

Jahresbericht 2014

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

Ob Fragen zur Gewährleistung, zu dubiosen Modellagenturen, Vertragsschlüssen auf Kaffeefahrten, Rechnungen für Handwerkerleistungen, zu Fake-Shops im Internet oder versteckten Kosten bei Online-Buchungen – die Verbraucherzentrale Hamburg erreichten 2014 wieder viele persönliche, telefonische und schriftliche **Anfragen zum allgemeinen Verbraucherrecht**. Doch vor allem E-Mails, in denen Verbraucher grundlos zur Zahlung eines Geldbetrags aufgefordert wurden, sorgten für Verunsicherung. Glücklicherweise fragten die Empfänger meist bei der Verbraucherzentrale an, bevor sie die vermeintliche Rechnung im Anhang der Nachrichten öffneten, denn die Mehrzahl der Schreiben wurde nur versandt, um Trojaner oder Phishing-Programme auf Computern zu installieren.

Zu wesentlichen Gesetzesänderungen führte die europäische **Verbraucherrechte-Richtlinie**, die 2014 in Deutschland umgesetzt wurde. Vor allem die Vorschriften für Fernabsatz- und Außergeschäftsraumverträge, die früheren Haustürgeschäfte, änderten sich – leider nicht immer zum Vorteil der Verbraucher: So ist bei Abschluss eines solchen Vertrags der Erhalt einer Widerrufsbelehrung in Textform für den Beginn der Widerrufsfrist nicht mehr entscheidend. Auch das „ewige Widerrufsrecht“ im Falle einer fehlenden oder fehlerhaften Widerrufsbelehrung gibt es nun nicht mehr. Die Verbraucherzentrale Hamburg informierte Verbraucher im Laufe des Jahres über die neuen gesetzlichen Regelungen und achtete darauf, dass sie von den Unternehmen eingehalten wurden.

Seit Jahren versuchen die beiden **Online-Partnervermittlungen** ElitePartner und Parship mit Raffinesse und kreativen Ideen, Kunden von der Ausübung ihres Widerrufsrechts abzuhalten. Zuletzt verlangten sowohl ElitePartner als auch Parship bis zu 75 Prozent des ursprünglich vereinbarten Betrages für eine Jahresmitgliedschaft, obwohl ein Vertrag fristgerecht binnen 14 Tagen widerrufen wurde. Die Verbraucherzentrale hielt die Forderungen für überzogen und hatte 2013 gegen beide

„Ich beziehe mich auf den Artikel, in dem es um die kriminellen Widerrufsforderungen der Firma Parship geht. Ich finde es ganz toll, wie Sie sich für uns Verbraucher einsetzen, bitte geben Sie dieses Lob nicht nur an die an dem Fall beteiligten Kolleginnen und Kollegen weiter, sondern auch an alle anderen an Ihrem Standort!“

*Herr K. aus H.
am 17. September 2014*

Unternehmen Klage eingereicht. 2014 gaben die Gerichte in erster Instanz den Verbraucherschützern Recht. Obwohl die Richter eindeutige Worte fanden, wonach beispielsweise der Preiskalkulation von ElitePartner Mondpreise zugrunde gelegt seien, gingen die Unternehmen in Berufung. Gegen neun weitere Partnervermittlungen sprach die Verbraucherzentrale 2014 Abmahnungen aus, weil sie verbraucherschützende Vorschriften oder Regelungen des Widerrufsrechts missachteten. Alle waren einsichtig und gaben die geforderte Unterlassungserklärung ab.

Die Verbraucherzentrale Hamburg mahnte 67 Firmen wegen Verwendung unwirksamer Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB), wettbewerbswidrigen Verhaltens oder der Missachtung verbraucherschützender Vorschriften ab. Ein Großteil dieser **kollektiven Rechtsverfahren** konnte außergerichtlich und zeitnah durch Abgabe der geforderten Unterlassungserklärung abgeschlossen werden. Gegenüber dem Veranstalter des „Holi Festival of Colours“ etwa beanstandete die Verbraucherzentrale, dass Jugendliche unter 18 Jahren zwar online Tickets erwerben konnten, ihnen dann aber mit Verweis auf eine Bestimmung im Kleingedruckten der Einlass zum Musik-Event verwehrt blieb. Ein Möbelhaus musste eine Vertragsstrafe zahlen, weil es trotz abgegebener Unterlassungserklärung weiterhin in Postwurfsendungen mit einem stark reduzierten Preis warb, obwohl Verbraucher obendrein noch monatliche Raten abstottern sollten. Und gegen Kabel Deutschland half nur der Weg vors Gericht: Das Unternehmen bestätigte einem Kunden den Abschluss eines Kabelvertrags, ohne dass dieser zuvor bestellt worden war. Der Beitrag eines Mitarbeiters auf dem Kundenforum des Anbieters ließ ein systematisches Vorgehen vermuten.

Telefon, Internet + Medien

Die **Beschwerden zu Telefon- und Internetverträgen** waren 2014 wieder zahlreich und vielfältig. Viele Verbraucher wandten sich an die Verbraucherzentrale, um zu erfahren, was sie gegen überhöhte Rechnungen und nicht vertragsgemäßes Verhalten der Anbieter unternehmen könnten. Ob es sich um ungewollte Abos auf dem Smartphone oder sogenannte Premium-Mitgliedschaften fürs E-Mail-Postfach, Probleme beim Handykauf oder überzogene Entgelte für Call-by-Call-Verbindungen handelte – der Bereich Telefon, Internet + Medien hat vielen Verbrauchern weitergeholfen. Die Verbraucherschützer gaben eine sichere rechtliche Einschätzung sowie praktische Tipps zur Durchsetzung der Rechte und unterstützten häufig sogar in Form einer außergerichtlichen Vertretung gegenüber den Telefon- und Internetdiensteanbietern. So war insbesondere für die Telefon- bzw. Internetanschlüsse in den eigenen vier Wänden der Rat der TK-Experten oft nachgefragt: Das schon länger gültige Sonderkündigungsrecht bei einem Umzug, wonach ein Verbraucher die Möglichkeit hat,

seinen Vertrag zu kündigen, wenn der Anbieter die Leistung am neuen Wohnort nicht so erbringen kann, wie dies vertraglich vorgesehen ist, wurde in vielen Fällen von den Unternehmen nicht zügig genug umgesetzt. Die Drohung mit der Schufa wiederum ist bei vielen Unternehmen ein beliebtes Mittel, um säumigen Zahlern auf die Sprünge zu helfen. Gegen die Anbieter Vodafone, Telefónica (Alice/O2) und Primacall prozessierte die Verbraucherzentrale 2014, weil sie Kunden unzulässig mit einem Schufa-Eintrag eingeschüchtert hatten, um sie zur Zahlung von nicht geklärten Forderungen zu bewegen. Auch das Thema „Phishing“, also das betrügerische Verschicken von E-Mails unter falschem Absender, um Daten oder Geld – manchmal auch beides – zu ergattern, blieb ein großes Problem. Viele Verbraucher leiteten vermeintliche, teils täuschend echt aussehende E-Mails etwa von der Telekom, Vodafone, Paypal oder Amazon weiter und die Verbraucherzentrale veröffentlichte die Schreiben auf ihrer Internetseite.

Abmahnungen wegen illegaler Downloads: Die urheberrechtliche Beratung war auch 2014 nachgefragt, doch die Fälle wurden – erfreulich für die Verbraucher – weniger. Die Forderungen der „Abmahnanwälte“ blieben trotz neuer gesetzlicher Regelungen hoch und belasteten die Verbraucher im Einzelfall schwer – vor allem dann, wenn sich gleich mehrere Anwälte im Auftrag verschiedener Urheber bei einem Verbraucher meldeten. Besonders in diesen Fällen konnten die Juristen der Verbraucherzentrale die Geldforderungen oft mindern und helfen, Gerichtsverfahren zu vermeiden.



verbraucherzentrale
Hamburg

İNTERNETTE FARKLI
GEZİNMEKİ
ОНЛАЙН БЕЗ РИСКА!
Digitale Sicherheit für Migranten

Menschen mit Migrationshintergrund stehen bei den Angeboten der Telekommunikations- und Internetbranche besonders vor großen Herausforderungen. Ob intransparente Nutzungsbedingungen beim Online-Handel, unübersichtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzerklärungen oder umständlich formulierte Verträge für Mobilfunk und Festnetz – vieles macht ihnen das Leben schwer. Gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Bremen nimmt die Verbraucherzentrale Hamburg seit 2014 im Rahmen eines Projektes die **Verbraucherrechte für Migranten in digitalen Märkten** genauer

unter die Lupe, deckt Missstände bei Telekommunikation, Internet und Datenschutz auf, mahnt Anbieter ab und informiert die Migranten-Community.

Mailen, chatten, surfen, posten: Für die meisten Kinder und Jugendlichen gehört die Nutzung neuer Medien mittlerweile zum Alltag. Doch das digitale Leben birgt auch Schattenseiten.

Unverzichtbar ist daher: Medienkompetenz in Schule und Elternhaus. Aus diesem Grund hat die Verbraucherzentrale 2014 in Zusammenarbeit mit Polizei und Datenschützern an mehreren **„Medienkompetenztagen“** Schülerinnen und Schüler der siebten Jahrgangsstufe, deren Eltern sowie Lehrer erfolgreich über den sicheren Umgang mit den neuen Medien aufgeklärt – beispielsweise über Tücken beim Vertragsschluss, Kostenfallen bei der Nutzung von Handy und Internet, den sicheren Umgang mit Daten und über die Gefahr, Opfer oder Täter von Straftaten in der virtuellen Welt zu werden.



Das Projekt wurde von der Medienanstalt Hamburg Schleswig-Holstein (MA HSH) finanziell gefördert und läuft im Jahr 2015 weiter.

„Haben Sie recht herzlichen Dank für die ausführlichen Informationen! Ihr Antwortschreiben ist mir eine große Hilfe. Nun habe ich Klarheit über meine begrenzten Möglichkeiten, etwas gegen die unfreiwillige Zahlung der Rundfunkgebühren zu tun. Vielen Dank für die klare ausführliche, aber trotzdem bündig gefasste und sehr freundliche und superschnelle Auskunft. Und das alles noch kostenlos!“

*Frau D. aus H.
am 14. Juli 2014*

Dauerbrenner im Jahr 2014 war nach wie vor die **Umstellung von der Rundfunkgebühr auf den Rundfunkbeitrag**. Obwohl schon seit Anfang Januar 2013 in Kraft, hörten viele Verbraucher erst 2014 – mit ihrer Anmeldung beim Beitragsservice – vom neuen Rundfunkbeitragsstaatsvertrag und sollten zunächst einmal Geld nachzahlen. Hier gab es also weiterhin sehr großen Informationsbedarf über die Grundlagen der Zahlungspflicht sowie zu Einzelheiten der Berechnung und Zahlung des Beitrags. Von den Kriterien zur Einordnung von Wohnwagen, Zimmern in Hotels und Häusern als „Wohnung“ bis hin zur (Wieder-)Abmeldung von Beitragskonten informierte die Rundfunkbeitragsberatung der Verbraucherzentrale zahlreiche Verbraucher über Rechte und Pflichten, so dass der eine oder andere bereits länger dauernde Streit mit dem Beitragsservice schnell beendet werden konnte. Verbrauchern, die sich gegen den neuen Rundfunkbeitragsstaatsvertrag vor Gericht zur Wehr setzen wollten, konnte man eine realistische Einschätzung zu den – geringen – Erfolgsaussichten geben.

Versicherungen

Kapitallebens- und Rentenversicherungen blieben 2014 das bestimmende Thema im Bereich Versicherungen. Ein Ende der Anfragen von betroffenen Verbrauchern war nicht in Sicht. Viele Versicherungsnehmer sind verärgert, weil ihre auslaufenden oder gekündigten Policen nach vielen Jahren des Sparens so wenig abwerfen. Es zeigte sich, dass die Versicherungsbranche die von der Verbraucherzentrale Hamburg erstrittenen Urteile zu den Klauseln zum Rückkaufswert, zur Beitragsfreistellung und zum Stornoabzug bei gekündigten und beitragsfrei gestellten Kapitallebens- oder Rentenversicherungen noch nicht flächendeckend

umgesetzt hat. Die Versicherer selbst berufen sich gegenüber Verbrauchern sehr schnell auf Verjährung, sind aber im Umkehrschluss mit der eigenen Umsetzung der Urteile mehr als schleppend unterwegs. Manchem Versicherer musste die Verbraucherzentrale mit erneuter Klage auf die Sprünge helfen. Die Allianz Lebensversicherungs-AG wurde vom Landgericht Stuttgart außerdem dazu verurteilt, Kunden mit einer Lebensversicherungspolice deutlich darüber zu informieren, dass bestimmte von ihr verwendete Vertragsklauseln unwirksam beziehungsweise irreführend sind. Mit dem Urteil hat die Verbraucherzentrale Hamburg erstmals den sogenannten Folgenbeseitigungsanspruch bei Versicherungsverträgen durchgesetzt. Demnach muss ein Versicherer, der über Jahre mit unwirksamen Klauseln gearbeitet und seinen Kunden dadurch einen finanziellen Schaden zugefügt hat, diese nun über die bisherige rechtswidrige Praxis im Klartext informieren.

Zum Jahresende bekamen viele Versicherungsnehmer obendrein die Auswirkungen des Lebensversicherungsreformgesetzes zu spüren, das im August in Kraft trat. Aufgrund der Reform können Versicherer Kunden die Beteiligung an den **Bewertungsreserven** kürzen oder sogar ganz streichen, wenn sie wegen der niedrigen Zinsen ihre Garantiezinsverpflichtungen für laufende Verträge nicht erfüllen können. Bewertungsreserven sind die Beteiligungen an Wertpapieren des Unternehmens, die Versicherungsnehmer durch ihre Prämien mitfinanzieren. Seit 2008 mussten die Versicherungskonzerne ihre Kunden zu 50 Prozent daran beteiligen. Nun fehlen vielen Versicherten mehrere tausend Euro auf dem Konto.

Erfreulich hingegen war die Entscheidung des Bundesgerichtshofs im Mai, der Verbrauchern mit zwischen 1994 und 2007 geschlossenen Kapitallebens- und privaten Rentenversicherungsverträgen unter bestimmten Umständen ein **unbefristetes Widerspruchsrecht** zusprach. Versicherungsnehmer können demzufolge eingezahlte Beiträge noch nach vielen Jahren zurückholen. Doch da die Rechtslage schwierig und kompliziert ist, meldeten sich viele Verbraucher bei den Versicherungsexperten der Verbraucherzentrale, um sich beraten zu lassen.

Teuer, unflexibel und wenig grün sind **nachhaltige Rentenversicherungsprodukte**. Zu diesem Ergebnis kam die Verbraucherzentrale Hamburg nach einem Marktcheck im Rahmen des Projektes „Klimafreundliche Geldanlage“. So fließen bei einigen Versicherern nur die Sparbeiträge in nachhaltige Investments, bei anderen sogar lediglich 20 Prozent. Wie die Versicherungen mit ihren eigenen Anlagen umgehen, ob ethisch-ökologische Standards gesetzt und eingehalten werden, ist indes völlig ungewiss. Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen wiederum fließt der Sparanteil zwar in ethisch-ökologische Fonds, doch deren Nachhaltigkeit ist sehr zweifelhaft. Ein Großteil schließt die klima-

„Zunächst möchte ich Ihnen sehr danken für Ihr Engagement beim Thema Versicherungen. Ich hatte bei einer gekündigten Lebensversicherung (ERGO) einen Rückkaufswert von ca. 670 € ausbezahlt bekommen. Sie hatten mehrfach über die „Rote Laterne“ bei der Ergo berichtet, und ich bin schließlich Ihrem Rat gefolgt und habe einen Nachschlag von 6.200 € überwiesen bekommen! Weiter so und vielen Dank noch einmal.“

*Herr K. aus H.
am 9. April 2014*

schädliche Kohle- und Ölindustrie nicht aus, manche garantieren nicht einmal, dass ihr Geld nicht in der Rüstungsindustrie investiert wird.

Geldanlage + Altersvorsorge

Die anhaltende und sich verschärfende **Niedrigzinsphase** führt dazu, dass viele verunsicherte Verbraucher nicht mehr wissen, wie sie fürs Alter vorsorgen sollen. Da drängen ausländische Banken auf den Markt und nutzen die Gelegenheit, ihre Dienste anzubieten. Doch nicht alle unterliegen der europäischen Einlagensicherung. Im nahezu unüberschaubaren Angebot ein einträgliches und zugleich sicheres Angebot zu finden, ist daher nicht einfach. Mit ihrem wöchentlich aktualisierten Sparzinsvergleich gibt die Verbraucherzentrale Anlegern eine unabhängige Informationsquelle an die Hand, die bei der Auswahl helfen kann. Der ganz grundsätzliche Tipp der Finanzexperten: „Suchen Sie sich für Ihre Geldanlage immer eine Bank, die der europäischen Einlagensicherung unterliegt und hinter der ein Staat steht, von dem Sie denken, dass er im Falle einer Bankenpleite auch zahlen kann!“

Selbst **Verträge mit Riester-Förderung** tappen in die Niedrigzinsfalle. Auch wenn sich die staatlichen Zuschüsse für Riester-Produkte weiterhin sehen lassen können, so setzt das niedrige Zinsniveau doch vor allem die beliebten Banksparpläne unter Druck. Bei einigen Anbietern ist die Rendite nach Abzug der Inflation bereits negativ. Und die Versicherer mit ihren Riester-Rentenversicherungen schrauben ebenfalls eifrig am Garantiezins, was die intransparenten Policen zu einer noch schlechteren Altersvorsorge macht. Viele Verbraucher suchten angesichts der Misere Rat bei den Finanzexperten der Verbraucherzentrale.

Beim **„Tag der Geldanlage“** am 30. August 2014 hieß es daher ebenfalls „Wie sparen bei Niedrigzinsen?“ Besucher konnten sich kostenlos im persönlichen Gespräch beraten lassen oder an Vorträgen zu ausgewählten Themen teilnehmen. Sie erfuhren, wie sie ihr Ersparnis inflationsgeschützt, aber sicher angelegen und welche hierfür die besten Sparformen sind.

Schon viele Jahre hatte die Verbraucherzentrale Hamburg vor **Prokon** und seinen Genussrechten gewarnt und darauf hingewiesen, dass die vermeintlich hohen Zinsen, die von der Ertragslage des Unternehmens abhängig waren, ein hohes Risiko bergen. Doch auf der Suche nach lukrativen Angeboten am Finanzmarkt, schrieben viele Anleger die Warnungen in den Wind, und es kam die große Prokon-Pleite mit der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens wegen Zahlungsunfähigkeit und Überschuldung. Genussrechtinhaber mussten sich mindestens auf einen Teilverlust ihres angelegten Geldes einstellen. Die Berater der Verbraucherzentrale bemühten sich um eine sach-

„Vielen Dank nochmals für die sehr gute Beratung gestern Abend. Ich fühle mich nun wirklich gut informiert. Kaum zu Hause angekommen, habe ich noch zwei Lebensversicherungen gefunden, die gekündigt worden waren und bei denen hohe Stornoabschläge einbehalten worden sind.“

*Herr S. aus H.
am 3. Juli 2014*

liche Aufklärung und berieten Betroffene entsprechend ihrer persönlichen Situation.

Ebenso nachgefragt war der Expertenrat zur Falschberatung bei geschlossenen Fonds, denn Anleger haben seit einer Weile die Möglichkeit, ihre Bank auf Schadensersatz in Anspruch zu nehmen, wenn diese ihr **Kickback**, also die beim Abschluss verdienten Provisionen, nicht offengelegt hat. Dieser Umstand rief 2014 auch viele vermeintliche Anlegerschützer auf den Plan, die ein gutes Geschäft witterten und Geschaftern geschlossener Fonds mehr oder minder unverhohlen ihre Dienste anboten. Doch wie viel Zeit hat ein Anwalt mit Hunderten von Betroffenen für ein verantwortungsvolles Mandat? Neben diesen unseriösen Angeboten war die „**Verjährungskeule**“ ein Thema von besonderer Brisanz. Immer mehr Verbraucher verlieren ihr Geld, weil die Fristen für Schadensersatzansprüche wegen Falschberatung abgelaufen sind. Viele Betroffene hoffen, dass sich ihre Anlage wieder erholt, und sehen – auch wegen der Kosten, die nur selten von Rechtsschutzversicherungen übernommen werden – längere Zeit von einer Rechtsverfolgung ab. Das ist besonders heikel, denn mit der Schuldrechtsreform 2002 wurden die Verjährungsfristen von 30 auf 3 Jahre verkürzt, was auch dazu führt, dass aktuelle, verbraucherfreundliche Urteile des Bundesgerichtshofs für die meisten Geschädigten zu spät kommen.

Baufinanzierung

Der **Kreditwiderruf bei Immobiliendarlehen** war 2014 das alles bestimmende Thema im Bereich Baufinanzierung. Ist die Widerrufsbelehrung eines Kreditvertrags falsch, startet die Widerrufsfrist nicht und Verbraucher haben noch Jahre nach Vertragsabschluss die Möglichkeit, ihr Immobiliendarlehen vorzeitig aufzulösen. Viele Kreditnehmer wollten diese Chance nutzen, um ihre Darlehen in günstigere Kredite umschulden zu lassen oder die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung zu mindern. Eine Erhebung der Verbraucherzentrale im Juni 2014 hatte ergeben, dass in nahezu 80 Prozent der eingereichten Immobiliendarlehensverträge falsche Formulierungen standen. Fast die Hälfte der Widerrufsbelehrungen war so fehlerhaft, dass Verbraucher sehr gute Aussichten hatten, ihre Forderungen erfolgreich vor Gericht durchzusetzen. Die Verbraucherzentrale Hamburg erhielt – auch wegen vieler Berichte in den Medien – tausende Kreditverträge, um deren Widerrufsbelehrungen zu überprüfen. Dank ihrer Einschätzung konnten viele Betroffene erfolgreich und oft ohne viel Aufwand mit ihren Kreditinstituten verhandeln und jede Menge Geld sparen.

Wird ein Immobilienkredit während einer laufenden Zinsbindung zurückgezahlt, muss der Darlehensnehmer eine **Vorfälligkeitsentschädigung** an die Bank zahlen. Die Berechnung der Entschä-

„Ich möchte mich sehr herzlich für die äußerst zügige Bearbeitung meines Antrags auf Überprüfung der Vorfälligkeitsentschädigung bedanken. Vielen herzlichen Dank! Eine schnellere Bearbeitung ist nicht möglich. Wirklich beeindruckend!“

*Herr B. aus H.
am 12. März 2014*

„Ihr Seminar hat mir sehr gefallen. Es hat mich dazu ermutigt, mich mit der Materie intensiver zu beschäftigen und meine Sorge vor dem Risiko etwas genommen. Herzlichen Dank dafür.“

*Herr N. aus H.
am 7. September 2014*

digung 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 2014 blieben die Anfragen für die Überprüfung mit 2.000 Aufträgen auf dem hohen Niveau des Vorjahres.

Zur **Immobilienfachtagung** am 2. April 2014 hatte die Verbraucherzentrale Hamburg Bankvertreter und Verbraucherschützer, aber auch Fachanwälte und Wissenschaftler eingeladen, um sich zu den in der Branche viel diskutierten Themen „Kreditwiderruf“ und „Vorfälligkeitsentschädigung“ auszutauschen. Rund 130 Gäste waren der Einladung ins Congress Center Hamburg (CCH) gefolgt.

Der **„Tag der Immobilie“**, der traditionell immer am letzten Samstag im Februar stattfindet, war auch 2014 wieder sehr gut besucht – ebenso die insgesamt 20 Seminare der Abteilung. Persönliche Beratungstermine – sowohl zum Kreditwiderruf als auch zu allgemeinen Themen wie Finanzierung und Kreditbeschaffung – sowie die Prüfung von Bauverträgen blieben ebenfalls stark nachgefragt.

Konto, Kredit, Schulden + Insolvenz

520 Menschen hat die Schuldner- und Insolvenzberatung der Verbraucherzentrale Hamburg über mehrere Monate hinweg dabei unterstützt, ihre Schulden in den Griff zu bekommen. Wöchentliche Infoveranstaltungen, Presseveröffentlichungen und besondere Angebote zur Aktionswoche Schuldnerberatung haben 2014 viele **Verbraucher in finanzieller Not** auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale aufmerksam gemacht. Für 105 Menschen ohne ein Girokonto konnte mittels Hilfe und Fürsprache ein solches eingerichtet werden. Umgewandelt in ein sogenanntes **P-Konto** besteht für dieses Pfändungsschutz, der je nach Anzahl der unterhaltsberechtigten Personen sogar heraufgesetzt werden kann. Die Verbraucherzentrale bescheinigte in 206 Fällen einen über den Grundfreibetrag hinausgehenden Betrag als pfändungsfrei. Doch die Geschichte eines Kunden der Deutschen Bank offenbarte, dass höhere Freibeträge für P-Konten schnell wieder schrumpfen können. Ohne jeglichen Hinweis oder gesetzliche Auflage ließ die Deutsche Bank 393,30 Euro weniger vom Pfändungsschutz des Kontos profitieren, und es gingen 290 Euro an den Gläubiger, die eigentlich nicht pfändbar waren. Ratsuchende, die sich höhere Freibeträge für P-Konten bescheinigen lassen wollen, weist die

Verbraucherzentrale seither auf eine mögliche Befristung von weitergehenden Pfändungsfreigrenzen hin.

Zur **Aktionswoche Schuldnerberatung** Mitte Juni stand das Thema Energiearmut im Mittelpunkt. Betroffene konnten sich kosten-los persönlich beraten lassen: Neben Schulden, vor allem bei Energieunternehmen, Schuldenregulierung und Insolvenzverfahren waren die Beratungsthemen Stromsparen im Haushalt, günstige Anbieter, Anbieterwechsel, energiesparende Haushaltsgeräte sowie Energiesperren.

Dauerbrenner über mehrere Monate hinweg waren die **Kreditbearbeitungsentgelte**. Im Mai hatte der Bundesgerichtshof (BGH) entschieden, dass AGB-Klauseln, die Bearbeitungsentgelte für Verbraucherkredite enthalten, unwirksam sind. Denn: Die organisatorische Abwicklung eines Kredits liegt nach Auffassung der Karlsruher Richter ausschließlich im Interesse der Bank. Dieser Paukenschlag führte dazu, dass ein Musterbrief zur Rückerstattung zu viel gezahlter Beträge fast 10.000 mal von der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg heruntergeladen wurde. Weil der BGH Ende Oktober obendrein noch verkündete, dass auch Verbraucher, deren Verträge bis ins Jahr 2004 zurückreichten, Ansprüche geltend machen könnten, blieb vielen Kreditnehmern nicht mehr viel Zeit, um ihr Geld vor der Verjährung zu retten. Stichtag war der 31. Dezember 2014 und nur ein Teil der betroffenen Kreditnehmer schaffte es, zwischen Oktober und Jahresende 2014 die Verjährung zu hemmen. Die Banken blieben so von der Rückzahlung mehrerer Milliarden Euro verschont.

„Aufgrund Ihres Musterschreibens habe ich bereits im Mai 2014 bei CreditPlus meine Bearbeitungsgebühren in Höhe von Euro 1.050,- zurückgefordert. Vor einigen Tagen habe ich ohne weiteres Nachfragen die Erstattung auf mein Konto bekommen.....

*Herr G. aus B.
am 12. August 2014*

Politik trifft Verbraucher: Risiken am Finanzmarkt

Frau P. wird für den vorzeitigen Ausstieg aus ihrer Lebensversicherung bestraft. 12.000 Euro wird sie nicht mehr wiedersehen – Geld, das sie eigentlich für den Aufbau ihrer Rente nutzen wollte.

Die Eheleute S. hatten 20.000 US-Dollar in einen Schiffsfonds investiert, der nun droht Pleite zu gehen. Ihr Geld wäre damit futsch. Schadensersatzansprüche wegen Falschberatung gegenüber ihrer Bank können sie nicht mehr geltend machen, denn die Fristen sind verjährt.

Herr R. kann kein Girokonto eröffnen, weil ihn trotz oder gerade wegen eines erfolgreich abgeschlossenen Verbraucherinsolvenzverfahrens keine Bank als Kunden haben möchte.

Verbraucher haben am Finanzmarkt häufig das Nachsehen. Falschberatung, unfaire Konditionen, schrumpfende Renditen und finanzielle Verluste lassen viele Menschen verzweifeln. Geht es doch um ihr Geld und um ihre Altersvorsorge.

Anlässlich des Weltverbrauchertages sprachen Bundesverbraucherschutzminister Heiko Maas und Hamburgs Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks am 14. März 2014 in der Verbraucherzentrale Hamburg mit Menschen über ihre Erfahrungen am Finanzmarkt.



Gesundheit + Patientenschutz

Orthopäden und Augenärzte im Praxis-Check: Jeweils eine Patientin besucht 23 Orthopäden bzw. 30 Augenärzte und vergleicht ihre Erfahrungen bei Anamnese, Diagnostik und Beratung mit den Kriterien für eine „gute Beratung“, die der Rechtsprechung sowie den fachspezifischen Leitlinien und Lehrbüchern entnommen sind. Das Ergebnis: ernüchternd. Mit einer Durchschnittsnote von 3,9 schnitten die Orthopäden noch schlechter ab als ihre Kolleginnen und Kollegen vom Fachgebiet der Augenheilkunde, die eine 3,5 erreichten. Fast 40 Prozent der Orthopäden fiel beim Praxis-Check sogar komplett durch. Die Augenärzte standen mit einer Durchfallquote von 30 Prozent wesentlich besser da. Die schlechten Gesamtnoten ergaben sich vor allem durch eine mangelhafte Aufklärung und Beratung der Patientinnen. Insbesondere die Ungeduld mancher Ärzte wurde als sehr negativ empfunden; meist waren sie freundlich, aber häufig so gestresst, dass für ein ausführliches Gespräch keine Zeit blieb. Zwei weitere Praxis-Checks für andere Facharztgruppen wurden durchgeführt und deren Veröffentlichung für 2015 vorbereitet.

Eine Außendienstmitarbeiterin der **Barmenia Lebensversicherung** warb per Post mit einem persönlich adressierten Brief für eine Pflege- und Sterbegeldversicherung zum moderaten Preis und ohne Gesundheitsprüfung. Das Angebot galt nur wenige Wochen. Der Sendung beigelegt war bereits eine Willenserklärung zum Vertragsabschluss, doch die genauen Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen fehlten. Die Verbraucherzentrale Hamburg mahnte die Versicherung im Sinne des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb ab und erwirkte die Unterzeichnung einer Unterlassungserklärung.

Wohnen und Pflege unter einem Dach? Für Senioren oder Menschen mit Behinderung häufig ein sinnvolles Angebot, denn das **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG)** stellt sie unter besonderen Schutz. Wer vor der Unterzeichnung eines entsprechenden Vertrages steht, sollte genau wissen, welche Leistungen er erwarten kann und diese auch konsequent einfordern. Seit Anfang Mai berät die Verbraucherzentrale zu Verträgen für spezielle Wohnformen, bei denen das Wohnen mit Betreuungs- oder Pflegeangeboten kombiniert ist.

Viele Privatversicherte mit unregelmäßigem Einkommen häuften bis zur Einführung der allgemeinen Krankenversicherungspflicht im Jahr 2009 schnell enorme Zahlungsrückstände an, weil sie ihre Beiträge nicht überweisen konnten. Ein 2013 etablierter Notlagentarif soll die finanzielle Misere der Betroffenen lindern. Mit der 2014 neu erschienenen **Broschüre „Der Notlagentarif in der privaten Krankenversicherung“** hat die Verbraucherzentrale Hamburg einen kompakten Leitfaden zum Thema veröffentlicht.

„Wir wollten Ihnen unseren großen Dank für Ihren so interessanten und gelungenen Beitrag über die elektronische Gesundheitskarte sagen. Sie haben perfekt recherchiert und alles zusammengetragen, besser hätte man es nicht machen können.“

*Herr und Frau G. aus P.
am 29. Januar 2014*

Ernährung + Lebensmittel

Der Umgang mit sogenannten Nutztieren wie Schweinen, Hühnern oder Puten in der wenig tiergerechten Massentierhaltung empört viele Verbraucher. Immer mehr verzichten daher auf Fleisch, werden Vegetarier oder ernähren sich sogar vegan. Der Trend führt zu einem größer werdenden Angebot an fleisch-, milch- oder eifreien Lebensmitteln. Doch sind diese **Vegan-Produkte** tatsächlich auch gesund? Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale ergab, dass es bei vielen Anbietern an Transparenz hinsichtlich der eingesetzten Rohstoffe mangelt. Zudem stecken in veganem Brotbelag oder nachgemachter Wurst zuweilen viele gesättigte Fettsäuren, Salz oder problematische Zusatzstoffe. Diese kritische Bewertung von veganen Fertiglebensmitteln, die im Allgemeinen eher von einem positiven gesundheitlichen Image profitieren, führte zu enormer Medienresonanz sowie zu einer kritischen Auseinandersetzung mit den Anbietern.

Verbraucher, die nicht auf Fleisch verzichten wollen, sind oft bereit, mehr Geld auszugeben, wenn es bei der Aufzucht und

Schlachtung tiergerechter zugeht. Die Marke **Gutfleisch von Edeka** wollte „besser sein“ als andere und mit regionalen Erzeugnissen von Familienbetrieben „einen neuen Standard für die Fleischproduktion schaffen“. Doch der hohe Anspruch entsprach 25 Jahre nach Einführung der Marke nicht mehr der Realität. Marktchecks förderten zu Tage, dass auch Hüftsteaks aus Uruguay oder Schnitzel von Schweinen aus großen Mastbetrieben als „Gutfleisch“ über die Ladentheke gingen. Die sogenannten Vertrauenseigenschaften wie die Haltung oder die Herkunft der Tiere hielt Edeka nicht ein. Die Verbraucherzentrale Hamburg machte die Missstände publik und konnte Edeka zu einer Überarbeitung und Verbesserung seines Markenfleischprogramms bewegen.

Für Lebensmittel mit dem **Fair-Trade-Logo** zahlen viele Kunden gerne einen Aufschlag, um etwa bessere Arbeitsbedingungen und gerechtere Löhne in weniger entwickelten Ländern zu unterstützen.



Doch halten die Siegel, was sie versprechen? Nach einer gründlichen Prüfung der Etiketten und schriftlichen Anfragen bei den Anbietern kam heraus, dass die Interpretation von „fair“ nicht immer den Vorstellungen der Verbraucher entspricht. So tragen Mischprodukte wie Kekse auf der

Schauseite ein großes Siegel, obwohl nur 20 Prozent des Inhalts tatsächlich aus fairem Handel stammen. Bei Schokolade kann es sogar sein, dass trotz Label tatsächlich kein einziger Inhaltsstoff fair gehandelt wurde, weil Zucker und Kakao einem Mengenausgleich unterliegen. Die viel zitierte Untersuchung der Hamburger Verbraucherschützer lieferte den Anstoß für kontroverse Diskussionen und für eine transparentere und verbraucherfreundlichere Kennzeichnung von Fair-Trade-Produkten ab 2015.

Versteckte Preiserhöhungen sind ein stets wiederkehrendes und für viele Menschen ausgesprochen emotionales Ärgernis. Die Beschwerden über Produkte, deren Inhalt klammheimlich verringert wurde, während der Preis unverändert blieb, rissen daher auch 2014 nicht ab. Die Verbraucherzentrale Hamburg veröffentlicht die Namen der „bösen Buben“ in ihrer Mogelpackungsliste, kürt alle vier Wochen eine „Mogelpackung des Monats“ und ließ Ende 2014 die Verbraucherschaft erstmals über die „Mogelpackung des Jahres“ abstimmen. Mit knapp 30 Prozent aller Stimmen ging die zweifelhafte Auszeichnung an Pampers und seine baby-dry-Windeln, die sich von Jahr zu Jahr rarer in ihrer Verpackung machen.

„Vielen Dank für Ihre Informationen zu Mogelpackungen, die mein Kaufverhalten beeinflussen und meine Aufmerksamkeit auch auf andere Produkte eines Herstellers schärfen.“

Herr G.
am 8. Oktober 2014

Energie, Bauen + Klima

Ein milder Winter, sinkende bzw. stagnierende Energiepreise, Warten auf „bessere Zeiten“ in Sachen Fördermittel – all dies hat 2014 weniger Menschen zur **Energieberatung** der Verbraucherzentrale Hamburg geführt. Dabei ging die Nachfrage nach der persönlichen Beratung wesentlich stärker zurück als die nach der telefonischen Beratung an Energie- und Klimahotline.

Besonders bei Fragen zum Thema **Heizung** griffen Verbraucher im Vergleich zum Vorjahr eher zum Telefon als einen Termin für ein persönliches Gespräch zu vereinbaren. Dabei hatte die Verbraucherzentrale angesichts der novellierten Energieeinsparverordnung (EnEV), die im Mai 2014 in Kraft trat, eigentlich mit einem höheren Beratungsbedarf gerechnet – doch vielen Immobilienbesitzern genügte ein Anruf, um sich zum Austausch ihrer alten Heizung schlau zu machen. Die überarbeitete Verordnung sieht vor, dass Gas- und Ölheizungen, die älter als 30 Jahre sind, bis Anfang 2015 ausgetauscht werden müssen.

Bei einem nicht gedämmten Einfamilienhaus entweichen bis zu zwei Drittel der Wärme über den Keller, durch die Außenwände und das Dach. In einem typischen Haus der sechziger Jahre sind das jährlich rund 2.000 Liter Heizöl, die immerhin etwa 1.500 Euro kosten. Wer sein Haus warm einpackt, profitiert vom geringeren Heizbedarf und niedrigeren Heizkosten. Die Verbraucherzentrale Hamburg beteiligte sich im Sommer 2014 an der bundesweiten **Beratungsaktion „Gut gedämmt ist halb geheizt“** der Verbraucherzentrale Energieberatung und verteilte Gutscheine für kostenlose Beratungsgespräche. Das Angebot stieß



auf großes Interesse in der Verbraucherschaft und wurde stark nachgefragt – trotz kontroverser Diskussionen in den Medien hinsichtlich der Brennbarkeit von Dämmmaterialien und der Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen.

Weniger Bedarf als im Vorjahr bestand hingegen in Sachen **„Energie-Checks“**, bei denen ein Energieberater der Verbraucherzentrale den Energieverbrauch eines Gebäudes bzw. einer Wohnung vor Ort unter die Lupe nimmt.

Sehr gut besucht hingegen 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 wieder ein guter Anlass, um einen Termin für ein persönliches Gespräch zu vereinbaren und sich individuell beraten zu lassen.



Auch 2014 war die Verbraucherzentrale Anlaufstelle für Neu-Hamburger. In der Neubürgerberatung bekommen Zuzügler rund um die Themen Energiesparen, gesunde Ernährung und umweltfreundliche Mobilität kostenfreie Tipps und Informationen. Bei insgesamt 18 Veranstaltungen des sogenannten NeuHamburgerTreffs haben die Beraterinnen vom Projekt „**Neustart fürs Klima**“ Neubürgern im Jahr 2014 ein informatives Veranstaltungsprogramm zum Kennen-

lernen der Stadt geboten und im Rahmen mehrerer Aktionstage persönlich vor Ort im Einwohnermeldeamt beraten. Im Sommer 2014 konnten mit einer Förderung der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt (BSU) rund 800 Energiesparrucksäcke für neue Auszubildende in Hamburger Unternehmen produziert werden. Der Stoffrucksack, dessen Inhalt zum Energiesparen in der ersten eigenen Wohnung anhalten sollte, wurde von 16 Unternehmen zum Ausbildungsstart an ihre neuen Auszubildenden übergeben. Aktionstage in Unternehmen vor Ort rundeten das Beratungs- und Informationsangebot für die jungen Verbraucher ab. Seit Jahresende 2014 befindet sich das vom Bundesumweltministerium geförderte Modellprojekt „Neustart fürs Klima“ in der sogenannten Transferphase. Weitere Kommunen werden zur Nachahmung der entwickelten und erprobten Maßnahmen angeregt und hierzu von den sechs im Projektverbund beteiligten Verbraucherzentralen beraten. Als Medium für den Transfer wurde der Leitfaden „Gelegenheiten nutzen! Neubürger beim Klimaschutz mitnehmen“ verfasst. Klimaaktive in Kommunen finden hier neue Ideen, Anregungen und Arbeitsmittel für die Planung und Umsetzung einer Neubürgeransprache in ihrer Kommune. Der Leitfaden steht unter www.neustart-klima.de kostenfrei zum Download bereit.

Angesichts ihrer Niederlagenserie bei Prozessen zu **Preisänderungsklauseln** waren Energieunternehmen dazu übergegangen, in den neuen Klauseln gar keine Kriterien für Anlass und Bezugspunkt der Preisänderungen mehr festzulegen. E.on Hanse und Vattenfall mahnte die Verbraucherzentrale Hamburg daraufhin wegen ihrer Gassonderverträge ab. Die anschließende Klage gegen Vattenfall endete mit einem Urteil des Landgerichts Hamburg vom 4. November 2014, mit dem die Klausel für unwirksam erklärt wurde. Das von Vattenfall trotz eindeutiger höchstrichterlicher Rechtsprechung angestrebte Berufungsverfahren läuft noch. E.on Hanse war inzwischen in der E.on Energie Deutschland GmbH aufgegangen und verweigerte die Abgabe der Unterlassungserklärung. Daraufhin hat die

Verbraucherzentrale die E.on Energie Deutschland GmbH abgemahnt – Ausgang offen. Für die betroffenen Verbraucher bedeutet die Verzögerungstaktik der Energiekonzerne, dass immer mehr Erstattungsansprüche wegen überzahlter Energierechnungen verjähren, da die Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

Umwelt

Die Zeiten, in denen Hosen geflickt und Socken gestopft wurden, gehören längst der Vergangenheit an. Kleidung ist zu einem preiswerten Konsumgut geworden, das im Überfluss verfügbar ist und als kurzlebiger Modeartikel hergestellt wird. Doch wer bessere Kleidung kaufen will, scheitert oft an der mangelhaften Kennzeichnung der Textilien sowie den vielen verschiedenen Siegeln. Dabei ist das Interesse bei vielen Verbrauchern groß. Die Ende 2013 erstmals erschienene **Broschüre „Korrekte Klamotten“** der Verbraucherzentrale war 2014 daher besonders beliebt und wurde oft bestellt oder heruntergeladen. Vorgestellt und erläutert werden darin mehr als 30 übergeordnete und firmeneigene Textillabel. Nützliche Tipps für den Kauf und die Pflege der Lieblingskleidungsstücke runden die kompakte Lektüre ab, die auf der Internetseite der Verbraucherzentrale ergänzt wird durch kostenlose Listen mit den Namen von rund 20 Läden in Hamburg und fast 60 Online-Shops, die umweltverträglich hergestellte und fair gehandelte Kleidung verkaufen.



Ob in der Mittagspause oder beim Einkaufsbummel in der Stadt, der **„Coffee to go“** wird seit Jahren immer beliebter. Rund 20 Liter Kaffee trinkt jeder Deutsche im praktischen Einwegbecher unterwegs. Bei einer durchschnittlichen Füllmenge von 0,25 Litern entspricht das einem Pro-Kopf-Verbrauch von jährlich etwa 80 To-Go-Bechern, was hochgerechnet ca. 6,4 Milliarden Becher samt Plastikdeckel macht, die früher oder später im Abfall landen. Es ist an der Zeit, dass Anbieter und Verbraucher ihr Verhalten überdenken und ändern.

„Der Becher soll gehen“ hieß es daher Ende 2014 bei der Verbraucherzentrale Hamburg. Mit einer Informationskampagne wollten die Verbraucherschützer für das Thema sensibilisieren. Dazu gehörte auch ein Marktcheck, bei dem das Angebot an Einweg- und Mehrwegbechern in 14 Hamburger Coffeeshops getestet und das Personal zum Thema befragt wurde. Dank finanzieller Unterstützung durch den Sparda Horizont Award

durften sich viele Passanten in der Hamburger Mönckebergstraße außerdem über einen neuen persönlichen Mehrweg-Becher als Alternative zur „Plastik-Pappe“ freuen.



Tiegel, Tuben, Spender oder Kopfstand-Flaschen – Kosmetikprodukte stecken in den unterschiedlichsten Verpackungsformen, doch nur selten geben diese den kompletten Produktinhalt her. Die Verbraucherzentrale hat 2014 in einem

Marktcheck untersucht, wie viel **Restmenge von Bodylotion** durchschnittlich in der Packung bleibt. Demnach landeten bis zu 25 Prozent des Produkts ungenutzt mit der Verpackung im Abfall. Schlusslichter waren Gebinde mit Pumpsystem, schon etwas besser die Kopfstandflaschen, und Klassenprimus wurde ein Weleda-Produkt mit Vakuum-Spender. Leider ist gesetzlich nicht geregelt, welche Restmengen in Verpackungen in Kauf zu nehmen sind. Aber: Die richtige Wahl der Verpackung spart Geld und schont die Umwelt.

Zahlen

Im Jahr 2014 verzeichnete die Verbraucherzentrale Hamburg über alle Themenbereiche hinweg **193.417 Beratungskontakte** zu Verbrauchern, darunter **56.894 telefonische**, **58.507 persönliche** und **78.016 schriftliche** Beratungen. Bei **254 Vorträgen und Seminaren** sowie bei 54 weiteren Veranstaltungen, teils mit Infoständen, informierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale die interessierte Öffentlichkeit.

Der **Internetauftritt** der Organisation www.vzhh.de erlebte mit fast **3,7 Mio. Besuchen** erneut ein Allzeithoch, das auch auf das starke Wachstum der Facebook-Fangemeinde zurückzuführen ist. Im Vergleich zu anderen Social-Media-Seiten der Verbraucherschutzszene wuchs die Anzahl der Fans für die Facebook-Seite der Verbraucherzentrale Hamburg [facebook.com/vzhh](https://www.facebook.com/vzhh) überdurchschnittlich schnell und konnte zum Ende des Jahres **3.223 Gefällt-mir-Angaben** aufweisen. Zudem gab es fast **3.000 Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen**.

Es wurden **67 Verfahren nach dem Unterlassungsklagengesetz bzw. dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb** eingeleitet.

Mitglieder und Mitgliedschaften

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

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc),
Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V.
- BehindertenArbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- Bund der Versicherten e. V.
- dbb hamburg - beamtenbund und tarifunion
- Deutscher Familienverband,
Landesverband Hamburg e. V.
- Deutscher Frauenring,
Landesverband Hamburger Frauenring e. V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund Hamburg
- DHB-Netzwerk Haushalt,
Berufsverband der Haushaltsführenden,
LV Hamburg e. V.
- Diakonisches Werk,
Landesverband Hamburg der Inneren Mission
- Europa-Union Landesverband Hamburg e.V.
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft
für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für
behinderte Menschen e.V.
- Hamburger Volkshochschule,
Landesbetrieb der Freien und Hansestadt Hamburg
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie,
Bezirk Hamburg/Harburg
- 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.
im Deutschen Mieterbund (DMB)
- Nutzmüll e. V.

- ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft,
Landesbezirk Hamburg

Außerdem 12 Einzelmitglieder (Vorjahr 12)

Stand: 31. Dezember 2014

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc),
Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e. V. (AVH)
- BehindertenArbeitsgemeinschaft Harburg e. V.
- BAG - Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen
und -initiativen, München (assoziiertes Mitglied)
- CorA – Netzwerk für Unternehmensverantwortung
c/o German Watch
- Europa-Union Landesverband Hamburg e. V.
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft
für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- Landesfrauenrat Hamburg e. V.
- Norddeutsches Insolvenzforum Hamburg e.V.
- Stiftung Zukunftsrat Hamburg e. V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
(ehem. Euro-Info Verbraucher e. V.)

Stand: 31. Dezember 2014

Finanzen

Die finanziellen Rahmenbedingungen des Jahres waren wegen nominal unveränderter institutioneller Zuwendung und nur minimal gestiegener projektbezogener Förderung schwierig. Sehr positiv entwickelten sich die Eigeneinnahmen.

Gesamterträge

Die Gesamterträge stiegen im Jahr 2014 auf 4.424 Tsd. € (Vorjahr: 3.723 Tsd. €). Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen), Bestandsveränderung und Auflösung Rückstellungen beliefen sich die Erträge auf 4.372 Tsd. € (Vorjahr 3.677 Tsd. €). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert stieg damit um 18,9 Prozent.

Zuwendungen des Bundes und Hamburgs

Die staatlichen Zuschüsse zusammen genommen stiegen von 2.410 Tsd. € um 100 Tsd. € (+ 4,1 Prozent) auf 2.510 Tsd. €.

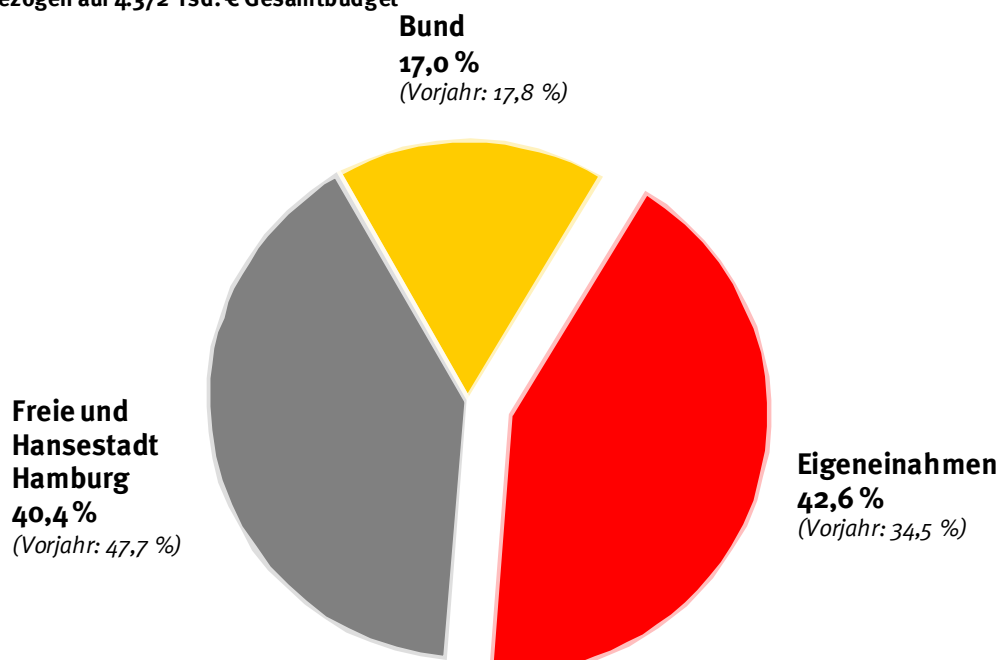
Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget sank leicht und lag mit 742 Tsd. € von 4.372 Tsd. € bei 17,0 Prozent (2013: 17,8 Prozent).

Starke Unterschiede zwischen den Verbraucherzentralen weisen die Basisfinanzierungen – institutionelle Förderungen – der Länder auf. Mit 504 Tsd. € (+/- 0) 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: 1,734 Mio. Einwohner am 31.12.2012; 1,746 Mio Einwohner am 31.12.2013). Die Verbraucherzentrale Hamburg 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 deshalb anzustreben, dass die Freie und Hansestadt Hamburg durch Erhöhung der Zuwendung zu den führenden Bundesländern aufschließt.

Zusammensetzung der Finanzquellen 2014*

*bezogen auf 4.372 Tsd. € Gesamtbudget



Die Gesamtzusendungen der Freien und Hansestadt Hamburg stiegen leicht von 1.755 Tsd. € auf 1.768 Tsd. € um 0,7 Prozent. Der Anstieg ist auf die neue Projektzusendung der Medienanstalt Hamburg/Schleswig-Holstein (MASH) zurückerzuführen. Die übrigen Projektzusendungen veränderten sich nur geringfügig. Die Hamburger Zusendungen und Zusendungen hatten einen Anteil von 40,4 Prozent am Gesamtbudget (Vorjahr 47,7 Prozent). Projektzusendungen der Europäischen Union (EU) erhielt die Verbraucherzentrale im Berichtsjahr wie im Vorjahr nicht.

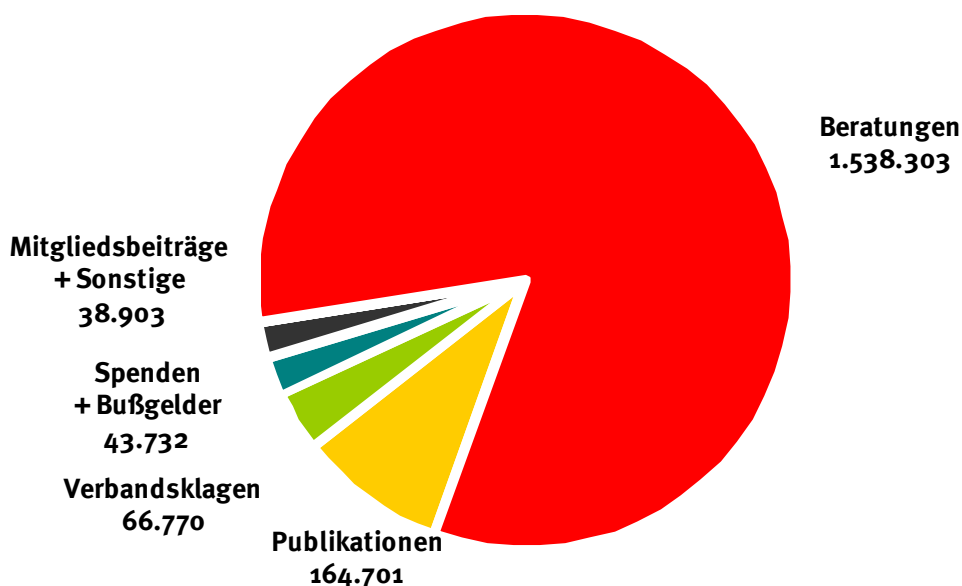
Eigeneinnahmen

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg stiegen von 1.267 Tsd. € auf 1.862 Tsd. € um 47,0 Prozent. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) lag bei 42,6 Prozent (Vorjahr 34,5 Prozent). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger die mit Abstand höchste Eigenfinanzierungsquote, sowohl bezogen auf den Gesamtetat als auch auf die Einwohnerzahl.

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

Zusammensetzung der Eigeneinnahmen 2014* (in €)

*bezogen auf 4.372 Tsd. € Gesamtbudget



Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden und Bußgelder mit 44 Tsd. € bei. Gegenüber dem Vorjahr (75 Tsd. €) sank dieser Einnahmebereich um 41,3 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).

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

- e.dat GmbH (2.500)
- EthikBank eG (500)
- Hamburger Sparkasse (2.000)
- Harry Brot GmbH (2.000)
- Körber-Stiftung (5.000)
- Nack Büroeinrichtungen GmbH (500)
- Sparda-Bank Hamburg Stiftung (10.000)
- Sparkasse Harburg-Buxtehude (1.000)
- Tchibo GmbH (1.000)

Gesamt: 24.500 €

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

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

Gesamt 1.300 €

Rückstellungen und Rücklagen

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

Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 43 Tsd. € und einer Einstellung in die Rücklagen von 43 Tsd. € einen Bilanzgewinn von 23 Tsd. € und ein Vereinsvermögen von 184 Tsd. € auf.

Impressum

© 2015 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
Kirchenallee 22 · 20099 Hamburg

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

3. Juni 2015