

# Jahresbericht 2012

Themen, Zahlen und Finanzen

## Themen

---

Die Verbraucherzentrale Hamburg beschäftigt sich mit fast allen Fragen des privaten Konsums. Es sind Themen, die Verbraucher Tag für Tag interessieren – von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzstoffe in Lebensmitteln. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale beraten Verbraucher, informieren die Öffentlichkeit über Missstände, mahnen Unternehmen wegen verbraucherschädlicher Klauseln ab und erheben Sammelklagen. Die Ergebnisse dieser Arbeit kommen allen im Verbraucheralltag zu Gute.

### Recht + Markt

---

#### *Umstrittene Klausel der EliteMedianet GmbH*

„Die individuell erstellte ausführliche wissenschaftliche Persönlichkeitsanalyse stellt eine Ware dar, die nach Kundenspezifikation angefertigt worden ist und auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten wird. Der Preis hierfür wird bei Widerruf des Vertrages nicht rückerstattet. ...“

Fast ein Jahr dauerte es bis das Landgericht Hamburg dem Unternehmen EliteMedianet GmbH, Betreiberin der beiden **Partnervermittlungen ElitePartner und AcademicPartner**, untersagt hat, die in einer Premium-Mitgliedschaft enthaltene 99 Euro teure Persönlichkeitsanalyse nicht mehr vom Widerrufsrecht auszuschließen. EliteMedianet legte erwartungsgemäß Berufung ein – zog diese allerdings zurück, als das Hanseatische Oberlandesgericht, das in zweiter Instanz entschieden hätte, ankündigte, die „offensichtlich unbegründete“ Berufung ohne mündliche Verhandlung zurückzuweisen. Das Urteil des Landgerichts Hamburg ist damit seit Juni 2013 rechtskräftig und Partnersuchende dürfen sich freuen, dass sie bei fristgerechtem Widerruf keine 99 Euro mehr für eine Persönlichkeitsanalyse zahlen müssen, die sie gar nicht wollten.

Die Vertriebsmitarbeiter des **VSR Verlags** waren auch 2012 eifrig in den Fußgängerzonen deutscher Städte unterwegs. Sie sprachen Passanten an und täuschten ihnen vor, dass sie mit ihrer Unterschrift ein völlig unverbindliches und kostenloses Probeabo bestellen und zudem noch drogenabhängige Jugendliche oder Kinder aus sozialschwachen Familien unterstützen würden. Ein paar Wochen später flatterte den arglosen Verbrauchern ein „Begrüßungsschreiben“ – manchmal samt Rechnung – ins Haus, in dem man sich für den Abschluss eines Zwei-Jahresabos bedankte. Schreiben der Verbraucher an den VSR Verlag oder die mit dem Vertrieb betraute Pressevertriebszentrale (PVZ) blieben erfolglos. Gut, wenn die Betroffenen dann die Verbraucherzentrale Hamburg um Hilfe baten, denn in allen Fällen konnten durch ihre Sachverhaltsschilderungen die Abos storniert werden. Zudem erstattete die PVZ fast immer die Kosten der rechtlichen Unterstützung, so dass die Verbraucher keinen finanziellen Schaden nahmen.

**Nervende Werbeanrufe, untergeschobene Verträge und unberechtigte Abbuchungen vom Konto** – besonders dreiste Unternehmen wie die **Colors Print Media GmbH** versprachen zahlrei-

chen Verbrauchern ein Ende des Telefonterrors sowie die Löschung all ihrer Daten bei Gewinnspielfirmen. Einzige Voraussetzung: Sie sollten ein Zeitschriftenabonnement abschließen. In der Hoffnung dem Gewinnspiel-Terror endlich ein Ende zu bereiten, ließen sich viele auf dieses natürlich erfolglose Angebot ein. Die Verbraucherzentrale Hamburg half vielen Betroffenen, das Abo wieder loszuwerden.

Zum Jahresende informierte die **Fitnesskette McFit** ihre Mitglieder per E-Mail oder Post darüber, dass sich ab Januar 2013 der Preis für die Nutzung ihrer Studios um 3 Euro pro Monat erhöhte. Jeder, der das Drehkreuz am Eingang passierte, stimmte laut Schreiben des Anbieters der Preissteigerung automatisch zu. Doch solange ein Kunde das Drehkreuz nutzen muss, um in das Studio zu gelangen wie es bei McFit der Fall ist, erklärt er mit dessen Nutzung lediglich, dass er trainieren will. Die Verbraucherzentrale Hamburg informierte die sportbegeisterten Verbraucher über die Unwirksamkeit dieser Art von Preiserhöhung.

Darüber hinaus gab es 2012 eine **Vielzahl von Anfragen** zu Handel und Dienstleistungen – so zu Gewährleistung und Garantie beim Kauf, zur Laufzeit und umzugsbedingten Kündigung von Fitnessverträgen, zu mangelhaften Unterbringungen, verspäteten oder gestrichenen Flügen auf Reisen, zur Verbindlichkeit von Kostenvoranschlägen sowie zu überhöhten Forderungen von Schlüsseldiensten.

Über alle Themen betrachtet leitete die Verbraucherzentrale Hamburg mit **Abmahnungen und Verbandsklagen 79 Verfahren** gegen Unternehmen ein, die sich in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auf unwirksame Bestimmungen beriefen, wettbewerbswidrig handelten oder gegen verbraucherschützende Vorschriften verstießen.

## Telefon, Internet + Medien

---

Das Jahr 2012 stand im Zeichen einiger wichtiger Gesetzesänderungen im Telekommunikationsrecht. So trat Anfang August die **Button-Lösung** in Kraft, die die Transparenz im Onlinehandel erhöhen sollte. Wann kostet ein „Klick“ Geld? – das können Verbraucher jetzt genau und sicher erkennen. Vor dem Wirksamwerden dieser Regelung hat die Verbraucherzentrale Hamburg in Sachen „Abofalle“ täglich viele Menschen beraten, die überraschende Rechnungen für angeblich im Internet geschlossene Verträge bekommen hatten und sich davon erheblich unter Druck gesetzt fühlten. Durch die neuen gesetzlichen Vorgaben eines Vertragsschlusses im Internet wurde diesem Treiben endlich ein Ende gesetzt. Seither haben sich Verbraucher kaum noch über solche Rechnungen beschwert. Ein schönes Ergebnis!



Mehr Anfragen bekam die Verbraucherzentrale hingegen zu den neuen Regelungen des **Rundfunkbeitrags**, der zum 1. Januar 2013 in Kraft trat. Vor allem Verbraucher, die bisher nur ein Radio angemeldet hatten oder wegen Schwerbehinderung befreit waren, erkundigten sich, welche Änderungen mit dem neuen Jahr auf sie zukommen, und welche Möglichkeiten sie haben, sich dagegen zu wehren, plötzlich ein Vielfaches des vorher geforderten Betrages zu zahlen oder überhaupt zur Zahlung herangezogen zu werden. Die Verbraucherzentrale konnte hier für viel Aufklärung sorgen und den Betroffenen eine realistische Einschätzung der zu erwartenden Rechtslage geben.

## Versicherungen

---

Nach fünf Jahren Prozessdauer war es am 29. Juli 2012 so weit: Der Bundesgerichtshof verhandelte in der Sache Verbraucherzentrale Hamburg gegen Deutscher Ring. Es ging um **gekündigte und beitragsfrei gestellte Lebens- und Rentenversicherungen** – um mehr als drei Millionen Betroffene jedes Jahr und um viel Geld. Das Urteil fiel eindeutig aus. Zahlreiche Klauseln in den Vertragsbedingungen des Versicherers wurden für unwirksam erachtet und die bisherige Berechnungsgrundlage für magere Rückkaufswerte und beitragsfreie Versicherungssummen war weg. Dann ging es Schlag auf Schlag: Im Oktober traf es die Generali, im November die Ergo, im Dezember die Iduna und Ende Dezember zog schließlich der Branchenriese Allianz sein Rechtsmittel beim Bundesgerichtshof zurück. Seither ist klar, dass fast die gesamte Branche über Jahre mit falschen Klauseln gearbeitet hat, und Versicherte „Nachschlag“ fordern können. Der Posteingang für die Versicherungsexperten der Verbraucherzentrale kam täglich in großen gelben Kisten und die Fachabteilung musste in größere Räume umziehen. 117 Millionen Euro hat die Allianz zurückgestellt, um das Geld an ihre Ex-Kunden auszuzahlen. Bei der Generali sollen es sogar 150 Millionen Euro sein. Bei aller Freude über diesen enormen Prozesserfolg: Die Entscheidungen der obersten Richter gleichen die Schäden bei den Verbrauchern durch falsche Lebens- und Rentenpolicen nicht aus, sondern mildern sie nur.

„Wenn Sie etwas tun, was Geld kostet, verlieren Sie Ihren Versicherungsschutz“ – das stand verklausuliert in den Bedingungen aller **Rechtsschutzversicherungspolicen**. Wer also zum Beispiel bei einem Arbeitsrechtsstreit noch einmal über eine gütliche Einigung mit seinem Arbeitgeber verhandelte, bekam kein Geld vom Versicherer. Nach den komplizierten Kostenregeln des Arbeitsrechts ist eine Klage nämlich manchmal billiger als eine gütliche Einigung. Diese Benachteiligung für die Versicherten wollte die Verbraucherzentrale Hamburg nicht länger hinnehmen, mahnte knapp zwei Dutzend Rechtsschutzversicherer ab und verklagte sie schließlich. Nach erfolgreichen Gerichtsurteilen war die besagte Klausel schließlich in neu abgeschlossenen Verträgen nicht

mehr zu finden, und auf die Formulierung in Altverträgen dürfen sich die Versicherer nicht mehr berufen. Zwar leisteten alle Rechtsschutzversicherer Widerstand – manche durch drei Instanzen bis zum Bundesgerichtshof. Doch als Letzterer klare Worte gefunden hatte, knickten nach und nach alle Versicherungsunternehmen ein. Ein toller Erfolg will man meinen, doch die neue Klausel, die nun in den Versicherungsverträgen steht, ist genauso intransparent. Also alles auf Anfang!

## Geldanlage + Altersvorsorge

---

Die **Riester-Rente** stand zuletzt stark in der Kritik. Vor allem die negativen Berichte in den Medien verunsicherten 2012 viele Verbraucher zusehends und in die Geldanlageberatung der Verbraucherzentrale kamen viele Menschen, die sich fragten, ob „riestern“ überhaupt noch sinnvoll für ihre Altersvorsorge ist. Die Experten der Verbraucherzentrale meinten ja, denn wegen der staatlichen Zuschüsse lohnt sich der Abschluss eines Riester-Vertrags für (fast) jeden—vorausgesetzt man hat sich für das richtige Angebot entschieden.

Nicht minder ratlos waren viele Verbraucher angesichts der **Zinsentwicklung**. Schritt für Schritt ging es abwärts mit den Zinssätzen für Sparguthaben. Von noch 2 Prozent im Januar auf lediglich knapp 1 Prozent zum Ende des Jahres. Tendenz weiter fallend! Viele große Hausbanken sahen keine Notwendigkeit, ihren Kunden einigermaßen gute Sparzinsen zu zahlen. Der Verkauf von Fonds und Versicherungen bringt einfach zu gute Provisionen. Die Geldanlageexperten der Verbraucherzentrale rieten allen betroffenen Bankkunden zum Wechsel, denn trotz Niedrigzinsniveau gibt es Geldinstitute, die keine üppigen, aber oftmals bessere Konditionen bieten.

Hohe Gewinne hingegen lockten noch vor einigen Jahren bei den **offenen Immobilienfonds**, die mittlerweile „geschlossen“ sind. Anleger können ihre Anteile nicht mehr verkaufen und der Fonds wird binnen drei bis fünf Jahren durch den Verkauf der Immobilien „versilbert“. Von dem Erlös werden erst einmal die Kredite getilgt, die die Fondsgesellschaften für den Erwerb der Immobilien aufgenommen haben. Bleibt dann noch etwas übrig? Bekommen die Verbraucher ihr Geld zurück? Niemand weiß das genau. Manche Fonds haben Erstattungen vorgenommen; bei anderen läuft der Verkauf schleppend – und ebenso zögerlich und gering fallen die Auszahlungen an die Verbraucher aus. Wieder einmal wurden „Produkte“ an Verbraucher verkauft, ohne über die Risiken zu informieren und die Betroffenen in der Beratung fielen aus allen Wolken, wenn ihnen ihre Situation klar wurde.

„Todsichere Sache, tolle Ausschüttungen, Steuervorteile“ – so wurden hochriskante **Schiffsbeteiligungen** am Bankschalter verkauft – auch von „seriösen“ Sparkassen an ältere Leute. Aufklärung über Risiken? Keine Spur. Doch die sind beträchtlich. Viel zu

viele Schiffe wurden gebaut – oft mit dem Geld der Kleinanleger. Doch seit der Finanzkrise werden nicht mehr so viele Waren übers Meer transportiert. Die Schiffe liegen am Kai fest, haben nicht genügend Fracht zum Transport und bringen kein Geld mehr ein. Zur Rettung wird den Kunden nahegelegt, zuvor erhaltene Ausschüttungen wieder einzuzahlen. Soll man seinem schlechten Geld gutes hinterherwerfen? Der Kurs der Verbraucherzentrale: Wer falsch beraten wurde, wem die Risiken verschwiegen wurden, kann Schadensersatz wegen falscher Beratung geltend machen. So gelingt es jedenfalls mit einigen Geldhäusern Vergleiche abzuschließen. Dann geht nur ein Teil des angelegten Geldes mit den Schiffen unter.



**Nachhaltige Geldanlagen** liegen voll im Trend. Seit Jahren wachsen beispielsweise die sogenannten grünen Banken deutlich kräftiger als ihre konventionellen Konkurrenten. Doch auch hier ist Vorsicht geboten, denn viele Angebote sind hochriskant und halten nicht, was sie versprechen. Die Verbraucherzentrale wirft seit 1. Juni 2012 im Rahmen eines neuen Projektes ein Auge auf diesen speziellen Markt } unterstützt einerseits durch Informationsbroschüren und Marktübersichten dessen Fortentwicklung und bekämpft andererseits mit Hilfe von Abmahnungen unseriöse Anbieter.

## Baufinanzierung

---

Bei der vorzeitigen Kündigung eines Immobiliendarlehens müssen Verbraucher in der Regel eine **Vorfälligkeitsentschädigung** zahlen. Da die Zinsen weiter sanken, verlangten die Banken extrem hohe Vorfälligkeitsentschädigungen. 10 bis 15 Prozent der von den Geldinstituten vorgenommenen Kalkulationen erwiesen sich als falsch, weil beispielsweise keine Sondertilgungsmöglichkeiten berücksichtigt wurden. 2012 prüften die Baufinanzierungsexperten rund 1.200 Vorfälligkeitsentschädigungen. Eine unglaublich hohe Zahl!

Gleichzeitig hat die Verbraucherzentrale Hamburg die **Allianz** abgemahnt und schließlich verklagt, weil in ihren AGB stand, dass Sondertilgungen bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung nicht berücksichtigt werden. Das Landgericht Stuttgart erklärte diese Klausel in einem Musterprozess für unwirksam. Nun stehen die Allianz-Darlehenskunden besser da. Mit weiteren Banken wurden erfolgreich Gespräche geführt; sie rechnen jetzt endlich richtig.

Nach wie vor werden in Hamburg und anderen deutschen Großstädten für neue Immobilien Preise bezahlt, die aus Sicht von Verbraucherschützern grenzwertig sind. Die Verbraucherzentrale beriet viele Immobilienkäufer, prüfte rund 200 Verträge und unterstützte bei der **Beschaffung von Krediten** zu günstigen Konditionen. Immer mehr Verbraucher wählten Zinsbindungen von 20

und 25 Jahren. Erstmals stand die Verbraucherzentrale sogar einer Baugemeinschaft als unabhängiger Berater bei der Finanzierung zur Seite. Eine Fortsetzung dieses Engagements ist geplant.

Der „Tag der Immobilie“, der traditionell immer am letzten Samstag im Februar stattfindet, war mit rund 400 Teilnehmern wieder sehr gut besucht. Auch in die Seminare des Fachbereichs kamen viele Interessierte. Stark besucht war die neue Veranstaltung zum Thema Umkehrhypothek.

## Konto, Kredit, Schulden + Insolvenz

---

Überhöhte Kontoführungsentgelte, Nutzungseinschränkungen, Kontokündigungen. Beim P-Konto läuft noch nicht alles rund. Zum Teil werden Neukunden, die ein Pfändungsschutzkonto beim Geldinstitut ihrer Wahl eröffnen möchten, generell abgelehnt. Andere bekommen zusätzliche Kosten aufgebürdet. Erst Ende 2012 entschied der Bundesgerichtshof, dass ein in ein Pfändungsschutzkonto umgewandeltes Girokonto nicht teurer sein darf als ein „normales“ Konto. Die derzeitige Praxis von Banken und Sparkassen zeigt jedoch deutlich, dass es ein gesetzlich normiertes Recht auf ein Girokonto geben muss! Anderenfalls bleibt der Pfändungsschutz durch das P-Konto unvollständig, ja hilft vielen verschuldeten Verbrauchern sogar überhaupt nicht. Die Verbraucherzentrale wird weiter beobachten, ob sich Bankinstitute an die höchstrichterliche Rechtsprechung des BGH halten – erste Erfahrungen zeigen schon heute, dass die Vorgaben teilweise umgangen oder nur sehr zögerlich umgesetzt werden. Negativer Schufa-Eintrag, Arbeitslosigkeit, Schulden beim eigenen Kreditinstitut. Es gibt viele Gründe, die angeführt werden, um Verbrauchern kein Konto zu gewähren. 107 „kontolosen“ Menschen verhalfen die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale 2012 zu einem Girokonto. Besitzern eines P-Kontos stellt die Verbraucherzentrale bei Bedarf, wenn zum Beispiel Kindern Unterhalt gewährt oder Kindergeld auf das Konto überwiesen wird, eine Bescheinigung über einen höheren pfändungsfreien Betrag aus } ein Angebot, das viele Menschen 2012 in Anspruch genommen haben.

Neue Angebote stark nachgefragt: Unterstützt von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz können Verbraucher seit 2012 ihren Kreditvertrag mit Restschuldersicherung von den Finanzexperten der Verbraucherzentrale prüfen lassen und in manchen Fällen Tausende Euro sparen. Der Vertrag wird rechtlich analysiert, die Zinssätze geprüft und die korrekte Forderung berechnet. Verbraucher erhalten eine ausführliche Stellungnahme mit Vorschlägen zum weiteren Vorgehen. Konsumentenkredite werden oft mit einer Restschuldersicherung verkauft, die im Todesfall die Rückzahlung des Kredits absichern soll. Meistens wird die Versiche-

**Bundesweite Aktionswoche der Schuldnerberatung**

Bis Gestern ging's noch ....

18.06. - 22.06.2012



rungsprämie von den Banken zur Kreditsumme addiert, was das Darlehen für Verbraucher deutlich verteuert.

Über 700 Verbraucher nutzten einen neuen Musterbrief, um **Bearbeitungsentgelte bei Darlehen** unter Hinweis auf verschiedene Gerichtsurteile von ihrem Kreditinstitut zurückzufordern. Die Nachfrage war groß, doch die Reaktionen von Banken und Sparkassen zeigt auch hier wieder, dass diese nicht bereit sind, Rechtsprechung zu akzeptieren.

Das Motto der **Aktionswoche Schuldnerberatung** lautete 2012 „Alter, Armut Schulden“: Die Verbraucherzentrale lud ein zu kostenlosen Vorträgen, Beratungsgesprächen und Aktionen: Themen waren neben dem Schwerpunkt Schulden und Verbraucherinsolvenz auch Altersvorsorge und Sterbeversicherung, Krankenkassenbeiträge und Pflegeversicherung sowie Verwertung der eigenen Immobilie für ein besseres Einkommen im Alter.

## Gesundheit + Patientenschutz

Warten auf... – nicht Godot, sondern das **Patientenrechtgesetz**. Seit Jahrzehnten. Hätten sich die Politiker wenigstens viel Mühe gegeben, Patienten nach ihren Bedürfnissen gefragt, aber sie haben vor allem die Wünsche der Ärzte erfüllt. So hat sich die Rechtslage nicht ändert. In Kraft getreten ist ein Gesetz, das niemandem weh tut. Ob – und wenn ja, wie – es die Praxis verändert, wird sich 2013 zeigen.

Furore machte der **Zahnärzte-Test** der Verbraucherzentrale, für den eine Patientin 30 Zahnärzte in drei Hamburger Stadtteilen aufgesucht hatte. Das Ergebnis: Nur vier berieten sehr gut oder gut, mehr als ein Drittel fiel ganz durch. Drei Referenz Zahnärzte hatten die Patientin untersucht und die Kriterienliste für die Bewertung geprüft. Von den Stadtteilen erreichte Rotherbaum die höchste Punktzahl, Wilhelmsburg lag im schlechten Mittelfeld und Poppenbüttel war Schlusslicht. Der Test bestätigte die Vermutung, dass in „reichen“ Stadtteilen oftmals eher teure Behandlungen empfohlen werden als in „armen“ Wohngebieten. Die Forderungen als Konsequenz aus dieser Untersuchung: Leitlinien zu Erstuntersuchung, Diagnose, Aufklärung und Behandlung; Indikatoren, die die Qualität von Untersuchung, Aufklärung und Behandlung überprüfbar machen; und die Ermittlung und Berücksichtigung der Patientenpräferenzen.

Schon seit Jahren hatte die Verbraucherzentrale **Fragebögen** gesammelt, die Krankenkassen an Krankengeld beziehende Mitglieder senden. Darin stellen sie Fragen, die Versicherte nur gegenüber dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) beantworten müssen. Dieser hat die Aufgabe, die Krankenkasse mit seiner medizinischen Einschätzung zu beraten. Das Thema war unerwartet prominent in den Medien, an einem

Tag unter anderem in Tagesschau, Tagesthemen, ARD-Mittags- und Nachtmagazin.

Frischen Wind brachte das Jahr in Sachen **Patientenbeteiligung**. Seit neun Jahren sind Patienten an Gremien beteiligt, die den Bedarf an Ärzten und Krankenhäusern und die Qualität der Behandlung betreffen. Und erfreulicherweise werden es mehr. Die Verbraucherzentrale hat die Koordination des Forum Patientenvertretung in Hamburg übernommen, das sich etwa alle zwei Monate trifft und langsam eine eigene „Patientenvertreter-Identität“ entwickelt.

## Ernährung + Lebensmittel

Setzen uns Restaurants Fertiggerichte statt Hausgemachtes vor? Tischen sie uns Käse auf, der keiner ist? Es lohnt sich beim Essen genauer hinzuschauen. Denn viele Gastronomen täuschen ihre Gäste mit billigen Lebensmittelimitaten. Um zu sparen, greift der eine oder andere schon mal tief in die Trickkiste. Statt des edlen Tropfens aus der Schwarzwaldquelle gibt es aufgesprudelt-trinkwasser, statt edler Seezunge billiges Pangasiusfilet oder statt der ausgelobten hausgemachten Erdbeertorte nur aufgetaute Tiefkühlkuchen mit Einheitsgeschmack. Die Verbraucherzentrale hat Restaurantessen geprüft und die schlimmsten Täuschungen öffentlich gemacht. Die Medienresonanz war riesig und die Listen zum **Speisekartenschummel** ein Renner. Das Ziel: Speisekarten müssen wieder ehrlicher werden.

Die Lebensmittelhersteller müssen ständig beobachtet werden: Mit **falschen Angaben auf Verpackungen** täuschen sie Verbraucher und verkaufen beispielsweise Entensnacks ganz ohne Ente, aus Formfleischschnitzel wird eine Pute, aus billigem Tee mit Aroma eine Waldbeerenauslese oder aus aromatisierter Salami eine Delikatess Rotwein Salami – natürlich ohne Rotwein. Bei 120 von der Verbraucherzentrale untersuchten Produkten war zusätzlich zu bemängeln, dass die Schriftgröße auf den Verpackungen häufig zu klein ist, bei einem Drittel aller Fälle unter 1,2 Millimetern und somit kaum lesbar. Es hagelte Abmahnungen. Die Politik muss dringend nachbessern, damit den Täuschern das Leben nicht zu leicht gemacht wird.

Mit Online-Spielen locken Anbieter Kinder auf ihre Seite(n). Nicht unbedingt weil sie ihnen eine besondere Freude machen wollen. Frühe Kundenbindung nennt sich das Phänomen: Wenn die Jüngsten schon auf „Fleckenjagd“ für eine bekannte Puddingmarke gehen oder die Vorderseite einer Frischkäseverpackung zusammensetzen, lernen sie die Marke im Spiel kennen. Eine Untersuchung von zehn Online-Spielen hat ergeben, dass die Hersteller die Spielangebote der oft fetten- oder zuckerreichen Lebensmittel teilweise noch mit zusätzlichen Gewinnspielen kombi-



nieren. Ein besonders hohes Kinderfängerpotenzial wurde den Spielen von Pombärchips, Leibnitz Zoo-Keks und dem Überraschungsei attestiert. Das Fazit: Lasche Selbstverpflichtungen reichen nicht aus, um die **Werbeattacken gegen Kinder** zu stoppen.

Verbraucher wollen nicht betrogen werden, doch die Industrie dreht ihnen immer wieder Produkte an, die sie eigentlich gar nicht brauchen. Neuester Marketingtrick ist die Auslobung von „laktosefrei“ auf dem Etikett – auch auf Lebensmitteln, die ohnehin normalerweise keine Laktose enthalten, wie Hartkäse, Knäckebrot oder Wurst. Ein tüchtigen Preisaufschlag von durchschnittlich 120 Prozent versteht sich von selbst. Viele Anbieter von Fleisch und Wurst täuschen ihre Kunden, indem sie Fachwerkhäuser, grüne Wiesen oder ländliche Idylle auf die Verpackung drucken, obwohl die Tiere aus der Massentierhaltung stammen. Die Verbraucherzentrale hat 2012 diese beiden und viele andere **Etikettenschwindelaktionen** entlarvt. Die Resonanz in regionalen und überregionalen Medien war sehr groß.

Außerdem: 127 Fernseh- und 58 Rundfunkinterviews zu den Schwerpunktthemen Aromastoffe im Essen, Lebensmittelverschwendung oder Gesundheitsversprechen auf Lebensmittelverpackungen gaben die Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale.

## Energie, Bauen + Klima

---

Die Debatte über die Energiewende und ihre Auswirkungen hat 2012 auch die Energieberatung der Verbraucherzentrale geprägt: Sparen, sparen und nochmals sparen angesichts der drohenden Kostensteigerungen standen ganz oben auf der Wunschliste der Ratsuchenden. Eigentümer favorisierten dabei die (oftmals überfällige) Trennung vom Heizungsoldie im Keller, Mieter eher die vom altgedienten Kühlschrank und beide wollten nun endlich den langjährigen Stromlieferanten verlassen. Fragen zum Anbieterwechsel beschäftigte die **Energie- und Klimahotline** besonders in der zweiten Jahreshälfte – nach den neuerlichen Ankündigungen von Preiserhöhungen. Dabei konnte manch ein Ratsuchender vor Fehlgriffen bewahrt werden, etwa wenn Anbieter mit Bonuszahlungen lockten, die im konkreten Fall aber nicht gezahlt worden wären. Erstaunt nahmen die Anrufer auch zur Kenntnis, dass sie mit kleinen Verhaltensänderungen und Neuanschaffungen noch einmal soviel sparen können, wie mit einem Anbieterwechsel – rund 140 Euro.

Die Frage nach der „richtigen“ Heizungstechnik hat im Berichtsjahr bei den **persönlichen Beratung** den bisherigen Spitzenreiter „Wärmedämmung“ abgelöst. Dies liegt vermutlich an der kritischen medialen Berichterstattung über vermeintliche und reale Brandgefahren und unrealistische Einsparversprechen bei Dämmmaßnahmen. Anfragen hierzu sowie zu den Auswirkungen

der Mitte Oktober festgesetzten EEG-Umlage, prägten die Zusammenarbeit mit den Medien.

Gut besucht waren erneut die Vorträge der Energieberatung zu Themen wie Feuchtigkeit und Schimmelbildung, zur Erneuerung von Heizungen, Wärmedämmung oder energieeffizientem Bauen und Sanieren. Sehr erfolgreich war ein „Heizungsaktionstag“ in Kooperation mit dem Umweltzentrum Gut Karlshöhe. Auch auf den Hamburger Baumessen, bei Kooperationsveranstaltungen sowie zur Hamburger Klimawoche war die Energieberatung eine beliebte Anlaufstelle.

Mitten in der Debatte um die EEG-Umlage und Strompreiserhöhungen im September konnte die Energieberatung mit ihrem „Energiecheck vor Ort“ einen neuen, attraktiven Service anbieten, bei dem Ratsuchende eine fachlich kompetente und unabhängige Beratung sowie einen Überblick zu ihrem Energieverbrauch und ihren Einsparmöglichkeiten bekommen. Dank Förderungen durch das Bundeswirtschaftsministerium zahlen Ratsuchende für die Basis-Checks 10 Euro, die Gebäudechecks 20 Euro und die Brennwertchecks 30 Euro. Für einkommensschwache Haushalte mit entsprechendem Nachweis sind die Checks sogar kostenfrei. Bereits über 500 Interessenten haben 2012 dieses Angebot in Anspruch genommen und viele davon sind nach dem Check fest entschlossen, die eine oder andere Maßnahme umzusetzen. Die neuen Energiechecks entwickeln sich zu einem guten, unkomplizierten und beliebten Mittel, um Verbrauchern aufzuzeigen, dass Energiesparen ohne Komfortverlust und allzu großen Aufwand machbar ist.

Im Bereich **Energierecht** wurden die beiden Gaspreis-Sammelklagen gegen E.on Hanse weiter betrieben, die im Januar und März 2013 mit einem obsiegenden Urteil bzw. einer erfolgreichen mündlichen Verhandlung vor dem Hanseatischen Oberlandesgericht endeten, da E.on in beiden Verfahren die Rechtsmittel zurücknahm und die Urteile nunmehr rechtskräftig sind. Gegen Flexstrom wurde das Verfahren vor dem Kammergericht Berlin weiter geführt, das im März 2013 mit einem verbraucherpolitisch höchst bedeutsamen rechtskräftigen Urteil endete: Flexstrom wurde dazu verurteilt, ein Berichtungsschreiben an alle Kunden zu schicken. Erstmals konnte hier im Anschluss an ein Unterlassungsverfahren erfolgreich eine Folgenbeseitigungsklage erhoben werden. Wermutstropfen: Der Gegner droht der Verbraucherzentrale abhanden zu kommen, da Flexstrom im April 2013 Insolvenz angemeldet hat.

Seit 2010 unterstützt die Verbraucherzentrale die **Volksinitiative „Unser Hamburg – Unser Netz“**. Die Rekommunalisierung der Energienetze liegt im Interesse der Verbraucher, da ein neutraler Netzbetreiber wie die Kommune den Klimaschutz und den Wettbewerb fördern wird. Zudem ist die Rücknahme der Netze ohne Belastung des Hamburger Haushalts finanzierbar. Im Berichtsjahr



Viele Besucher kamen zum „Heizungsaktionstag“ im Umweltzentrum Gut Karlshöhe



## Neustart fürs Klima



konnte zusammen mit rund 30 anderen Unterstützerorganisationen, darunter den beiden großen Hamburger Mietervereinen, mit mehr als 116.000 Stimmen das Volksbegehren erreicht werden.

Menschen, die neu in eine Stadt ziehen, müssen viele alte Gewohnheiten aufgeben und zahlreiche neue Konsum- und Verhaltensentscheidungen treffen. Das Projekt „Neustart fürs Klima“ holt Neu-Bürger in ihrer Situation der Neuorientierung ab und bietet ihnen vernetzte Informationen, Beratung und Veranstaltungen zu klimafreundlichen Angeboten in ihrer Stadt. Sechs Verbraucherzentralen sowie das Öko-Institut arbeiten in dem vom Bundesumweltministerium im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative geförderten Verbundprojekt zusammen. Hamburg ist eine von sechs Modellkommunen. Das Hamburger-Projektteam hat im September 2012 seine Arbeit aufgenommen. Der öffentliche Projektauftritt war im Mai 2013. Die Projektförderung läuft bis März 2015.

## Umwelt

---

„Schick aber schädlich“ – so hieß ein arte-Themenabend Anfang Juli 2012, der schockierende Bilder über die weltweite Produktion von Kleidung zeigte, und im November 2012 schreckte eine von Greenpeace veröffentlichte Untersuchung zu Gift in Textilien die Verbraucher auf. Beim **Kleidungskauf** sollten man auf Sozial- und Umweltverträglichkeit sowie Qualität achten. Wo man „korrekte Klamotten“ kaufen kann, hat die Verbraucherzentrale 2012 zusammengestellt. In 15 Geschäften in Hamburg und bei 30 weiteren Anbietern im Internet können Verbraucher mit gutem Gewissen shoppen gehen.

Mit Wasser, Saft und Bier per **Mehrweg** schützen Verbraucher die Umwelt und engagieren sich für die Region. In und um Hamburg herum gibt es eine beeindruckende Vielfalt an in Mehrweg abgefüllten Produkten. Die Verbraucherzentrale hat 2012 eine Liste von Getränkeabfüllern zusammengestellt, die in Hamburg und im Umkreis von bis zu 120 Kilometern ihren Sitz haben.

In Kombination mit dem sehr gut recyclingfähigen und umweltfreundlichen Werkstoff Glas bildet Mehrweg ein Gesamtsystem, das Grundlage für die einmalige, regional geprägte Getränkevielfalt in Deutschland sein sollte. Über 1.800 produzierenden Brauereien, Brunnen und Saftkellereien zeigen ein enormes Angebot, das durch regionale Verbreitung die Natur schützt und den Geldbeutel schont.

Blei gehört nicht ins Trinkwasser und doch kann es sein, dass in älteren Häusern Wasser noch Blei enthält. Besonders hoch ist der **Bleigehalt in Trinkwasser**, das über Nacht oder über mehrere Tage in der Leitung gestanden hat. Die Experten der Verbraucherzentrale haben 2012 zu diesem Thema ausführliche Informationen erarbeitet und auf der Internetseite veröffentlicht.

Wenn Verbraucher **Waschmittel in XXL-Packungen** aus dem Supermarkt tragen, schleppen sie eine Menge nutzloser Füllstoffe mit, die noch dazu die Umwelt belasten. Die Werbung für Hygienespüler und Weichspüler verspricht Sauberkeit und Weichheit. Doch das ist nicht die ganze Wahrheit. Über Jahrzehnte wurden Waschmittel weiter entwickelt, um Waschkraft und Umwelteigenschaften zu verbessern. In den letzten Jahren jedoch zeichnet sich wieder ein negativer Trend zu Lasten der Natur ab. Auch die Jumbo-Packungen, die in den 90er Jahren bereits vom Markt verschwunden waren, sind leider vor einiger Zeit zurückgekehrt. Und bei Weichspülern und Flüssigwaschmitteln kursieren allerlei vermeintliche Sonderangebote in Übergröße. Die Verbraucherzentrale hat einen Fragen-Antworten-Katalog zusammengestellt, der Verbrauchern hilft, hinter die Kulissen der vermeintlichen Produktinnovationen zu schauen, Tipps zum Geldsparen gibt und verrät, wie jeder einen Beitrag zum Umweltschutz leisten kann.

## Zahlen

---

Die Verbraucherzentrale Hamburg verzeichnete 2012 über alle Themenbereiche hinweg knapp **338.000 Beratungs- und Informationskontakte** zu Verbrauchern, darunter 65.600 persönliche und 30.058 schriftliche Beratungen.

Die Zahl der veranstalteten Seminare und Vorträge betrug 287.

Auf der Internetseite vzhh.de wurden fast **2,3 Millionen Besuche** gezählt. Zudem gab es über **7.200 Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen.**

Es wurden 79 Verfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz bzw. dem Gesetz über den unlauteren Wettbewerb eingeleitet.

## Mitgliedschaften und Mitglieder

---

### Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

- t Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- t Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e. V.
- t Behindertenarbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- t CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung c/o German Watch
- t Europa Union e. V.
- t Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.

- t Norddeutsches Insolvenzforum e. V.
- t Stiftung Zukunftsrat Hamburg e. V.
- t Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- t Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.  
(ehem. Euro-Info Verbraucher e. V.)
- t Bundesarbeitsgemeinschaft Patientenstellen e. V.  
(assoziiertes Mitglied)

Stand: 31.12.2012

#### Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

22 Verbände (Vorjahr 22)

- t Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc),  
Landesverband Hamburg e. V.
- t Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg
- t Behinderten Arbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- t Bund der Versicherten e. V., Henstedt-Ulzburg
- t dbb hamburg - beamtenbund und tarifunion
- t Deutscher Familienverband,  
Landesverband Hamburg e. V.
- t Deutscher Frauenring e. V.
- t Deutscher Gewerkschaftsbund, Kreis Hamburg
- t DHB-Netzwerk Haushalt,  
Berufsverband der Haushaltsführenden,  
LV Hamburg e. V.
- t Diakonisches Werk in Hamburg
- t Europa Union, Landesverband Hamburg
- t Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- t Hamburgische Arbeitsgemeinschaft  
für Gesundheitsförderung e. V.
- t Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft  
für Behinderte e. V.
- t Hamburger Volkshochschule
- t Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie,  
Bezirk Hamburg
- t Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e.V.,  
Region Hamburg - Stadtverband
- t Landfrauenverband Hamburg e. V.

- t Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e. V.
- t Mieterverein zu Hamburg von 1890 R. V.
- t Nutzmüll e. V.
- t ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft,  
Landesbezirk Hamburg

Außerdem 11 Einzelmitglieder (Vorjahr 11)

Stand: 31.12.2012

## Finanzen

---

Die finanziellen Rahmenbedingungen im Berichtsjahr waren wegen nach wie vor niedriger institutioneller und nur vereinzelt gestiegener projektbezogener Förderung schwierig. Zumal zum 1. Januar 2012 die Aberkennung des Umsatzsteuersatzes von 7 Prozent für Beratungsumsätze verkraftet werden musste und bei den Erlösen aus Beratung trotz entsprechend angehobener Entgelte ein Rückgang um 10 Prozent zu verzeichnen war.

### Gesamterträge

---

Die Gesamterträge lagen bei 3.532 T€ – ein leichter Rückgang um 0,4 Prozent im Vergleich zum Vorjahr mit 3.546 T€. Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen), Bestandsveränderung und Auflösung Rückstellungen beliefen sich die Erträge auf 3.475 T€ (Vorjahr: 3.428 T€). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert stieg somit um 1,4 Prozent. Im Ergebnis hatte der Etat also etwa die gleiche Höhe wie im Vorjahr, wobei es innerhalb des Etats Verschiebungen gab.

### Zuwendungen des Bundes und Hamburgs

---

Die staatlichen Zuschüsse stiegen gegenüber dem Vorjahr von 2.240 T€ um 159 T€ (+ 7,1 Prozent) auf 2.399 T€.

Der Anstieg liegt vor allem an dem Zuwachs bei den BMELV/vzbv-Projekten. Folglich lag der Anteil des Bundes am Gesamtbudget mit 567 T€ von 3.475 T€ bei 16,3 Prozent (Vorjahr: 12,7 Prozent).

Starke Unterschiede zwischen den Verbraucherzentralen weisen die Finanzierungsanteile der Länder auf. Mit 522 T€ (+ 2,3 Prozent) 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: 1,786 Mio. Einwohner am 31.12.2010; 1,799 Mio. Einwohner am 31.12.2011). Die Hamburger Verbraucherzentrale lag damit wie im Vorjahr an 7. Position unter den 16 Verbraucher-

zentralen und 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.

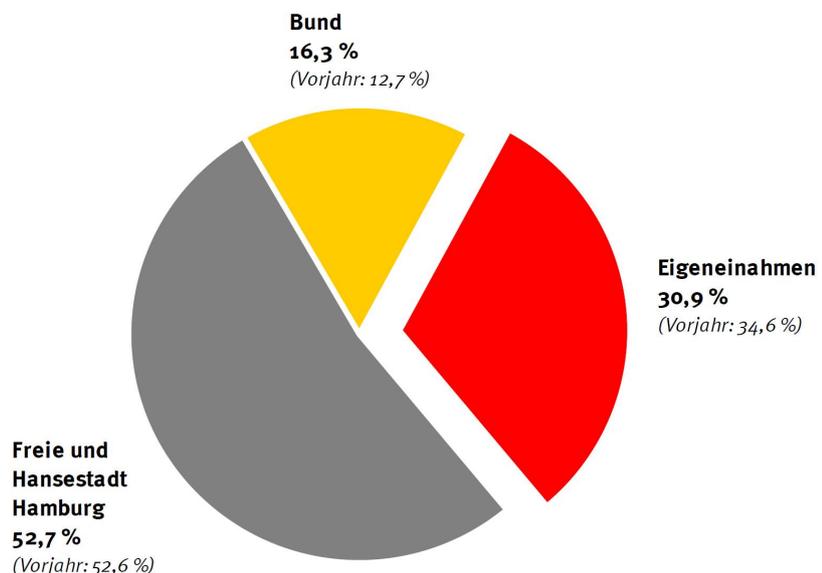
Die institutionelle Zuwendung ist der Dreh- und Angelpunkt der Finanzierung der Verbraucherzentralen. Sie gibt den Organisationen die Flexibilität und Unabhängigkeit, die sie brauchen, um ihre Aufgaben optimal erfüllen zu können. Für die Zukunft ist daher anzustreben, dass die Freie und Hansestadt durch weitere Erhöhung der Zuwendung zu den führenden Bundesländern aufschließt.

Die Gesamtzuwendungen der Freien und Hansestadt Hamburg erhöhten sich um 1,6 Prozent von 1.804 T€ auf 1.832 T€. Der Anstieg ist vor allem auf einen Zuwachs bei den fallbezogenen Zuweisungen für die Insolvenzberatung zurückzuführen. Die übrigen Projektförderungen veränderten sich nur geringfügig bzw. blieben nominal gleich. Die Hamburger Zuwendungen und Zuweisungen hatten 2012 einen Anteil von 52,7 Prozent am Gesamtbudget (Vorjahr 52,6 Prozent).

Projektzuwendungen der Europäischen Union erhielt die Verbraucherzentrale Hamburg im Berichtsjahr wie auch im Vorjahr nicht.

#### Zusammensetzung der Finanzquellen 2012\*

\*bezogen auf 3.475 T€ Gesamtbudget



#### Eigeneinnahmen

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg sanken im Vergleich zum Vorjahr von 1.188 T€ auf 1.075 T€ und damit um 9,5 Prozent. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget

(Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten) lag somit bei 30,9 Prozent (Vorjahr: 34,6 Prozent). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger nach wie vor die mit Abstand höchste Eigenfinanzierungsquote – sowohl bezogen auf den Gesamtetat als auch auf die Einwohnerzahl.

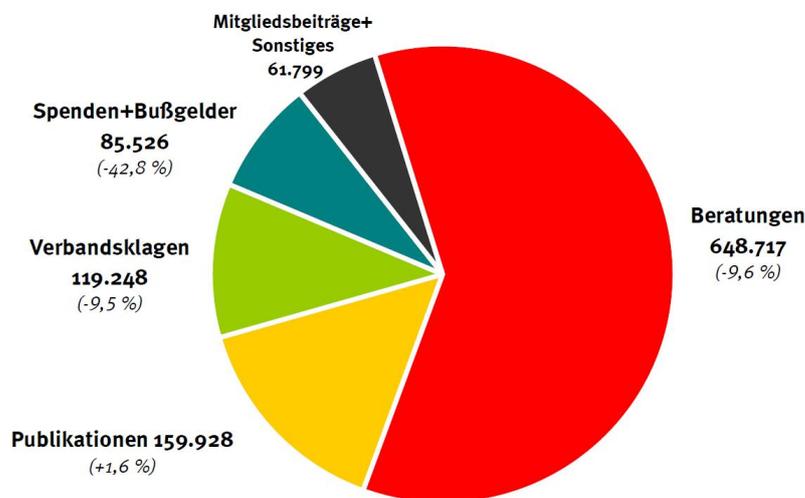
Die Eigeneinnahmen stammten in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aus folgenden Quellen: Beratungen, Publikationen, Verbandsklagen, Spenden und Bußgelder und Mitgliedsbeiträge.

Spenden und Bußgelder trugen 86 T€ zu den Eigeneinnahmen bei. Gegenüber dem Vorjahr (149 T€) sank dieser Einnahmebereich um 42,3 Prozent. 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).

### Zusammensetzung der Eigeneinnahmen 2012\* (in €)

\*bezogen auf 3.475 T€ Gesamtbudget



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

- t BHW Bausparkasse AG (3.000)
- t e.dat GmbH (3.000)
- t EthikBank eG (500)
- t Evangelische Darlehensgenossenschaft eG (500)
- t Hamburger Sparkasse (1.500)

- t Harry Brot GmbH (1.500)
- t ING-DiBa AG (10.000)
- t Nack Büroeinrichtungen GmbH (350)
- t PSD Bank Nord eG (2.000)
- t Sparda-Bank Hamburg Stiftung (10.000)
- t Sparkasse Harburg-Buxtehude (1.000)

Gesamt 33.350 Euro

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

- t Budnikowsky GmbH & Co KG, Hamburg (1.000)
- t Fielmann AG (499)
- t G & H Vermögensverwaltung GmbH (300)
- t ProHyp GmbH (1.000)
- t Tchibo GmbH (1.000)
- t Volksbank Stormarn (500)

Gesamt 4.299 Euro

#### Rückstellungen

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.

#### Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von - 34 T€ einen Bilanzverlust von - 22 T€ und ein Vereinsvermögen von 84 T€ auf.

#### Impressum

© 2013 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.  
Kirchenallee 22 · 20099 Hamburg

Tel. (040) 24832-0  
Fax (040) 24832-290  
www.vzhh.de

Stand: 26. Juni 2013