

# Jahresbericht 2013

Themen, Zahlen und Fakten



## 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 Vertragsklauseln ab und erheben Sammelklagen. Die Ergebnisse dieser Arbeit kommen allen im Verbraucheralltag zugute.

### Recht + Markt

---

Seit Jahren versuchen die beiden **Online- Partnervermittlungen ElitePartner und Parship** mit immer wieder neuen Tricks, Verbraucher von der Ausübung ihres Widerrufsrechts abzuhalten. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat die beiden Anbieter daher bereits mehrfach abgemahnt und erfolgreich verklagt. Im Juni 2013 wurde endlich ein Urteil rechtskräftig, das ElitePartner untersagt, im Falle eines fristgerechten Widerrufs 99 Euro für eine Persönlichkeitsanalyse zu verlangen. Doch ist ein Problem behoben, folgt schon das nächste: Wird ein Vertrag fristgerecht binnen 14 Tagen widerrufen, verlangen Parship und ElitePartner bis zu 75 Prozent des ursprünglich vereinbarten Betrages für die gesamte Mitgliedschaft. So sollte eine Verbraucherin für eine Vertragslaufzeit von 12 Tagen 306,99 Euro zahlen, obwohl sie die Jahresmitgliedschaft mit 409,32 Euro nur knapp 100 Euro mehr gekostet hätte. Die Verbraucherzentrale hält die Forderungen der Partnerbörsen für überzogen und hat beide Unternehmen –nachdem sie sich weigerten, eine Unterlassungserklärung abzugeben – verklagt.

Wer nicht hören will, muss fühlen. Deswegen musste der **Axel Springer Verlag ein Ordnungsgeld** zahlen. Denn: Trotz gerichtlichen Verbots schrieb der Verlag im vergangenen Jahr weiterhin Kunden, die ihr Zeitschriftenabonnement gekündigt hatten, mit der Aufforderung an, zurückzurufen, weil noch eine Frage aufgetreten sei, um ihnen dann im Verlauf des Gesprächs die Fortsetzung ihres Abos nahezulegen. Auf Nachfrage der Verbraucherzentrale behauptete das Unternehmen, es sei in den Telefongesprächen ja auch um die Abwicklung der Kündigung – angeblich die „Abstimmung des Schlussdatums“ – gegangen. Da das nach Zeugenangaben nicht stimmte, hatte die Verbraucherzentrale den Antrag gestellt, ein „empfindliches Ordnungsgeld“ gegen den Verlag festzusetzen, den das Gericht bestätigte.

Die **Drohung mit der Schufa** ist bei vielen Unternehmen ein beliebtes Mittel, um säumigen Zahlern auf die Sprünge zu helfen – selbst, wenn sie Rechnungen begleichen sollen, deren Forde-

„Ich möchte mich noch einmal aufrichtig bei Ihnen bedanken. Es geht um das iPad und die Gutscheine, die ich dafür erhalten habe, denn dank Ihrer Hilfe habe ich nun mein Geld zurückbekommen. Vielen Dank für Ihre Mühe.“

Herr S.  
am 7. August 2013

„Vielen Dank für Ihre Unterstützung. Ich bin ausgesprochen zufrieden mit der Antwort auf die 1&1-Mail. Es ist immer wieder erstaunlich, wie entscheidend der Name des Absenders ist.“

Frau S. aus H.  
am 18. November 2013

„Vielen Dank für Ihre Beratung und Ihr Insiderwissen! Die vorbereitete Unterlassungserklärung und mein Vergleich von 400 € statt 680 € wurde angenommen.“

Frau T.  
am 4. Oktober 2013

rungen gar nicht wirklich bestehen. Besonders Telefonkonzerne stellen ihren Kunden gerne Schufa-Einträge in Aussicht. Beim Telefonriesen Vodafone ist jetzt Schluss damit: Das Unternehmen darf seit Mai 2013 nach einem von der Verbraucherzentrale Hamburg erstrittenen Urteil Kunden, die ihre Telefonrechnung beanstanden und daher nicht bezahlen, nicht mehr mit einer Eintragung bei der Schufa drohen. Auch gegen den Konzern Telefónica, zu dem die Marken Alice und O<sub>2</sub> gehören, hat die Verbraucherzentrale im Dezember 2013 Klage eingereicht. Zu oft hatte das Unternehmen seinen Kunden die negativen Konsequenzen eines Schufa-Eintrags vor Augen geführt.

Ob Gewährleistung, ausgefallene Flüge, versteckte Kosten bei Online-Buchungen, Vertragsschlüsse auf Kaffeefahrten oder unverschämte Forderungen von Schlüsseldiensten – auch 2013 holten sich viele Menschen **Rat zum Verbraucherrecht**. Eine wahre Flut von Nachfragen erreichte die Verbraucherzentrale zu E-Mails, die als Rechnung getarnt allein den Zweck haben, Trojaner oder Phishing-Programme auf Computern zu installieren. Seit März 2013 gibt es die persönliche Beratung zu Handel und Dienstleistungen auch einmal pro Monat in polnischer Sprache.

## Telefon, Internet + Medien

---

**Probleme mit Telekommunikationsanbietern** sind für viele Menschen nach wie vor ein großes Ärgernis. Wegen undurchsichtiger Vertragsbedingungen, schlechtem Kundenservice und scheinbar unüberwindbaren Hürden, Gehör zu finden, suchten auch 2013 viele Kunden von Telekommunikationsunternehmen die Verbraucherzentrale Hamburg auf. Die Verbraucherschützer konnten durch Beratung und schriftliche Vertretung in vielen Fällen weiterhelfen und eine Lösung im Sinne der Betroffenen herbeiführen. Darüber hinaus gab es viele Nachfragen zum Anbieterwechsel und zum Sonderkündigungsrecht im Falle eines Umzugs, das 2012 neu eingeführt wurde. Besonders alarmierend sind die vielen Fälle von falsch abgerechneter Internetnutzung an mobilen Endgeräten. Anbieter stellen ihren Kunden Beträge von bis zu 1.000 Euro in Rechnung. Die Verbraucherzentrale unterstützte die Betroffenen, konnte die Forderungen oft drastisch reduzieren oder sogar Ausbuchungen erreichen.

**Abmahnungen wegen illegaler Downloads** – Der Schreck ist groß, wenn Surfer Anwaltsbriefe bekommen und kräftig blechen sollen, weil sie angeblich Musik, Filme oder Spiele zum Filesharing angeboten haben. Abmahnungen sind für viele Rechtsanwälte anscheinend noch immer ein sehr interessantes Geschäftsmodell. Ende des Jahres 2013 setzte die Rechtsanwaltskanzlei U&C aus Regensburg noch eins oben drauf und verschickte massenweise Abmahnungen für den Besuch einer Porno-Website mit Streamingdiensten, die nicht mit dem Down- und Upload in einer

„Tauschbörse“ gleichzusetzen sind. Doch die Verunsicherung bei vielen Betroffenen war groß, handelte es sich doch um eine „delikate“ Internetseite und hohe Geldsummen, die gefordert wurden. Die Experten der Verbraucherzentrale berieten im Akkord, um allen ratsuchenden Menschen weiterhelfen zu können.



Auch die Regeln zum neuen, ab 1. Januar 2013 geltenden **Rundfunkbeitrag** ließen zahlreiche Fragen offen. Viele Verbraucher fühlten sich nicht ausreichend über die Umstellung informiert, waren unsicher, wie viel Geld sie zahlen sollten, ob sie sich abmelden konnten, und fragten häufig, wie sie sich von der Zahlung aus sozialen oder anderen Gründen befreien lassen konnten. Bei vielen Menschen stießen die neuen Regelungen auf Unmut und so wurde auch nach Möglichkeiten der Gegenwehr wie Widerspruch und Klage gefragt.

## Versicherungen

Nach den Entscheidungen zu unwirksamen Klauseln beim Abschluss von Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungen und dem rechtskräftigen Urteil gegen den Branchenprimus Allianz erreichte die Verbraucherzentrale eine wahre Flut von Anfragen betroffener Verbraucher, die nach der Kündigung ihrer Kapitallebens- oder privaten Rentenversicherung Ansprüche gegenüber den Versicherungskonzernen geltend machen wollten. Auch 2013 quollen die Postkörbe und E-Mail-Postfächer über, denn viele Versicherer zahlten nur zögerlich, oft unzureichend und für die Betroffenen nicht nachvollziehbar. Die Verbraucherzentrale reichte mehrere **Klagen gegen Versicherer** ein, um die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs durchzusetzen, unter anderem gegen die Versicherungsunternehmen Stuttgarter, Zurich, DBV, Postbank, Nürnberger, AachenMünchener, Axa und HDI. Doch immer mehr Verbraucher können sich über die erstrittenen Urteile nicht freuen, weil ihre Ansprüche zwischenzeitlich verjährt sind.

Erst 2008 eingeführt, standen sie 2013 schon wieder zur Debatte: die sogenannten **Bewertungsreserven**. Mit einem Gesetzespaket wollte die Politik die finanzielle Beteiligung auscheidender Versicherter kürzen oder streichen. Die Rendite der ohnehin unflexiblen und oft unrentablen Verträge würde dadurch weiter sinken. Glücklicherweise nahm der Gesetzesentwurf die Hürde des Bundesrates nicht. Doch das Thema ist noch nicht vom Tisch: Viele Verbraucher sind verunsichert und suchen unabhängigen Rat, denn sie wissen nicht, ob sie ihren Vertrag vorzeitig kündigen oder weiterlaufen lassen sollen.

„Vielen Dank für Ihre Unterstützung. Die Stuttgarter hat mir nach gerade einmal zwei Wochen einen Verrechnungsscheck in Höhe von 1.300 € zukommen lassen.“

Herr Z. am 19. März 2013

„(...) mit Ihrem Musterbrief an die PB Lebensversicherung AG (...) erhielt ich für einen Vertrag 703 € und für den anderen 3.679 €. Ich (...) bin hocherfreut und danke Ihnen ganz herzlich.“

Frau K. am 23. April 2014

„Mit Hilfe Ihres Formschreibens hat die Skandia innerhalb einer Woche die Rückzahlung der Stornogebühren in Höhe von 1.406,34 € zugesagt. Ich habe mich sehr darüber gefreut und werde noch die Zinsen nachfordern.“

Herr R. am 28. April 2014

„(...) Vor einiger Zeit hat mir die AachenMünchener Lebensversicherung 2.045,88 € zuzüglich Verzugszinsen von knapp 200 € gezahlt. (...) Vielen Dank nochmals, dass Sie auf Missstände aufmerksam machen und gleichzeitig Verbraucher exzellent beraten.“

Frau H. am 30. Mai 2013

Wie lässt sich am besten privat fürs Alter vorsorgen? Viele Menschen setzen auf **Riester-Rentenversicherungen**. Doch Versicherungen mit Riester-Förderung sind meistens eine schlechte Wahl. Bei der Allianz kommen Ältere, Kinderreiche und Geringverdiener richtig schlecht weg, denn der Branchenprimus beteiligt diejenigen, die aus ihren sogenannten Eigenbeiträgen eine Mindestsparsumme von 40.000 Euro erreichen, nur eingeschränkt an den Überschüssen. Damit haben die, die eigentlich auf die staatlich geförderte Zuschussrente angewiesen sind, keine Chance, die Kostenüberschüsse zu erhalten. Gemeinsam mit dem Bund der Versicherten reichte die Verbraucherzentrale Hamburg daher Klage gegen die Allianz ein, worauf das Landgericht Stuttgart die Überschussklauseln insoweit für intransparent und unwirksam erklärte.

## Geldanlage + Altersvorsorge

Das Thema „**Riester**“ beschäftigte auch 2013 viele Verbraucher, denn die staatlichen Zuschüsse zur Altersvorsorge sind attraktiv. Wählt man das richtige Angebot, sind Riester-Produkte immer noch empfehlenswert – auch wenn in den Medien oft etwas anderes berichtet wird. Die Verbraucherzentrale unterstützte viele Verbraucher bei der Auswahl des passenden Vertragstyps und des besten Anbieters.

Wohin mit dem Geld in Zeiten niedriger Zinsen? Wie lässt sich die Inflation zumindest ansatzweise ausgleichen? Sind die Zinsen niedrig und die Inflation hoch, können Sparer dem nur wenig entgegen setzen. Das ersparte Geld auf dem Konto verliert nach und nach an Wert. Die Verbraucherzentrale Hamburg empfahl Verbrauchern in der Beratung, Geldanlagen zu mischen und bei Spareinlagen keine zu langen Zinsbindungen einzugehen. Doch viele Menschen treibt die lang anhaltende **Niedrigzinsphase** in die Fänge von Anbietern risikoreicherer Geldanlagen. Sogenannte Mittelstandsanleihen sind besonders nachgefragt, dabei übersehen die meisten Anleger, dass sie sich die verlockend hohe Rendite mit einem besonders hohen Risiko erkaufen.

So bergen auch Geldanlagen, mit denen sich Umwelt und Klima schützen lassen, das Risiko des Totalverlustes. Nur weisen die Anbieter solcher **Produkte mit grünem Investitionsschwerpunkt** meistens unzureichend darauf hin. Zu diesem Ergebnis kamen die Hamburger Verbraucherschützer nach einem Marktcheck im Rahmen des Projektes „Klimafreundliche Geldanlage“, bei dem insgesamt 54 Finanzprodukte daraufhin untersucht wurden, ob interessierte Anleger ausreichend über alle Risiken informiert werden. Ob Baumplantage, Windrad oder Solaranlage – laut Untersuchung verschweigen Anbieter in über 75 Prozent ihrer Flyer, auf über 60 Prozent der Zeichnungsscheine und in rund 55 Prozent ihrer Kurzprospekte das Totalverlustrisiko des Anlage-

„Liebe Leute,

danke für eure Beiträge zu Prokon. Ich hatte einen Werbeflyer im Briefkasten und da ich an grüner Geldanlage interessiert bin, habe ich den Flyer mit Interesse gelesen. Und wäre genauso wie in Ihrem Artikel beschrieben hereingefallen.“

Frau W. aus D.  
am 13. Januar 2013



produkts. Bei knapp 60 Prozent der Geldanlagen gab es sogar auf einer produktspezifischen Internetseite keine Informationen zu möglichen Risiken. Mit werbenden Worten hingegen sparen die Anbieter nicht. Einige wurden daher wegen irreführender Werbeaussagen abgemahnt, darunter Forest Finance, Energiekontor, Prokon und verschiedene Sparkassen.

Falsch beraten oder schlecht informiert fühlten sich auch viele Verbraucher, die wegen **gescheiterter Geldanlagen** den Weg in die Verbraucherzentrale fanden. Die Probleme baden gehender Schiffsfonds, Nachschüsse fordernder Immobilienfonds, keine Ausschüttungen zahlender Lebensversicherungsfonds und Steuernachforderungen produzierender Filmfonds trieben viele Anleger um, und bei immer mehr Betroffenen schlägt die Verjährung zu. Das heißt: Ansprüche können sie nicht mehr geltend machen. Die aktuellen Verjährungsregeln mit drei Jahren ab Kenntnis oder maximal zehn Jahren seit Vertragsschluss nützen einseitig den Anbietern. Sie müssen die Laufzeiten ihrer Verträge nur lang genug wählen, damit Anleger erst nach eingetretener Verjährung auf Probleme aufmerksam werden. Da Verbraucher zur Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen wegen Falschberatung ohnehin hohe Hürden zu nehmen haben und Rechtsschutzversicherungen die Kosten der Prozesse meist nicht übernehmen, sollten die Geschädigten nicht noch durch eine drohende Verjährung unter Zeitdruck gesetzt werden.

Beim gut besuchten Tag der Geldanlage + Altersvorsorge am 31. August 2013 gaben die Finanzberater der Verbraucherzentrale ihr Wissen in Beratungsgesprächen kostenlos weiter, und zu jeder vollen Stunde fanden Vorträge zu ausgewählten Themen statt.

## Baufinanzierung

Wird ein Immobilienkredit während einer laufenden Zinsbindung zurückgezahlt, muss der Darlehensnehmer eine **Vorfälligkeitsentschädigung** an die Bank zahlen. Die Berechnung der Entschädigung war lange umstritten. Durch eine Reihe von Entscheidungen des Bundesgerichtshofs sind die Rechenschritte aber weitgehend vorgegeben. Trotzdem berechnen viele Kreditinstitute häufig zu hohe Vorfälligkeitsentschädigungen. Die Verbraucherzentrale Hamburg bietet seit mehreren Jahren eine Vertragsprüfung mit Nachberechnung an, um Ansprüche gegenüber Banken und Sparkassen geltend machen zu können. Im Jahr 2013 sind die Anfragen für die Überprüfung spürbar gestiegen. Grund hierfür sind in erster Linie die besonders hohen Ablösesummen, die von den Kreditgebern gefordert werden. Über 2.000 Prüfaufträge erreichten die Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr. Bei knapp einem Drittel sollten Verbraucher zu viel Geld zahlen.

„Ich war im Juni 2011 bei Ihnen, weil ich mich von der Postbank falsch beraten fühlte. Sie machten mich auf die Möglichkeit aufmerksam, mich an den Ombudsmann der privaten Banken zu wenden. (...) am Schluss gab es einen für mich positiven Vergleichsvorschlag. (...) Auf jeden Fall danke ich Ihnen sehr für die gute Beratung. Ich bin froh, dass es die Verbraucherzentrale gibt.“

Frau A.  
am 15. Mai 2013

„Ich möchte mich auf diesem Wege für die erfolgreiche Durchsetzung Unterstützung Ihres Hauses (...) bei der Durchsetzung meiner Forderungen gegenüber der Deutschen Bank recht herzlich bedanken. In einer Baufinanzierungsangelegenheit weigerte sich die Deutsche Bank (...) über einen Zeitraum von nahezu zwei Jahren (...) ihren vertraglichen Vereinbarungen nachzukommen. Herr Knobloch konnte am Ende meine Interessen (...) zur vollen Zufriedenheit durchsetzen. Hierfür gebührt ihm nochmals mein Dank! Ich bin sehr froh, den Weg in die Verbraucherzentrale gefunden zu haben und kann nur sagen: ‚Zur Nachahmung empfohlen!‘ Mit freundlichen Grüßen!“

Herr H. aus H.  
am 26. Juni 2013

„Guten Tag,

ich nutze derzeit das ‚Rundumsorglospaket‘ der Verbraucherzentrale. Da ich mit der Beratung rund um meine Baufinanzierung und insbesondere mit Herrn Schmid-Burgk so zufrieden bin, freue ich mich auch über Feedback bezüglich der Berufsunfähigkeitsversicherung.“

Herr M. aus H.  
am 23. Januar 2013



Ist die **Widerrufsbelehrung eines Immobiliendarlehensvertrages** falsch, weil sie nicht den gesetzlichen Anforderungen entspricht, haben Verbraucher noch viele Jahre nach Vertragsschluss die Möglichkeit, ihren Kredit vorzeitig aufzulösen. Denn: Ist die Widerrufsbelehrung nicht korrekt, startet die Widerrufsfrist nicht. Der Widerruf des Kreditvertrags kann also jederzeit erklärt werden. Damit schlägt das Pendel bei der Ausgestaltung und Abwicklung von Immobiliendarlehen endlich auch einmal in Richtung der Verbraucher aus. Trotzdem werden Betroffene fast immer einen Anwalt brauchen, um ihre Ansprüche durchzusetzen. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat 2013 fast 6.000 Immobilienkreditverträge hinsichtlich ihrer Widerrufsbelehrung überprüft und juristisch bewertet. Eine Auswertung von 500 Fällen im August 2013 hatte ergeben, dass mehr als zwei Drittel der Widerrufsbelehrungen fehlerhaft und damit unwirksam sind. Auch die Medien griffen das Thema im Laufe des Jahres wiederholt auf. Die Nachfrage nach Vertragsprüfungen stieg rapide an und die Verbraucherzentralen Bremen, Hessen und Sachsen unterstützten bei der Prüfung der Verträge.

Der „Tag der Immobilie“, der traditionell immer am letzten Samstag im Februar stattfindet, war wieder sehr gut besucht. Auch in die Seminare des Fachbereichs kamen viele Interessierte. Insgesamt waren sowohl persönliche Beratungstermine als auch Angebote wie die Prüfung von Bauverträgen und die Suche nach einem günstigen Immobilienkredit 2013 stark nachgefragt.

## Konto, Kredit, Schulden + Insolvenz

Fast 500 Menschen hat die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale Hamburg über mehrere Monate hinweg dabei unterstützt, ihre Schuldenlast in den Griff zu bekommen. Regelmäßige Infoveranstaltungen, Presseveröffentlichungen und besondere Angebote zur Aktionswoche Schuldnerberatung haben auch 2013 viele Betroffene auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale aufmerksam gemacht. Dennoch sind die Wartezeiten für ein erstes Beratungsgespräch inzwischen kürzer geworden, so dass **Verbraucher in finanzieller Not** auch im vergangenen Jahr recht schnell Hilfe erhielten.

So haben sich 2013 114 **Menschen ohne Girokonto** bei der Verbraucherzentrale gemeldet. Immerhin 103 Personen konnten die Schuldenexperten zu einem Girokonto verhelfen, darunter auch 9 Betroffene, die bereits länger als sechs Monate ohne Konto waren und sich vergeblich bei verschiedenen Geldinstituten um ein Konto bemüht hatten. Vor allem Verbrauchern mit einem negativen Schufa-Eintrag wird nach wie vor die Eröffnung eines Kontos verwehrt. Auch die Haspa, die mit ihrem Bürgerkonto eigentlich ein Konto unabhängig von Einkommen, Alter und Nationalität verspricht, bildet hier keine Ausnahme. Oft gelingt es

nur mittels Hilfe und Fürsprache durch die Verbraucherzentrale, ein solches Bürgerkonto einrichten zu lassen.

Im Juli 2013 stellte der Bundesgerichtshof noch einmal klar, dass nach der Umwandlung eines Girokontos in ein **Pfändungsschutzkonto** (P-Konto) Banken und Sparkassen ihren Kunden weder Umwandlungs- noch zusätzliche Kontoführungsentgelte berechnen, vereinbarte Leistungen nicht automatisch aufheben oder Kreditlinien löschen dürfen. Prinzipiell gilt: Die Umwandlung und Führung eines P-Kontos muss ohne zusätzliche Kosten gewährleistet werden. Vielfach hatten die Geldinstitute ihre Kunden mit finanziellen Problemen extra zur Kasse gebeten. Die Verbraucherzentrale hat darüber informiert und einen Musterbrief veröffentlicht, den Verbraucher nutzen können, um zu Unrecht gezahlte Entgelte zurückzufordern.

Ein Insolvenzverfahren ist schon schlimm genug. Doch 2013 nutzten Betrüger die Not der Schuldner extra aus und verschickten **gefälschte Rechnungen** über rund 80 Euro. Absender waren vermeintliche Registergerichte in Kassel, Cuxhaven und Bad Segeberg. Die Schreiben mit dem Aktenzeichen des Insolvenzverfahrens und dem Geburtsdatum der Betroffenen sahen amtlich aus, doch das Geld sollten die Betroffenen auf ein Konto bei einer Bank in Bulgarien überweisen.

## Gesundheit + Patientenschutz

---

Lange hat es gedauert, seit Februar 2013 ist es endlich da: das **Patientenrechtegesetz**. Doch es bietet kaum Neuerungen, die Patienten zugutekommen – keine Beweiserleichterungen beim Verdacht auf Behandlungsfehler und nur marginale Verbesserungen der Rechtslage für Patienten. Obwohl das neue Gesetz bundesweit gilt, wurde die Patientenberatung der Verbraucherzentrale Hamburg von vielen Seiten um Erklärung der neuen Regelungen gebeten. In Vorträgen, Merkblättern und Internet-Beiträgen vermittelten die Experten wichtige Fakten und ihre Einschätzung, die dahin ging, dass das Gesetz eigentlich nur die bisherige Rechtsprechung in Paragrafenform gießt. Gleichwohl dürfte seine Wirksamkeit gegenüber der bislang nur Juristen bekannten Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs sehr viel größer sein.

Der Fall „**Praxisgebühr**“ schien im November 2012 eigentlich abgeschlossen. Immer wieder hatten Experten betont, dass die Steuerungswirkung genau die falsche sei, hielt die Gebühr doch arme Menschen vom notwendigen Arztbesuch ab und verteuerte dadurch wahrscheinlich die irgendwann nötigen Behandlungen. Und so wurde das ungeliebte „Eintrittsgeld“ in die Krankenhäuser und Arztpraxen der Republik zum 1. Januar 2013 abgeschafft. Trotzdem beschäftigte die Praxisgebühr noch immer viele Versicherte und die Patientenberatung der Verbraucherzentrale

Hamburg die restlichen zwölf Monate des Jahres. Der Grund: die rückwirkende Verfolgung mutmaßlicher Nichtzahler durch eine von der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg beauftragte Rechtsanwaltskanzlei aus Stuttgart, die mit dubios wirkenden Schreiben teils unberechtigte Forderungen eintreiben wollte.

Die **elektronische Gesundheitskarte**, die eigentlich schon seit 2006 im Einsatz sein sollte, wurde von den Krankenkassen zum Jahresende mit viel Druck und widersprüchlichen Informationen flächendeckend eingeführt. Doch die Skepsis gegenüber der Sicherheit elektronisch übermittelter und gespeicherter Daten in der Bevölkerung blieb groß – auch bei der neuen Gesundheitskarte. Der Abhörskandal des US-amerikanischen Geheimdienstes hatte seine Spuren hinterlassen, war ihm doch sogar das Mobiltelefon der Bundeskanzlerin zum Opfer gefallen.

Die Ausweitung der **Patientenbeteiligung** ist für alle Patientenvertreter eine große Herausforderung, denn auf Länderebene sind keinerlei Unterstützungsstrukturen vorgesehen. Die Verbraucherzentrale hat sich 2013 im Rahmen des Hamburger Forums Patientenvertretung verstärkt dafür eingesetzt, Infrastrukturen zu schaffen, die Patientenvertretern ein Auftreten auf Augenhöhe gegenüber den Professionellen der Selbstverwaltung in den verschiedenen Gremien erleichtern.

## Ernährung + Lebensmittel

---

„100 Dank für Ihren Artikel ‚Ross und Reiter nennen!‘. Ich kann es selbst nicht glauben, dass es KEINE amtliche Liste gibt.. Und unsere Politiker reden von Transparenz. Unglaublich. Bitte bleiben Sie dran und halten uns Verbraucher auf dem Laufenden.“

Herr D. am 20. Februar 2013

Pferdefleisch in der Lasagne, überbelegte Hühnerställe oder verpilzte Futtermittel – Verbraucher müssen leider ständig mit unappetitlichen Überraschungen rechnen. Die drei Skandale im Zusammenhang mit tierischen Lebensmitteln zum Jahresanfang zogen einen großen Kommunikationsbedarf bei den Verbrauchern und vor allem in den Medien nach sich, so dass die Ernährungsexperten der Verbraucherzentrale in vielen Radio- und Fernsehsendungen zu Gast waren, um sich für eine korrekte Tierartenkennzeichnung einzusetzen.

Auf Fleisch und Wurst von Tieren, die in engen, dunklen Ställen im Turbotempo gezüchtet werden, haben immer weniger Menschen Appetit. Einige Verbraucher verzichten ganz auf tierische Produkte und ernähren sich vegetarisch oder sogar vegan, andere suchen nach einem Label, das mehr Tierschutz gewährleistet. Bei einem Marktcheck in Hamburgs Supermärkten hat die Verbraucherzentrale Ausschau nach **Produkten mit besseren Tierschutzstandards** gehalten und konkrete Einkaufstipps und Bezugsquellen für Fleisch und Wurst mit Tierschutzlabel veröffentlicht.

In den Fabriken der Lebensmittelindustrie arbeiten computer-gesteuerte Maschinen und stellen hunderttausendfach optisch wie geschmacklich identische Produkte her. In der Fernseh-

werbung wird trotzdem der Teig für jede Schokowaffel von Hand gerührt oder jede Kräutermischung individuell geerntet und zerhackt. Dass Werbung und Wirklichkeit nicht zusammenpassen, ist vielen Verbrauchern klar, doch suggestiv wirken die Bilder trotzdem nach. Ob Knoppers oder Hanuta, Pudding von Landleibe oder Frischkäse von Almette, Pizza von Dr. Oetker oder Schokolade von Lindt – den **Schwindel mit der Handwerkskunst** hat die Verbraucherzentrale Hamburg anhand zahlreicher Beispiele aufgedeckt und sich dabei mit den ehrlichen Handwerkern verbündet. Handarbeit kommt dem Bedürfnis vieler Verbraucher nach Regionalität und Geschmacksvielfalt entgegen. Die Lebensmittelkonzerne nutzen dies aus und surfen auf der „Handwerks-welle“ mit, dabei hat die industrielle Lebensmittelproduktion von heute mit dem guten alten Handwerk nichts mehr gemein. Unterstützt von der Hamburger Handwerkskammer forderte die Verbraucherzentrale daher im Rahmen ihrer Aktion mehr Transparenz und Schluss mit den Trickserien auf dem Rücken der Handwerkskunst.

Viele Internetseiten, die Begriffe wie Ratgeber, Hilfe oder Forum im Namen tragen und scheinbar nützliche Informationen liefern, dienen in erster Linie der Imagepflege und dem Produktverkauf. Das war das Fazit eines **Website-Checks von verschiedenen Ernährungsportalen**, bei dem die Verbraucherzentrale Hamburg zwölf Ratgeber-Angebote im Netz hinsichtlich ihrer Transparenz, der Objektivität der Inhalte und des Verkaufsinteresses unter die Lupe genommen hat. Auf vielen Seiten ließ sich nur schwer erkennen, wer tatsächlich hinter dem Angebot steckt, weil beispielsweise PR-Agenturen oder Vereine mit wohlklingendem Namen den Lebensmittelkonzernen zuarbeiten.

Außerdem: Jeden Tag mindestens drei regionale oder bundesweite Medienkontakte, somit über 1.000 im Jahr – zu den Schwerpunktthemen Marketingtricks, Mogelpackungen, regionale Lebensmittel, Nachhaltigkeitssiegel oder Etikettenschwindel.

## Energie, Bauen + Klima

Dauerbrenner an der Energie- und Klimahotline waren auch 2013 Anfragen zum **Stromsparen und Anbieterwechsel**. Besonders die Insolvenz des Unternehmens Flexstrom im April hatte vermeintliche Sparfüchse eines Besseren belehrt: Das Auswahlkriterium „billig“ sollte nicht mehr der einzige Aspekt beim Senken der eigenen Stromkosten sein. Viele Menschen sind mittlerweile auch bereit, ihren Energieverbrauch zu überdenken und schrittweise zu verändern.

Die Verbraucherzentrale schickte im Rahmen preisgünstiger **Energiechecks** im Jahr 2013 ihre Energieberater zu rund 700 Interessenten, die konkrete Tipps zur Umsetzung von Energie-



Hanutas werden im Fernsehspot von Hand gebacken.

sparmaßnahmen wünschten. Je nach Ausgangssituation und finanziellem Budget rieten die Experten Mietern etwa zu Steckerleisten oder Wassersparperlatoren und Eigenheimbesitzern zum Austausch von Fenstern, einer neuen Heizung, zur Dämmung der Fassade oder zum Einsatz von erneuerbaren Energien. Nochmals Auftrieb erhielt insbesondere das Thema Stromsparen durch die bundesweite Gutschein-Aktion „Ziehen Sie jetzt den Stecker!“ zum Ende des Jahres 2013. Drei Monate lang konnten sich Verbraucher etwa zu Beleuchtung und Elektrogeräten kostenlos in der Verbraucherzentrale beraten lassen.

Ob Energiechecks zu Hause oder Beratung am Telefon, ab der zweiten Jahreshälfte 2013 informierte die Energieberatung der Verbraucherzentrale dank der **Zusammenarbeit mit der Türkischen Gemeinde Hamburg (TGH)** zunehmend auch türkischsprachige Haushalte rund ums Energiesparen, und ein türkischsprachiger Energieberater beantwortet an der Energie- und Klimahotline regelmäßig die Anfragen türkischer Migranten.

Erneut sehr gut besucht waren die Vorträge der Energieberatung, bei denen komplexe Themen wie Wärmedämmung, Mini-BHKWs, Fensteraustausch, Modernisierungsmaßnahmen oder Schimmelbildung allgemeinverständlich dargestellt und erläutert werden. Für viele Menschen waren die Veranstaltungen auch 2013 ein guter Anlass, um einen Termin für ein persönliches Gespräch zu vereinbaren und sich individuell beraten zu lassen.

Seit Mai 2013 ist die Verbraucherzentrale Hamburg auch Anlaufstelle für Neu-Hamburger. Was ist bei der Wahl eines Stromanbieters und beim Kauf von Elektrogeräten zu beachten? Welche Carsharing-Anbieter gibt es in Hamburg und wo findet man den nächsten Wochenmarkt mit frischen Produkten aus der Region? In der Neubürgerberatung bekommen Zuzügler zu diesen und allen weiteren Fragen rund um die Themen Energiesparen, gesunde Ernährung und umweltfreundliche Mobilität kostenfreie Tipps und Informationen. Bei insgesamt 17 Veranstaltungen des sogenannten NeuHamburgerTreffs haben die Beraterinnen vom Projekt „**Neustart fürs Klima**“ Neubürgern ein buntes Veranstaltungsprogramm zum Kennenlernen der Stadt geboten und im Rahmen mehrerer Aktionstage persönlich vor Ort im Einwohnermeldeamt beraten. Mehr als 3.500 Neu-Hamburger erhielten bei ihrer Anmeldung in den Bezirken Altona und Bergedorf ein „Neustart-Paket“ mit praktischen Informationen zu ihrer neuen Wahlheimat. Zahlreiche Kooperationspartner in der Stadt, wie die SAGA GWG, der Otto Konzern, die Hamburger Stadtreinigung oder die DB Rent mit dem Hamburger StadtRad unterstützen das Projekt: Sie geben Informationen weiter, öffnen ihre Türen für den NeuHamburgerTreff oder halten Angebote und Vergünstigungen bereit.

Ende des Jahres 2013 konnten mit einer Förderung der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt 150 Begrüßungstaschen für

## Neustart fürs Klima



Das Projekt „Neustart fürs Klima“ wird bis März 2015 vom Bundesumweltministerium gefördert. Ziel ist die Klimabilanz von Neubürgern zu verbessern. Damit betritt die Verbraucherzentrale Neuland. Daher ist „Neustart fürs Klima“ als Modellprojekt angelegt. Die Erfahrungen werden an interessierte Kommunen weitergegeben, die ebenfalls ein Klimaschutzprogramm für Neubürger in ihre bisherige Strategie integrieren möchten.

Neu-Hamburger produziert werden. Über die praktischen Einkaufstaschen, die gefüllt sind mit einem Energiespar-Set fürs neue Zuhause, einem Radfahrplan von Hamburg sowie zahlreichen Gutscheinen von Hamburger Anbietern zum Kennenlernen der Stadt, können sich Neu-Hamburger freuen, die in die persönliche Neubürgerberatung kommen.

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

Die seit 2010 von der Verbraucherzentrale unterstützte **Volksinitiative „Unser Hamburg – Unser Netz“** zur Rekommunalisierung der Energienetze konnte mit dem Volksentscheid am 22. September 2013 erfolgreich abgeschlossen werden. Der Hamburger Senat begann unmittelbar im Anschluss mit der Umsetzung des Volksentscheids.



## Umwelt

„Wohin mit dem alten Mobiltelefon?“ – diese Frage stellen sich viele Verbraucher. Die mehr als 60 verschiedenen Rohstoffe pro Handy, darunter vor allem Metalle wie Kupfer, Palladium sowie Gold und Silber, sollten unbedingt recycelt und so dem Rohstoffkreislauf wieder zugeführt werden. Seit 2013 können Besitzer von Mobiltelefonen, die möchten, dass ihre ausgedienten Geräte fachgerecht verwertet werden, hierfür spezielle Sammelboxen in der Verbraucherzentrale nutzen. Die kostenlose Annahme fürs **Handy-Recycling** entstand durch eine Kooperation mit dem Verband zur Rücknahme und Verwertung von Elektro- und Elektronikgeräten e.V. und der Firma take-e-way.

Milchaufschäumer, Mikrowelle oder Mixer – kleine elektrische Küchenhelfer sollen den Alltag erleichtern. Viele werden gern verschenkt, ohne den Beschenkten wirklich nützlich zu sein. Wann ist ein Gerät sinnvoll? Worauf ist beim Kauf zu achten? Die **neue Broschüre „Kleine Küchenhelfer“** der Verbraucherzentrale hilft, das Angebot an kleinen Elektrogeräten besser zu überblicken. Mehr als 20 elektrische Küchenkleingeräte werden darin vorgestellt und ihre wichtigsten Ausstattungsmerkmale erklärt. Eben-



falls neu erschienen ist ein Broschüre, die Verbraucher dabei unterstützt, ökologische und sozialverträgliche Bekleidung zu erkennen und bewusst einzukaufen. In „Korrekte Klamotten“ werden mehr als 30 übergeordnete und firmeneigene Textillabel vorgestellt, ihre Bedeutung erläutert und Hinweise zu den Vergabekriterien gegeben.

Zum 1. Dezember 2013 wurde der **Grenzwert für Blei im Trinkwasser** verschärft. Die Verbraucherzentrale informierte mittels Pressemitteilung und auf ihrer Internetseite zur neuen Regelung, zu möglichen Gefahren und über vorbeugenden Maßnahmen. Sind noch Bleirohre in einem Gebäude installiert, ist der neue Grenzwert nicht einzuhalten und der Eigentümer verpflichtet, die betroffenen Bewohner darüber zu informieren. Gerade die ständige Aufnahme von kleineren Mengen an Blei kann gefährlich sein – besonders für Schwangere, Ungeborene, Säuglinge und Kleinkinder.

Darüber hinaus fanden in der Verbraucherzentrale wieder kostenlose Veranstaltungen zu den Themen Fogging, Schädlingsbekämpfung, Elektrogeräten und Elektrosmog sowie Produktlabeln statt – auch in Kooperation mit dem Projekt „Neustart fürs Klima“. Außerdem standen umweltverträglicher Konsum und gesundheitlicher Verbraucherschutz im Mittelpunkt von zwei Vorträgen, die in Senioreneinrichtungen stattfanden.

## Zahlen

Die Verbraucherzentrale Hamburg verzeichnete 2013 über alle Themenbereiche hinweg rund 171.000 Beratungskontakte zu Verbrauchern, darunter 61.213 persönliche und 50.921 schriftliche Beratungen. Die Zahl der veranstalteten Seminare und Vorträge betrug 223.

Auf der Internetseite vzhh.de wurden mehr als 2,7 Millionen Besuche gezählt. Zudem gab es fast 4.000 Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen.

Die im August 2013 gestartete Facebook-Fanseite unter [facebook.com/vzhh](https://facebook.com/vzhh) hatte zum Ende des Jahres bereits gut 500 Gefällt-mir-Angaben zu verzeichnen und wuchs damit überdurchschnittlich schnell im Vergleich zu anderen Social-Media-Seiten der Verbraucherschutzszene. Fast 80 Beiträge speziell zu Lebensmittel- und Ernährungsthemen wurden in der zweiten Jahreshälfte über diesen Kommunikationskanal veröffentlicht.

Es wurden 72 Verfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz bzw. dem Gesetz über den unlauteren Wettbewerb eingeleitet.



## Mitglieder und Mitgliedschaften

---

Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.  
22 Verbände (Vorjahr 22)

- t Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc),  
Landesverband Hamburg e. V.
- t Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V.
- t BehindertenArbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- t Bund der Versicherten e. V.
- t dbb hamburg - beamtenbund und tarifunion
- t Deutscher Familienverband,  
Landesverband Hamburg e. V.
- t Deutscher Frauenring e. V.,  
Landesverband Hamburg
- t Deutscher Gewerkschaftsbund Hamburg
- t DHB-Netzwerk Haushalt,  
Berufsverband der Haushaltsführenden,  
LV Hamburg e. V.
- t Diakonisches Werk Hamburg
- t Europa-Union Landesverband Hamburg e.V.
- t Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- t Hamburgische Arbeitsgemeinschaft  
für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- t Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft  
für Behinderte e. V.
- t Hamburger Volkshochschule
- t Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie,  
Bezirk Hamburg/Harburg
- 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 12 Einzelmitglieder (Vorjahr 11)

Stand: 31.12.2013

#### Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

- t Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc),  
Landesverband Hamburg e. V.
- t Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e. V. (AVH)
- t BehindertenArbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- t CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung  
c/o German Watch
- t Europa-Union Landesverband Hamburg e.V.
- t Hamburgische Arbeitsgemeinschaft  
für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- t Landesfrauenrat Hamburg e. V.
- t Norddeutsches Insolvenzforum Hamburg 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: 31.12.2013

## Finanzen

---

Die finanziellen Rahmenbedingungen des Jahres 2013 waren wegen erneut gesunkener institutioneller Zuwendung und teilweise auch Rückgängen bei der projektbezogenen Förderung schwierig. Positiv entwickelten sich die Eigeneinnahmen.

### Gesamterträge

---

Die Gesamterträge stiegen auf 3.723 Tsd. € um 5,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr (3.532 Tsd. €). Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) und Auflösung Rückstellungen beliefen sich die Erträge auf 3.677 Tsd. € (Vorjahr 3.475 Tsd. €). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert erhöhte sich somit um 5,8 Prozent.

### Zuwendungen des Bundes und Hamburgs

---

Die staatlichen Zuschüsse zusammen genommen blieben etwa auf dem Niveau des Vorjahres, sie stiegen leicht von 2.399 Tsd. € um 11 Tsd. € (+ 0,5 Prozent) auf 2.410 Tsd. €.

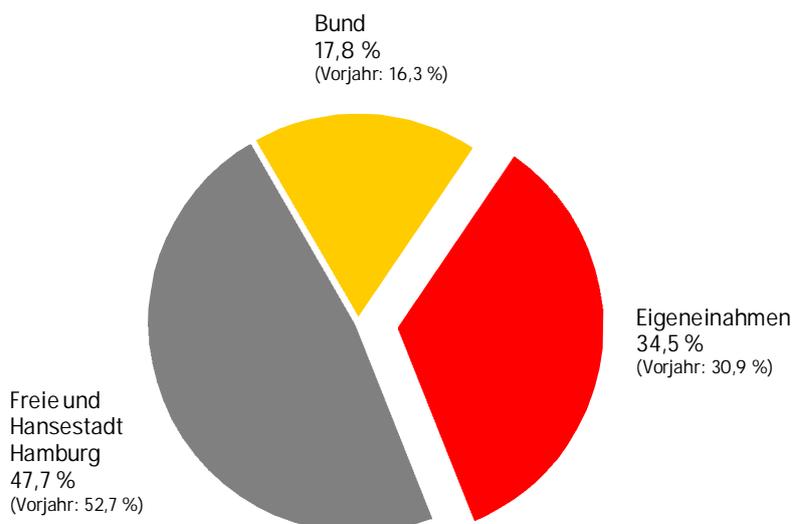
Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget stieg erneut und lag mit 655 Tsd. € von 3.677 Tsd. € bei 17,8 Prozent (Vorjahr: 16,3 Prozent).

Starke Unterschiede zwischen den Verbraucherzentralen weisen die Basisfinanzierungen – institutionelle Förderungen – der Länder auf. Mit 504 Tsd. € (- 3,4 Prozent) betrug die institutionelle Zuwendung für die Verbraucherzentrale Hamburg durch die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz wie im Vorjahr 29 Cent je Einwohner (Quelle: Statistisches Landesamt Hamburg/Schleswig-Holstein: 1,799 Mio. Einwohner am 31. Dezember 2011; 1,734 Mio Einwohner am 31. Dezember 2012). Die Hamburger Verbraucherzentrale lag damit zwar an achter Position (Vorjahr: 8.) unter den 16 Verbraucherzentralen. Sie 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 jedoch der Dreh- und Angelpunkt der Finanzierung der Verbraucherzentralen. Sie gibt den Organisationen die Flexibilität und Unabhängigkeit, die sie brauchen, um ihre wachsenden und sich verändernden Aufgaben optimal erfüllen zu können. Für die Zukunft ist daher anzustreben, dass die Freie und Hansestadt Hamburg – statt wie im Berichtsjahr die Zuwendung zu kürzen – durch Erhöhung der Zuwendung zu den führenden Bundesländern aufschließt.

Zusammensetzung der Finanzquellen 2013\*

\*bezogen auf 3.677 Tsd. € Gesamtbudget



Die Gesamtzusendungen der Freien und Hansestadt Hamburg sanken von 1.832 Tsd. € auf 1.755 Tsd. € um 4,2 Prozent. Der Ruckgang ist auf die Kürzungen der Zusendungen für die Energie- und Klimahotline, der institutionellen Förderung und auf Rückgänge der fallbezogenen Zusendungen für die Insolvenzberatung zurückzuführen. Die übrigen Projektförderungen veränderten sich nur geringfügig. Die Hamburger Zusendungen und Zusendungen hatten einen Anteil von 47,7 Prozent am Gesamtbudget (Vorjahr 52,7 Prozent).

Projektzusendungen der Europäischen Union (EU) erhielt die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr wie im Vorjahr nicht.

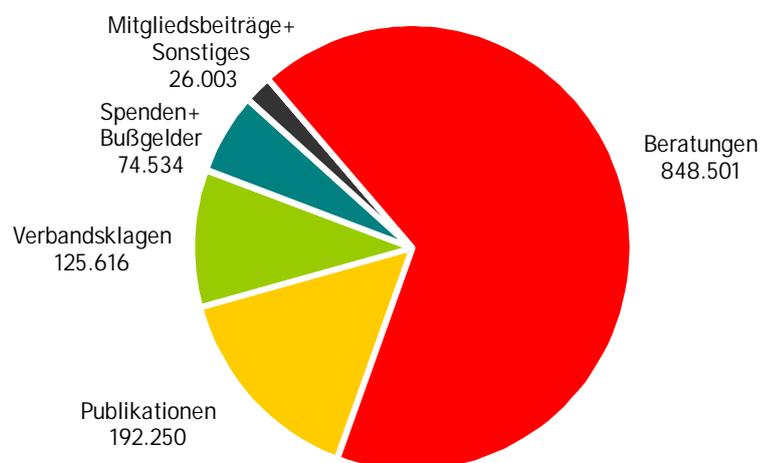
### Eigeneinnahmen

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg stiegen von 1.075 Tsd. € auf 1.267 Tsd. € um 17,9 Prozent. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) lag bei 34,5 Prozent (Vorjahr 30,9 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, Mitgliedsbeiträge und Sonstige.

Zusammensetzung der Eigeneinnahmen 2013\* (in €)

\*bezogen auf 3.677 Tsd. € Gesamtbudget



Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden und Bußgelder mit 75 Tsd. € bei. Gegenüber dem Vorjahr (86 Tsd. €) sank dieser Einnahmebereich um 12,8 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).

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

- t e.dat GmbH (2.500)
- t EthikBank eG (1.000)
- t Evangelische Darlehensgenossenschaft eG (500)
- t Hamburger Sparkasse (1.500)
- t Harry Brot GmbH (2.000)
- t Nack Büroeinrichtungen GmbH (350)
- t PSD Bank Nord eG (5.000)
- t Sparda-Bank Hamburg Stiftung (10.000)

Gesamt: 22.850 €

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

- t Budnikowsky GmbH & Co KG, Hamburg (1.000)
- t G & H Vermögensverwaltung GmbH (300)

Gesamt 1.300 €

## Rückstellungen

Bewährt haben sich die seit dem Jahresabschluss 1996 für die Verbraucherzentrale 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 45 Tsd. € einen Bilanzgewinn von 23 Tsd. € und ein Vereinsvermögen von 125 Tsd. € auf.

Impressum

© 2014 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.  
Kirchenallee 22 · 20099 Hamburg

Tel. (040) 24832-0  
Fax (040) 24832-290  
[www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)

Stand: 30. Mai 2014