fachgesellschaften: die Qualität ihrer Mitglieder stärker zu fördern; an die Politik: gesetzliche Voraussetzungen für Kontrolle und Transparenz zu schaffen; an die Ärzte: ein Höchstmaß an Aufklärung zu gewährleisten, vor allem auch über die Risiken; und an die Patientinnen und Patienten: sich nicht unnötigen Gefahren auszusetzen, denn jeder Eingriff birgt Risiken.

Mit der **Pleite der CityBKK** fand erstmals eine Krankenkasse keine Fusionspartner und musste schließen. Einige große Kassen wollten deren überwiegend alte und kranke Mitglieder nicht aufnehmen und entwickelten kreative Abschreckungsstrategien – in Hamburg taten sich dabei die HEK und die BarmerGEK besonders hervor. Das veranlasste das Bundesversicherungsamt als Aufsichtsbehörde, solch rechtswidrige Praxis scharf zu verurteilen. Und auch die Politik reagierte: Ab 2012 wird Wechsler-Abschreckung mit Zwangsgeld bis zu 50.000 Euro geahndet.

Ein lästiges Thema waren ziemlich unseriös aussehende Briefe einer Stuttgarter Rechtsanwalts-Kanzlei, in denen im Auftrag der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg behauptet wurde, der Adressat habe vor drei Jahren (!) zehn Euro **Praxisgebühr** nicht bezahlt – und wenn doch, solle er das bitte beweisen. Erstaunlich, dass ziemlich viele Patienten ihre alten Quittungen aufbewahrt hatten und nachweisen konnten, dass die Praxisgebühr bezahlt war. Wir wunderten uns, welcher Aufwand betrieben wird, um zehn Euro einzutreiben – aber auch wie schlampig das Ganze gemacht war. Wir fordern, die Praxisgebühr schnellstens wieder abzuschaffen, denn sie erreicht nicht, was sie sollte – sie hält die Falschen, nämlich nur die Armen vom Arztbesuch ab, und sie fördert die Verschleppung von Krankheiten.

Viel einschneidender wirkte die Erhöhung der **Beiträge für die private Krankenversicherung**. Sie steigen seit Jahren viel stärker als die der gesetzlichen, und immer zum Jahreswechsel erhalten viele Versicherte Erhöhungen im zweistelligen Prozentbereich. Wir beraten sie dann über ihr Recht, in einen günstigeren Tarif ihres Versicherungsunternehmens zu wechseln – was die Versicherer nicht gerne sehen, denn sie arbeiten nicht kunden-, sondern gewinnorientiert.

Lebensmittel und Ernährung

Drei große Themen bestimmten das Jahr: **Dioxin, Fukushima und EHEC**. Nachdem **dioxinbelastetes** Fett auf illegale Weise zu Tierfutter verarbeitet worden war, hatte die Verbraucherzentrale einen großen Ansturm von Anfragen zu unbelasteten Eiern zu bewältigen. Wir veröffentlichten alle Nummern der Eierstempel, um anhand des Erzeugercodes die Herkunft der Eier zurückverfolgen zu können.

Nach der Reaktorkatastrophe von **Fukushima** hatte die Sorge vor belasteten Lebensmitteln auch Hamburg erreicht. Der globale Lebensmittelhandel, etwa mit Fischen aus der Nähe der Unglücksregion, grünem Tee oder Algen, warf viele Fragen zur radioaktiven Belastung auf. Die Verbraucherzentrale stellt seitdem als einzige Institution die aktuellen Messwerte auf der Homepage zusammen.

Wer auf der Suche nach dem **echten Geschmack** ist, möchte auf Aromastoffe verzichten. Mit Hilfe eines umfangreichen Firmentest konnte eine Liste mit aromastofffreien Lebensmitteln veröffentlicht werden. In vielen Verpackungen fand die Verbraucherzentrale viel Luft und wenig Inhalt – die Produkte wurden geröntgt, namentlich ins Internet gestellt und an die Eichdirektion weitergeleitet. Ein Highlight war die erste Zertifizierung von Kindertagesstätten mit Bundesministerin Aigner im Hamburger Rathaus – das Essen wird gesünder!

Die **EHEC-Krise** zog einen großen Beratungsbedarf und überdurchschnittlich viele Medienanfragen nach sich.

Energie, Bauen, Klima

Die von der Hamburger Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt geförderte Energie- und Klimahotline wurden im Umwelthauptstadtjahr stark genutzt. Ebenso die vom Bundeswirtschaftsministerium geförderte persönliche Energieberatung in der Verbraucherzentrale sowie in den drei Stützpunkten Bergedorf, Fuhlsbüttel und Harburg. Auf Wunsch wurden auch Hausbesuche durchgeführt im Rahmen des Programms „Fallmanagement vor Ort“.

Die seit April 2005 laufende **Sammelklage gegen die E.on Hanse AG** vor dem Landgericht Hamburg erfuhr im Jahr 2009 ein obsiegenderes 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 führte im Jahr 2011 zu einem ersten Erfolg: E.on Hanse wurde zur Zahlung von 75.000 Euro verurteilt. Doch wie nicht anders zu erwarten ging E.on in Berufung – und die Verbraucher müssen nun noch länger auf das ihnen zustehende Geld warten.

Umwelt

Vom 26. September bis 9. Oktober 2011 drehte sich in Hamburg alles um die klimafreundliche Mobilität. Der ADFC und die Verbraucherzentrale beteiligten sich gemeinsam mit zwei Aktionen an der **Umwelthauptstadt-Kampagne „Umsteigen – ohne Trennungsschmerz“**.

Unter dem Motto „Mitmachen, mitreden, mitgestalten!“ hat die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt verschiedene **Umwelthauptstadt- Dialoge** veranstaltet, zu deren Gelingen wir unter anderem als Referenten beitragen konnten.

Die **Faire Woche** feierte vom 16. bis 30. September 2011 ihr zehntes Jubiläum. Die Verbraucherzentrale Hamburg unterstützte das Projekt und lud unter dem Motto „Fair ist mehr“ am 19. September zu einem **Aktionstag ins Informationszentrum an der Kirchenallee 22 ein**.

Lidl darf Textilien aus Lyocell in der Werbung nicht mehr als Naturprodukt bezeichnen. Dazu hat sich die für den Onlinehandel zuständige Tochtergesellschaft der Lidl-Gruppe in einer **Unterlassungserklärung** gegenüber der Verbraucherzentrale Hamburg verpflichtet.

Desinfektionsmittel im Haushalt sind überflüssig und schädlich. Putzen reicht – im Interesse der Gesundheit und Umwelt. Unter der Überschrift „Mittel, die die Welt nicht braucht“ haben wir eine Liste mit Namen überflüssiger Produkte zusammengestellt.

Wie Verbraucher die Umwelt und ihr Haushaltsgeld schonen können, zeigte ein ausführlicher Internetbeitrag. Tenor: „Kaufen Sie Ihr Waschmittel in der XXL-Packung? Schwören Sie auf Hygienespüler? Bei Ihnen kommt immer der Weichspüler ins Spiel? Sie sollten Ihre Gewohnheiten überdenken. Wir garantieren: Es geht auch ohne Chemie in XXL“.

Statistik

Die Verbraucherzentrale Hamburg verzeichnete 2011 über alle Themenbereiche gesehen rund 354.000 Beratungs- und Informationskontakte von Verbrauchern und 2,4 Millionen Besuche der Internetseite.

Es gab 4.808 Medienkontakte. Die Zahl der Vorträge betrug 273.

Es wurden 275 Verfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz bzw. dem Gesetz über den unlauteren Wettbewerb eingeleitet.

Mitgliedschaften und Mitglieder

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Stand: 31.12.2011

Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e.V.
 Behindertenarbeitsgemeinschaft Harburg e.V.
 Europa Union e.V.
 Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e.V.
 Norddeutsches Insolvenzforum e.V.
 Stiftung Zukunftsrat Hamburg e.V.
 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
 Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ehem. Euro-Info Verbraucher e.V.)
 Bundesarbeitsgemeinschaft Patientenstellen e.V. (assoziiertes Mitglied)

Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Stand: 31.12.2011

22 Verbände (Vorjahr 22):

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e.V.
- 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
- 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 11 Einzelmitglieder (Vorjahr 12).

Finanzen

Die finanziellen Rahmenbedingungen des Jahres waren aufgrund gesunkener staatlicher institutioneller und projektbezogener Förderungen schwierig. Bei den Eigeneinnahmen konnte trotz des erreichten hohen Niveaus erneut ein geringer Zuwachs verzeichnet werden.

Die **Gesamterträge** lagen bei 3.546 T€ (Vorjahr 3.818 T€, - 7,1 %). Der Rückgang ist auf das Auslaufen des Klimaprojekts des BMU und der Jährlichkeit des Projekts Energieberatung zu Hause der BSU zurückzuführen. Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen), Bestandsveränderung und Auflösung Rückstellungen beliefen sich die Erträge auf 3.428 T€ (Vorjahr 3.694 T€). Dieser für das **Gesamtbudget** maßgebliche Wert sank somit um 7,2 %.

Die **staatlichen Zuschüsse** sanken gegenüber dem Vorjahr von 2.536 T€ um 296 T€ (- 11,7 %) auf 2.240 T€.

Der **Anteil des Bundes** am Gesamtbudget lag mit 437 T€ von 3.428 T€ bei 12,7 % (Vorjahr: 17,1 %).

Starke Unterschiede zwischen den Verbraucherzentralen weisen die Finanzierungsanteile der Länder auf. Mit 510 T€ (- 2 %) 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: 1,774 Mio. Ew am 31.12.2009; 1,786 Mio. Ew am 31.12.2010*). Die Hamburger Verbraucherzentrale lag damit an 7. Position (Vorjahr: 7.) unter den 16 Verbraucherzentralen. Die Hamburger Verbraucherzentrale verfügt 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 optimal erfüllen zu können. Für die Zukunft ist daher dringend geboten, dass die Freie und Hansestadt durch Erhöhung der Zuwendung die Existenz ihrer Verbraucherzentrale sichert und zu den führenden Bundesländern aufschließt.

Die **Gesamtzuwendungen der Freien und Hansestadt Hamburg** sanken von 1.906 T€ auf 1.804 T€ um 5,2 %. Der Rückgang ist vor allem auf den Wegfall des auf ein Jahr begrenzten BSU-Projekts Zuhause-Energieberatung, aber auch auf die gesunkene institutionelle Förderung zurückzuführen. Die übrigen Projektförderungen veränderten sich nur geringfügig bzw. blieben nominal gleich.

Die Hamburger Zuwendungen und Zuweisungen hatten einen Anteil von 52,6 % am Gesamtbudget (Vorjahr 51,6 %).

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

Die **Eigeneinnahmen** stiegen von 1.157 T€ auf 1.188 T€ um 2,7 %. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten) lag bei 34,6 % (Vorjahr 31,3 %). 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, Spenden und Bußgelder, Verbandsklagen, Mitgliedsbeiträge.

Zu den Eigeneinnahmen trugen **Spenden und Bußgelder** mit 149 T€ bei. Gegenüber dem Vorjahr (94 T€) stieg dieser Einnahmebereich um 58,5 %. 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. (€)

EthikBank	500
Fielmann	499
Hamburger Sparkasse	1.500
Harry Brot GmbH	1.500
ING-DiBa AG	10.000
Lichtblick GmbH & Co KG	2.500
Nack Büroeinrichtungen GmbH	350
PSD Bank Nord eG	5.000
Sparda-Bank Hamburg Stiftung	10.000
Sparkasse Harburg-Buxtehude	1.000
Gesamt	32.849

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
PoolBroker GmbH	300
ProHyp GmbH	1.000
Sparda Bank Hamburg	10.000
Tchibo GmbH	1.000
Volksbank Stormarn	500
Gesamt	14.100

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 – 28 T€ einen Bilanzgewinn von 12 T€ und ein Vereinsvermögen von 142 T€ auf.
