



verbraucherzentrale

Hamburg

JAHRESBERICHT 2017

Themen, Zahlen und Fakten



INHALT

- 4 VORWORT**
- 6 RECHT + MARKT**
- 8 KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ**
- 11 TELEFON, INTERNET + MEDIEN**
- 14 VERSICHERUNGEN**
- 16 GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE**
- 20 SCHULDEN, KREDIT + KONTO**
- 22 VERBRAUCHERBILDUNG**
- 24 IMMOBILIENFINANZIERUNG + BAUVERTRAG**
- 26 ENERGIESPAREN, KLIMA + ENERGIERECHT**
- 28 UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT**
- 31 LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG**
- 34 GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ**
- 36 BESONDERE ORTE, BESONDERE ZIELGRUPPEN**
- 37 ZAHLEN**
- 39 FINANZEN**

VORWORT

Die Verbraucherzentrale Hamburg setzt sich für die Hamburgerinnen und Hamburger ein – seit nunmehr 60 Jahren.



Liebe Leserin, lieber Leser,

im Jahr 2017 feierte die Verbraucherzentrale Hamburg ihr 60-jähriges Jubiläum. Am 5. März 1957 gründeten zwölf Hamburger Frauen den später in „Verbraucherzentrale“ umbenannten „Arbeitskreis für Verbraucherfragen e.V.“ Die Idee zu diesem Namen, der sich bundesweit durchsetzen sollte, kam von Dr. Elsbeth Weichmann, der ersten Vorsitzenden unseres Vereins und Frau des späteren ersten Bürgermeisters der Freien und

Hansestadt. Die „atomatisierten“ Verbraucherinnen und Verbraucher sollten eine zentrale Anlaufstelle haben, weil sie anderenfalls den organisierten und in ihren Spezialinteressen gut vertretenen Interessengruppen allein und schwach gegenüberstünden.

An dieser Bedarfsanalyse hat sich in den vergangenen 60 Jahren grundsätzlich nichts geändert, wenngleich der Verbraucherschutz ein großes Stück vorangekommen ist. Die Verbraucherpolitik ist als Politikfeld lange etabliert, die Verbraucherzentrale Hamburg inzwischen eine moderne und professionell organisierte Organisation.

Unsere Arbeit ist angesichts der fortschreitenden Kommerzialisierung fast sämtlicher Lebensbereiche heute so wichtig wie nie. Wir alle sind Verbraucher und stehen fast jeden Tag vor Konsumententscheidungen. Besonders relevant ist dies bei den großen Veränderungen im Leben. Der erste Job, die Gründung einer Familie oder der Eintritt ins Rentenalter werfen eine Fülle von Fragen auf. Ob Telekommunikation, Altersvorsorge, Versicherung von Risiken, Ernährung, Reisen oder Gesundheit: Die Verbraucherzentrale Hamburg hilft individuell, neutral und zuverlässig weiter. Wie gefragt wir sind, belegen die etwa 150.000 Kontakte zu Verbraucherinnen und Verbrauchern. Wir sorgen mit unserer Beratung und Information dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre begrenzten Ressourcen optimal in ihre eigene Zukunft investieren können.

In Zeiten einer in Teilen der Bevölkerung neuen und besorgniserregenden Wahrnehmung von Wahrheit tritt darüber hinaus der gesellschaftliche Nutzen unserer Institution besonders stark hervor. Menschen, die sich mit ihren Problemen und Sorgen nicht ernst genommen und abgehängt fühlen, verlieren das Vertrauen in den Staat und seine Institutionen. Verlustängste, Unzufriedenheit und eine radikale Haltung können die Folge sein. Guter Verbraucherschutz trägt dazu bei, dieser Entwicklung entgegenzuwirken, Vertrauen aufzubauen und schafft damit Sicherheit. Eine starke Verbraucherzentrale, die niedrigschwellig dabei hilft, dass die Menschen zu ihrem Recht kommen, kompetent informiert und gleichzeitig der Politik und Verwaltung die Missstände auf den Märkten spiegelt, ist ein wesentlicher Baustein eines guten Verbraucherschutzes.

Liebe Leserin, lieber Leser, an dieser Stelle möchte ich allen unseren Förderern in Politik, Verwaltung und der Zivilgesellschaft für ihre Unterstützung in den vergangenen sechs Jahrzehnten danken. Bei der Lektüre unseres Berichts zum Jubiläumsjahr wünsche ich viel Vergnügen. Zudem empfehle ich einen Besuch auf unserer Internetseite, der wir im Jahr 2017 einen neuen Anstrich gegeben haben. Dort finden Sie auch eine unterhaltsame Strecke zu unserer Geschichte mit vielen Bildern, unter anderem von Elsbeth Weichmann.

A handwritten signature in black ink, reading "Michael Knobloch". The signature is written in a cursive, flowing style.

Michael Knobloch
Vorstand

RECHT + MARKT

Die Arbeit im Bereich Handel und Dienstleistungen war im Jahr 2017 besonders vielfältig. Die meisten der an uns übertragenen Rechtsbesorgungen konnten mit einem für den Verbraucher positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

PROBLEME MIT DEM FITNESS-STUDIO

Ein paar Beispiele aus der Praxis sollen das verdeutlichen. Anfang 2017 meldete sich Frau M. in einem Fitness-Studio an. Obwohl bei Vertragsschluss ausdrücklich ein außerordentliches Kündigungsrecht vereinbart wurde, falls Frau M. nach 28 Tagen und mindestens acht Trainingseinheiten feststellen sollte, dass ihre guten Neujahrsvorsätze doch nicht von Dauer sind, verweigerte das Studio die Kündigung und bestand auf einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Wir schrieben das Studio an und erhielten umgehend die Kündigungsbestätigung zum Ablauf des Probemonats.

ÄRGER MIT REISEVERANSTALTERN

Familie G. hatte eine Pauschalreise nach Griechenland gebucht. Da der Rückflug aufgrund eines Streiks kurzfristig gestrichen wurde und der Reiseveranstalter nur einen Flug anbot, der neun Tage später stattfand, musste sich die Familie selbst um die Rückreise kümmern. Eine Erstattung der hierdurch entstandenen Kosten in Höhe von knapp 1.300 Euro lehnte der Veranstalter mit dem lapidaren Hinweis auf „höhere Gewalt“ ab. Nach unserem Einschreiten prüfte der Anbieter den Fall erneut und erstattete der Familie G. umgehend den von ihr verauslagten Betrag.

„Wir möchten uns sehr herzlich für Ihren Einsatz bedanken, den Sie für uns geleistet haben. Wir freuen uns sehr darüber, finden es aber auch gleichzeitig sehr bedauerlich, dass man erst andere Hilfen in Anspruch nehmen muss, um die berechtigten Forderungen durchzusetzen. Es zeigt uns wieder einmal, wie wichtig die Einrichtung Verbraucherzentrale für uns Bürger ist.“

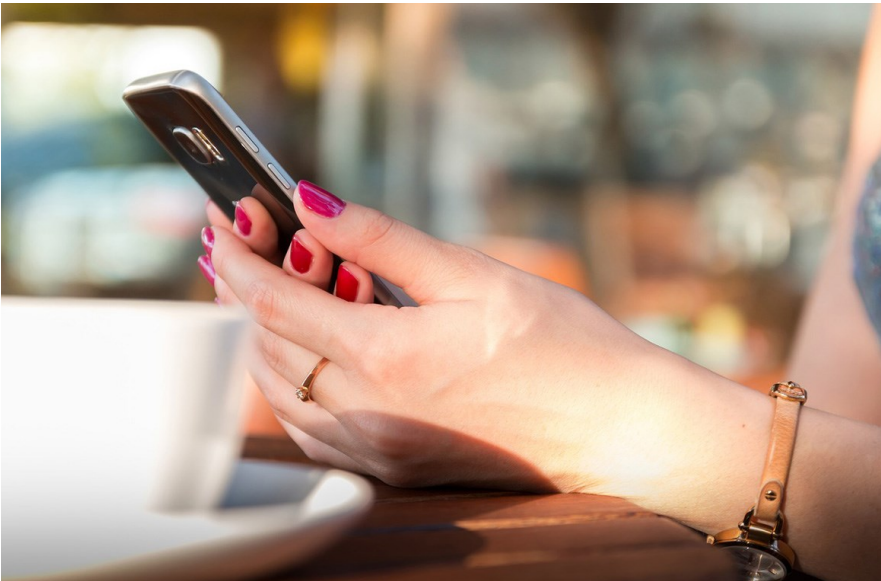
Herr R. am 2. April 2017

Die Eheleute R. staunten nicht schlecht, als ihnen der Reiseveranstalter vier Wochen nach Buchung und eine Woche vor Abflug auf die Kanaren mitteilte, dass aufgrund von Bauarbeiten im Hotel mit erheblicher Lärmbelästigung zu rechnen und die Badelandschaft nicht nutzbar sei. Eine Ersatzunterkunft wurde den Eheleuten nicht angeboten. Um ihren Urlaub nicht auf einer Baustelle zu verbringen, traten die Eheleute von der Reise zurück. Den Reisepreis erstattete der Veranstalter umgehend und betrachtete die Angelegenheit damit als erledigt. Zu Unrecht, denn Reisenden steht in solchen Fällen auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit zu. Unsere Intervention verhalf den Eheleuten zu ihrem Recht.

Grundsätzlich waren Flugverspätungen 2017 ein Ärgernis für Verbraucher. Wir konnten diese in vielen Fällen erfolgreich bei der Geltendmachung ihrer Entschädigungsansprüche unterstützen.

FALLSTRICKE BEI DER PARTNERSUCHE

Auch die Suche nach dem Liebesglück wurde für etliche Verbraucher zum Ärgernis. Immer wieder beschwerten sich Betroffene über den Betreiber einiger Online-Dating-Portale, bei denen sich die 14-tägige Probemitgliedschaft zum Preis von einem Euro in ein halbjähriges Abo zum Gesamtpreis 534 Euro verlängern sollte, ohne dass dies im Bestellvorgang deutlich sichtbar war.



„Danke für Euren Einsatz für uns kleine Leute. Elitepartner möchte Geld von mir haben, aber da ich innerhalb der Widerrufsfrist gekündigt habe, sehen die von mir kein Geld. Dank eurer Tipps bin ich nun beruhigt und sitze deren Schreiben doch gerne aus.“

Am 11. Januar 2017

Die PE Digital GmbH, Betreiberin der Seiten www.parship.de und www.elitepartner.de, verärgerte 2017 ihre Kunden, indem sie ihnen trotz fristgerechten Widerrufs einen Wertersatz von bis zu 75 Prozent des auf die gesamte Vertragslaufzeit berechneten Preises berechnete. Wir halten diese Forderung für unberechtigt. Verbraucher sollten keine Scheu davor haben, ihren Rückzahlungsanspruch gerichtlich durchzusetzen. Um ihnen Mut zu machen, veröffentlichten wir auf unserer Internetseite unter www.vzhh.de eine ständig wachsende Urteilssammlung zulasten des Unternehmens.

MODELAGENTUREN, HANDWERKER, FAKESHOPS UND MEHR

Daneben gab es Anfragen zu einer Vielzahl anderer verbraucherrechtlicher Probleme. So ging es in der persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beratung um Fragen zur Gewährleistung, zu dubiosen Modelagenturen, Handwerkerrechnungen oder Fakeshops im Internet. Auch das Thema „Phishing“ wurde 2017 unverändert stark nachgefragt. Zum Jahresende mussten wir eine Zunahme der Beschwerden über überbezahlte Schlüsseldienste feststellen. In diesem Bereich ist eine präventive Arbeit besonders wichtig. Ist die überzogene Rechnung erst einmal gezahlt, lassen sich berechnete Rückforderungsansprüche häufig nicht mehr durchsetzen.

KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ

Wir sind 2017 erfolgreich gegen unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen vorgegangen. Mehr als 35 Firmen wurden wegen Verwendung unwirksamer AGB, Verstößen gegen verbraucher-schützende Vorschriften oder wettbewerbswidrigen Verhaltens abgemahnt. Ein Großteil dieser Verfahren konnte außergerichtlich und zeitnah durch Abgabe von Unterlassungserklärungen abgeschlossen werden. Unser Engagement spricht sich herum und sorgt so auch über die abgemahnten Firmen hinaus für ein rechtmäßiges Verhalten der Anbieter.

VERFAHREN GEGEN PARTNERVERMITTLUNGEN

In dem seit Jahren schwelenden Streit über die Höhe des Wertersatzes im Fall des fristgerechten Widerrufs zwischen der Verbraucherzentrale Hamburg und der PE Digital GmbH (Betreiberin der Seite www.parship.de) hob das Hanseatische Oberlandesgericht (OLG Hamburg) im Frühjahr 2017 das erstinstanzlich noch zu unseren Gunsten ergangene Urteil auf und wies unsere Klage ab (Az. 3 U 122/14). Die wettbewerbsrechtliche Schlappe bedeutet aber nicht, dass die von der PE Digital GmbH angestellte Berechnung des Wertersatzes anhand der sogenannten Kontaktgarantie und der Folge, dass Verbraucher bis zu 75 Prozent des ursprünglich vereinbarten Betrages zahlen sollen, juristisch zulässig ist. Vielmehr hat das OLG Hamburg diese Berechnungsmethode in seiner Urteilsbegründung als „unzulänglich“ bezeichnet. Trotz der deutlichen Worte des Oberlandesgerichts hatte ein von der PE Digital GmbH beauftragtes Inkassobüro Verbrauchern gegenüber behauptet, dass OLG Hamburg habe die Wertersatzberechnung der Höhe nach für vollumfänglich rechtmäßig anerkannt. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat daher wegen dieser unwahren Behauptungen sowohl die PE Digital als auch das von ihr beauftragte Inkassobüro abgemahnt. Die Unternehmen gaben die geforderten Unterlassungserklärungen ab.

Erfolgreich konnten auch die seit Jahren andauernden Prozesse gegen zwei weitere Online-Partnervermittlungen 2017 beendet werden. Wir waren gegen die Unternehmen vorgegangen, da diese Verbraucher beim Anmeldeprozess oberhalb des Kauf-Buttons darüber belehrten, dass das Widerrufsrecht mit Bereitstellung der digitalen Inhalte erlischt. Das Gericht hielt die Gestaltung der Anmeldemaske für unzulässig.

AUSEINANDERSETZUNGEN MIT TELEKOMMUNIKATIONSANBIETERN

Stur zeigten sich zwei Unternehmen aus der Telekommunikationsbranche, die Verbrauchern Verträge ohne vorherigen Vertragsabschluss bestätigten. Da die Firmen die Abgabe einer Unterlassungserklärung verweigerten, mussten wir Klage einreichen.

Das Verfahren gegen einen Mobilfunkanbieter, der seinen Kunden über eine Vertragsänderung informierte, die dann gelten sollte, wenn der Verbraucher nicht aktiv widersprach, fand einen positiven Ausgang. Das zuständige Gericht erteilte dem Versuch, bestehende Verträge einseitig zu ändern, eine Absage.

LEBENSVERSICHERER IM VISIER

Gegen die Allianz Deutschland AG wurde wegen der irreführenden werblichen Darstellung für das Finanzprodukt Index Select durch uns Klage erhoben. Mit dem sogenannten Vorsorgekonzept verspricht der Versicherungskonzerns Allianz seinen Kunden eine Beteiligung an der Wertentwicklung des Eurostoxx 50 ohne Verlustgefahr. Nach unserer Auffassung partizipiert das in die private Rentenversicherung eingezahlte Geld jedoch nicht direkt an der Börse. Über die Klage wurde 2017 noch nicht entschieden.

Im Dezember 2017 hat der Bundesgerichtshof (BGH) auf unsere Klage ein bahnbrechendes Urteil gesprochen. Wir hatten gegen die Allianz Lebensversicherungs-AG geklagt. Hat ein Versicherer über Jahre mit unwirksamen Klauseln gearbeitet und seinen Kunden dadurch einen finanziellen Schaden zugefügt, so darf das Unternehmen die Gewinne nicht behalten. Verbraucher haben nun einen sogenannten Folgenbeseitigungsanspruch. Nun sind der Allianz-Konzern und andere Unternehmen gezwungen, sich gegenüber ihren Kunden klar zu bekennen. Fehler können nicht mehr einfach totgeschwiegen und ausgesessen werden. Die Entscheidung des Bundesgerichtshofs hat aus unserer Sicht nicht nur weitreichende Folgen für alle Versicherten in Deutschland, sondern auch für den Verbraucherschutz insgesamt: Der BGH hat in seinem Urteil klargestellt, dass Verbraucherschutzverbänden wie den Verbraucherzentralen hinsichtlich aller verbraucherschützenden Vorschriften gleichermaßen ein Folgenbeseitigungsanspruch zustehen kann und sie entsprechende Informations- und Aufklärungsschreiben von Unternehmen einfordern dürfen. Wir meinen: Die im Urteil getroffenen Wertungen gelten demnach nicht nur für die Versicherungsbranche, sondern auch für andere Konsummärkte.

Eine durch uns im Rahmen des Projekts Marktwächter Finanzen erarbeitete Untersuchung war Ausgangspunkt einer Abmahnung der Alten Leipziger Versicherung, deren Standmitteilungen nicht den gesetzlichen Mindestanforderungen entsprachen. Während viele Versicherer nach der Veröffentlichung der genannten Untersuchung ihre Standmitteilungen bereitwillig anpassten, sperrte sich die Alte Leipziger gegen eine Überarbeitung. Bis zum Urteil des Landgerichtes Frankfurt/Main. Die Richter folgten unserer Klage in wesentlichen Teilen und verurteilen die Alte Leipziger, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten.



NETBANK LENKT EIN

Im Februar 2017 mahnten wir die Netbank ab. Diese warb mit „kostenloser Kontoführung“ fürs Girokonto um Neukunden. Ein Blick ins zum 1. April 2017 gültige Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank zeigte jedoch, dass ab April ein Betrag von bis zu 3,50 Euro monatlich für die Kontoführung fällig werden sollte.

Ein deutlicher Hinweis auf die baldige Einführung des Entgelts fehlte. Die Netbank gab eine Unterlassungserklärung und passte ihren Internetauftritt entsprechend an.

TELEFON, INTERNET + MEDIEN

Ob untergeschobene Verträge, ominöse Abofallen oder Probleme mit unseriösen Ticketanbietern – wir haben vielen Verbrauchern bei Problemen im Bereich Telekommunikation, Internet und Medien weiterhelfen können.

UNTERGESCHOBENE VERTRÄGE

Im Berichtsjahr wandten sich viele Verbraucher an uns, weil sie mit ungerechtfertigten Rechnungen konfrontiert waren, sehr häufig ging es dabei um ihre Mobilfunkverträge. Erneut fanden sich unerklärliche Rechnungsposten, die von unbekanntem Dritten gefordert wurden, unter den zu zahlenden Beträgen.

Ähnliche Überraschungen gab es mit hohen Entgelten für Verbindungen im Ausland. Innerhalb Europas ist das Problem zwar nicht mehr so groß, außerhalb der Europäischen Union aber umso mehr, wenn kein entsprechender Auslandstarif vereinbart wurde. Durch unsere Verhandlungen mit den Anbietern konnten die Forderungen häufig auf eine wesentlich niedrigere Summe gemindert werden.

Viele Menschen mit Migrationshintergrund kamen in unsere Beratung, die ganz grundsätzliche Probleme mit Vertragsabschluss und Rechnungen hatten. Häufig ging es um in Telefonshops unbewusst abgeschlossene beziehungsweise untergeschobene Verträge. Teilweise nutzten Shopbetreiber die mangelnden Sprachkenntnisse der Kunden zu ihrem eigenen Vorteil aus, indem sie unpassende und teure Verträge vermittelten. Auch in diesen Fällen gelang es uns häufig, die Anbieter zum Einlenken bis hin zur Stornierung der gesamten Forderung zu bewegen.

IMMER NOCH ABOFALLEN

Über Routenplaner-Seiten, die vielfach kostenlos im Internet zur Verfügung stehen, sollte plötzlich ein Abo für 500 Euro bei einer Laufzeit von 24 Monaten abgeschlossen worden sein – obgleich ein Vertrag gar nicht zu Stande gekommen war. Rechtlich unhaltbar wurde dennoch von den Anbietern dieser Seiten massiv bis hin zur Pfändung gedroht, zum Beispiel wie folgt: *„Aus diesem Grund wird Sie am Freitag, den 07.04.2017 um 10:00 Uhr unser Inkasso-Team besuchen, um Ihre Wertgegenstände zu pfänden. Soweit es möglich ist, werden die Gegenstände mit dem Kleintransporter abtransportiert, für größere Gegenstände wird für den Folgetag eine Spedition beauftragt. Sollten Sie nicht zu Hause sein oder die Tür nicht selbst öffnen, wird ein Schlüsseldienst hinzugezogen, der*

„Ich muss mich meinerseits noch einmal ausdrücklich für Ihre tolle Unterstützung bedanken. Ein weiteres Telefonat mit O2, in dem ich nochmals schildern konnte, warum ich letztendlich die Hilfe der Verbraucherzentrale in Anspruch genommen habe, hat dazu geführt, dass man mich rückwirkend aus dem Vertrag entlassen hat. Ohne Ihren Einsatz wäre das nicht passiert! Daher habe ich mich dazu entschlossen, einen Teil des eingesparten Geldes an die Verbraucherzentrale zu spenden.“

Herr H. am 11. Oktober 2017

die Tür dann öffnen wird. Die Mehrkosten müssen wir Ihnen natürlich zusätzlich in Rechnung stellen.“ Solche Drohschreiben verunsicherten viele Verbraucher. Hier konnten wir durch Beratung und Information die Betroffenen darin bestärken, den unseriösen Geschäftemachern nicht nachzugeben. Erstaunlicherweise meldeten uns Verbraucher 2017 weiterhin Probleme mit Abfallen im Internet, obgleich dies seit Einführung der sogenannten Button-Lösung im Jahre 2012 nicht zu erwarten war.

PROBLEME MIT UNSERIÖSEN TICKETANBIETERN

Ebenfalls viele Anfragen erhielten wir zu im Internet tätigen Vermittlern wie Viagogo, die Tickets für Konzerte und andere Veranstaltungen auf dem Zweitmarkt verkaufen. Verursacht durch intransparente Preisgestaltung und einen ebenso intransparenten Kaufprozess bezahlten die Verbraucher oft ein Vielfaches des ursprünglichen Ticketpreises – manchmal für Veranstaltungen, die überhaupt nicht stattfanden. Für viele eine böse Überraschung, die die Freude an den Konzerten deutlich schmälerte! Die Verbraucherzentrale warnte vor den unseriösen Ticketanbietern.

BERATUNG ZU URHEBERRECHTSVERLETZUNGEN

Bei Abmahnungen wegen Filesharing kommen inzwischen überwiegend Menschen zu uns, die wenig bis gar keine deutschen Sprachkenntnisse haben – zum Teil, weil sie gerade erst nach Deutschland gekommen sind, oder auch abgemahnte Verbraucher, die Besuch aus dem Ausland hatten. In beiden Fällen kommt es zu den Urheberrechtsverletzungen, weil der Betroffene sich nicht darüber im Klaren ist, dass das Teilen von urheberrechtlich geschützten Werken in Deutschland nicht erlaubt ist – oft, da es im Heimatland kein Problem darstellt.

Viele Rechtsanwaltskanzleien, die noch vor wenigen Jahren eine Vielzahl von Verfahren gegen die Verbraucher führten, haben inzwischen das Feld freigemacht für wenige, dafür aber umso mehr tätige Rechtsanwälte. Oft betroffen sind nach wie vor Eltern von minderjährigen Kindern, die rechtlich noch zu wenig gebildet sind, um zu erkennen, dass Filesharing verboten ist. Leider schützt Unwissenheit hier vor Verfolgung nicht, und die Forderungen bringen viele Verbraucher wiederholt in finanzielle Bedrängnis! In der Beratung wird über die rechtlichen Voraussetzungen der Forderungen informiert, außerdem wird die Unterlassungserklärung so modifiziert, dass die Verbraucher den Urheberrechtsinhabern genug, aber nicht zu viel versprechen, und es werden Tipps gegeben, wie die Forderung minimiert werden kann.

OFFENE FRAGEN ZUM RUNDFUNKBEITRAG

Ein leichter Rückgang in den Beratungen zum Rundfunkbeitrag ist vor allem darauf zurückzuführen, dass viele Verbraucher sich seit Einführung des neuen Änderungsgesetzes zum Rundfunkbeitragsstaatsvertrag nunmehr rückwirkend für drei Jahre von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreien lassen können. Hierfür hatte sich die Verbraucherzentrale Hamburg seit längerem eingesetzt. Das Gesetz ist daher ein schöner Erfolg für die Verbraucher.

Viele Konsumenten, die die Rundfunkbeitragsberatung aufsuchten, hatten Probleme, das Konzept der Zahlungspflicht grundsätzlich zu verstehen. Häufig lag das an Sprachschwierigkeiten. Oft war der Rückstand bei den Rundfunkbeiträgen nicht das einzige, was an Forderungen offen stand.



Gerade die Lösung der Zahlungsprobleme beim Rundfunkbeitrag fällt speziell solchen Verbrauchern schwer, die ohnehin Schwierigkeiten mit Schriftverkehr und Einschätzung von Rechten und Pflichten im Alltag haben. Unsere Beratung fand daher oft in englischer Sprache statt beziehungsweise brachten die Verbraucher Bekannte als Dolmetscher mit. So gelang es, Sachverhalte aufzuklären, rechtliche Informationen zu erläutern und gemeinsam mit den Verbrauchern die nächsten Schritte zu besprechen. Beratungsanfragen kommen mittlerweile aus dem ganzen Bundesgebiet, oft per Telefon und per Mail. Die persönliche Beratung steht allen Hamburgerinnen und Hamburgern offen, die eine Aufklärung über ihre Pflichten und Rechte wünschen.

„Ich möchte mich auf diesem Wege für Ihre Unterstützung bedanken. Aufgrund Ihrer Anfrage hat der Beitragsservice mir endlich eine Übersicht zugesendet und ich konnte den fehlerhaft geforderten Betrag und die damit verbundenen Säumniszuschläge aufklären. Nun wurde mir mitgeteilt, dass mein Beitragskonto ausgeglichen ist.“

Herr M.

am 19. Dezember 2017

„Super – endlich habe ich mal Klarheit und dieses dumpfe Gefühl bestätigt, dass da was läuft, was nicht richtig ist. Endlich kann ich frei entscheiden, was gut für mich und meine Rentensicherung ist.

Ich hoffe, Sie können noch vielen Menschen helfen, so wie Sie es bei mir getan haben. Ich werde Ihrem Rat auf jeden Fall folgen und bedanke mich recht herzlich für diese Dienstleistung – das Warten hat sich auf jeden Fall gelohnt.“

Frau G.

am 21. September 2017

VERSICHERUNGEN

Lebens- und Rentenversicherungen bleiben eines unserer wichtigsten Themen. Wir haben Verbraucher dazu das ganze Jahr über beraten – schriftlich, im persönlichen Gespräch und im Rahmen unserer Vorträge. Mit unserem speziellen Fachwissen konnten wir vielen Versicherten helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Die Werte der Lebens- und Rentenversicherungen werden immer schlechter. Einige Versicherer haben sich daher – mit dem Segen der Finanzaufsicht – entschieden, in den sogenannten Run off zu gehen. Im Zuge dessen werden alte Verträge, für die Versicherer aufgrund vertraglicher Verpflichtungen viel erwirtschaften müssen, ausgelagert und an sogenannte Abwicklungsplattformen verkauft.

Die Entwicklungen in der Lebensversicherungsbranche verunsichern die Verbraucher zunehmend. Weiterzahlen, ruhen lassen oder kündigen, fragen sich viele der Versicherten. Uns erreichten 2017 sehr viele Anfragen deswegen. Wir konnten den Ratsuchenden bei der Beurteilung ihrer Verträge helfen und sie über die ihnen zustehenden rechtlichen Möglichkeiten informieren. Eine besondere Rolle spielte dabei unser Online-Rechner für die Kalkulation von Rückzahlungsansprüchen im Falle eines Widerspruchs, den Verbraucher seit 2018 kostenfrei über unsere Internetseite nutzen können. Zudem boten wir rechnerische Gutachten an und ermöglichten es den Verbrauchern so, ihre Ansprüche gegenüber den Versicherungsgesellschaften konkret zu beziffern.

Weiterhin beschäftigen uns vermehrt Versicherungsprodukte, die nur über das Internet vermarktet werden, wie Reiserücktrittsversicherungen, eine Berufsunfähigkeitsversicherung oder sogenannte Kurzzeitversicherungen.

NÄCHSTER SCHRITT IM ALLIANZ-VERFAHREN

Unsere 2010 auf den Weg gebrachte Sammelklage gegen die Allianz fand im Jahr 2017 ein gemischtes Zwischenergebnis. Viele Verbraucher hatten bereits Nachzahlungen aufgrund unserer Klage erhalten. Wir verfolgten das Thema weiter und legten Berufung ein, um den Versicherer zur Auskunft gegenüber den Verbrauchern zu verpflichten. Damit sollen die Betroffenen zukünftig Zahlungen, die sie von der Versicherung erhalten, nachvollziehen können.

MARKTWÄCHTER FINANZEN BEWIRKT GESETZESÄNDERUNG

Als erste Untersuchung überhaupt konnte die Veröffentlichung „Klartext oder Rätsel – Wie informativ sind Standmitteilungen?“ des Hamburger Marktwächter-Teams eine Gesetzesänderung ins Rollen bringen. Im Rahmen der Untersuchung werteten wir 68 verschiedene Arten von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen aus. Das Ergebnis: Standmitteilungen von Kapitallebensversicherungen gehen oft am Informationsbedarf der Kunden vorbei. Besonders problematisch ist, dass ein Viertel der untersuchten Standmitteilungen nicht einmal die wenigen gesetzlich vorgeschriebenen Angaben vollständig nennt, wie beispielsweise die Leistung im Todesfall sowie bei Ablauf zuzüglich der garantierten Überschüsse.



Unsere in der Untersuchung formulierten Maßnahmen für mehr Transparenz und verbindliche Standards für Standmitteilungen wurden von der Politik 2017 umgesetzt. Konkret passte die Bundesregierung im Rahmen der IDD-Umsetzung den Paragraphen 155 VVG zu Gunsten der Verbraucher an. Ein großer Erfolg für die Marktwächter der Verbraucherzentrale Hamburg und den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

Medial erfolgreich war 2017 eine von uns in Auftrag gegebene Forsa-Umfrage zum Umgang mit Mobiltelefonen. Dabei kam heraus, dass 77 Prozent aller befragten Handybesitzer ihr Mobiltelefon im öffentlichen Raum so verwahren, dass die Handyversicherung bei Diebstahl nicht zahlen müsste. Unsere dazu veröffentlichte Pressemeldung wurde bundesweit von vielen Zeitungen und Online-Medien aufgegriffen.

GELDANLAGE + ALTERSVORSORGE

Viele Verbraucher wissen angesichts der niedrigen Zinsen nicht, wie sie ihr Ersparnis anlegen und etwas fürs Alter beiseite legen sollen. Unsere Finanzexperten gaben Ratsuchenden wichtige Hinweise und konnten trotz der schwierigen Rahmenbedingungen oft weiterhelfen.

BETRIEBSRENTE, PENSIONS-KASSEN UND RIESTER

Viele Verbraucher stellten sich durch das im vergangenen Jahr verabschiedete Betriebsrentenstärkungsgesetz die Frage nach der Rentabilität einer betrieblichen Altersvorsorge. Die Beratungsnachfrage zu diesem Thema stieg deutlich an. Zwar hat der Gesetzgeber mit dem Sozialpartnermodell die Möglichkeit eines neuen Durchführungsweges geschaffen, damit Arbeitgeber und Gewerkschaften neue kostengünstige und transparente Versorgungswerke anbieten, allerdings hat er nicht die Chance genutzt, die Rahmenbedingungen für die betriebliche Altersvorsorge insgesamt zu verbessern und das Grundproblem, nämlich die 2004 eingeführte Sozialabgabenlast auf die Betriebsrente im Alter, abzuschaffen. Dadurch wird die Betriebsrente für die allermeisten nicht die beste Lösung sein.

Außerdem haben die niedrigen Zinsen inzwischen auch die betriebliche Altersvorsorge erreicht, sodass einige Pensionskassen ab 2017 den Garantiezins bei ihren privaten Rentenversicherungen gesenkt haben. Dadurch werden viele Arbeitnehmer im Rentenalter nicht mehr die Versorgung erhalten, mit der sie ursprünglich gerechnet haben.

Auch bei Verträgen mit Riester-Zuschüssen kam es im letzten Jahr zu ungünstigen Veränderungen. So konnten Riester-Sparer bislang das angesparte Kapital aus einem Vertrag zum Ende der Ansparphase auf einen anderen Anbieter übertragen, wenn dieser beispielsweise eine höhere Rente für das Kapital anbot. Leider nehmen viele Versicherer das Geld aus Riester-Verträgen inzwischen nicht mehr an, sodass die vom Gesetzgeber vorgesehene Möglichkeit des Vertragswechsels unterlaufen wird.

INDEXFONDS WERDEN ZURÜCKGEHALTEN

Durch die langanhaltende Niedrigzinsphase möchten immer mehr Verbraucher ihr Geld in Aktienfonds investieren. Nach wie vor sträuben sich Filialbanken jedoch, ihren Kunden – auch auf Nachfrage – kostengünstige börsengehandelte Indexfonds (ETF) zu verkaufen, da sie selbst an aktiv gemanagten Investmentfonds deutlich mehr verdienen.

„Wir möchten uns ganz herzlich für die tolle Beratung in Sachen Geldanlage bedanken. Es war extrem hilfreich und einfach auch ein sehr nettes Gespräch.“

*Frau und Herr M.
am 2. Februar 2017*

„GUT FÜRS GELD UND GUT FÜRS KLIMA“

Im Projekt „Gut fürs Geld und gut fürs Klima“ beschäftigten wir uns mit Investitionen in Mikrofinanzierung, die als krisensichere Geldanlage gelten. Das Geschäft mit der einkommensschwachen Bevölkerung in Entwicklungsländern hat ein positives Image, weil die „Hilfe zur Selbsthilfe“ als sinnvolle Geldanlage erscheint. Wir kamen zu der Einschätzung, dass Anleger genau hinschauen sollten, wem sie ihr Geld anvertrauen und prüfen, ob ihre Vorstellung einer sozialen Wirkung damit wirklich erreicht wird.

Des Weiteren haben wir die Gesetzgebung zur betrieblichen Altersvorsorge unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten unter die Lupe genommen. Dabei spielten die verschiedensten Gesetze eine Rolle, die auch in der klassischen Geldanlage oder im Versicherungsaufsichtsrecht beheimatet sind.

Das Thema „Energiegenossenschaften“ ist zwar alt, aber dennoch aktuell. Der Grundgedanke einer Genossenschaft ist: Gemeinsam ein Ziel besser zu erreichen als im Alleingang. Diese Idee verfolgen auch Energiegenossenschaften. Sie geben Bürgern die Möglichkeit, sich an der alternativen Energiegewinnung vor ihrer eigenen Haustür zu beteiligen. Das Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) sieht nun keine garantierte Einspeisevergütung mehr vor. Mit dieser neuen Gesetzeslage haben die Anleger eine weniger sichere Ertragslage als zuvor.



BERATUNG BEI PROBLEMEN MIT DER GELDANLAGE

Auch in diesem Jahr beschäftigten uns die Pleiten um das Pfandleihhaus Lombardium Hamburg GmbH & Co. KG weiter. Wir haben geprüft, ob die Verbraucher, denen die stillen Beteiligungen (z.B. LombardClassic 2 u 3) als „festgeldähnliche Anlagen mit hohem Sicherheitsfaktor“ verkauft wurden, ihre Berater mit Aussicht auf Erfolg wegen Falschberatung auf Schadensersatz in Anspruch nehmen können, um nicht nur ihre Forderung im Insolvenzverfahren anmelden zu können.

Konnten wir im letzten Jahr Verbrauchern, die der Treuk AG Nachrangdarlehen gewährt hatten, noch anraten, die Zahlungen mit anwaltlicher Hilfe zurückzuholen, ist es dafür nun zu spät. Die Treuk AG hat am 26. Oktober 2017 Insolvenz angemeldet. Die Gesellschaft hatte Verbrauchern Lebensversicherungs- und Bausparverträge abgeluchst mit der Behauptung, diese „aufzuwerten“. Nun dürften nicht wenige Geschädigte ihre Altersvorsorge endgültig verloren haben.



Damit die durch unseriöse Anbieter und verfehlte Geldanlageprodukte Geschädigten ihrem guten Geld nicht noch schlechtes hinterherwerfen, haben wir uns auch wieder mit Anwälten befasst, die die Gebeutelten ein zweites Mal zur Kasse bitten. Wir haben die schwarzen Schafe der Zunft benannt, die mehr ihren eigenen Nutzen im Auge haben als die Interessen ihrer Mandanten, und öffentlich vor ihnen gewarnt.

Zu den unseriösen Anlagegenossenschaften erreichten uns weiterhin Beschwerden, weil die Verbraucher oft nach jahrelangen Einzahlungen auf die Verträge erfahren mussten, dass die Genossenschaft nur Verluste erwirtschaftet hat und sie nicht mit einer Auszahlung rechnen können. Hinzu kam die Pleite der Stuttgarter Eventus eG, die die Problematik des Widerspruchs der Werbung mit größtmöglicher Sicherheit und der Realität, in der ein skrupelloser Betrüger die Zahlungen der Mitglieder für ein Leben im Luxus veruntreute, ins Bewusstsein rief.

Durch unsere Teilnahme im Beirat der Stiftung Warentest an dem Projekt zu Direktinvestments erhielten wir interessante Einblicke, insbesondere in die Geschäfte der Containeranbieter, die wegen der in der Vergangenheit gezahlten hohen Renditen äußerst beliebt bei den Verbrauchern sind. Die damit verbundenen Risiken werden jedoch allzu häufig ausgeblendet.

In der Beratung hatten wir weiter mit geschlossenen Beteiligungen zu tun, wobei sich die Fragestellungen immer weiter ausdifferenzierten, zumal es für Schadensersatzansprüche wegen Falschberatung häufig zu spät war. Verbraucher wollten unsere Einschätzung zu Auseinandersetzungsergebnissen, zu Sanierungsbemühungen bei Fonds in Schieflage, zu Forderungen nach Rückzahlung von Ausschüttungen, zu Anwaltsstrategien oder zur Möglichkeit des Verkaufs ihrer Beteiligung.

SCHULDEN, KREDIT + KONTO

Schwerpunkt unserer Tätigkeit war 2017 die Einzelfallbearbeitung in der Schuldner- und Insolvenzberatung. Insgesamt konnten wir im zurückliegenden Jahr 465 Fälle abschließen und darüber hinaus mehr als 3.100 allgemeine Beratungen und sogenannte Kleinstverfahren (Fälle mit nur einem Gläubiger oder Schuldsomme unter 1.000 Euro) durchführen – eine deutliche Steigerung im Vergleich zum Vorjahr.



UNTERSTÜTZUNG IN SACHEN GIROKONTO

Thematisch beschäftigte uns im Jahr 2017 weiterhin der Zugang zum Girokonto. Seit Mitte 2016 gibt es – zumindest auf dem Papier – den Rechtsanspruch auf ein Basiskonto. In unsere Beratung kommen (oder werden bereits in unserer Schuldner- und Insolvenzberatung betreut) nach wie vor verschuldete und/oder erwerbslose Verbraucher, denen zunächst die Einrichtung eines Girokontos verweigert wird. Gründe sind vorrangig eine negative Schufa-Auskunft, Schulden bei derselben Bank oder ein anderweitig vorhandenes (allerdings nicht funktionierendes) Konto. Durch Unterstützung und gegebenenfalls persönliche Begleitung zur entsprechenden Bank oder Sparkasse konnten wir mehr als 80 Kontolosen zu einem funktionierenden Girokonto verhelfen.

PROBLEME BEIM P-KONTO

Leider immer noch aktuell und für die Betroffenen existenziell ist die Erlangung von Schutz gegenüber Pfändungen. Hierzu hatte der Gesetzgeber den Anspruch auf ein sogenanntes Pfändungsschutz-

konto eingeführt. Das sogenannte P-Konto soll der Vereinfachung des Schutzes dienen, doch es kommt immer wieder zu Problemen für die Verbraucher. Probleme beobachteten wir zum Beispiel im Zusammenhang mit der Verrechnung des Guthabens beziehungsweise Einkommens zum Monatsende, bei von Kreditinstituten „selbst gewählten“ Begrenzungen der Laufzeit von Bescheinigungen, bei Kündigungen des Kontos durch das Kreditinstitut oder bei Überweisungen an Gläubiger trotz Pfändungsschutz.

FRAGEN ZU KREDITKARTENKREDITEN, SCHUFA UND MEHR

Außerdem nachgefragte Themen waren Kreditkartenkredite und teure Extras, „Null-Prozent-Finanzierungen“, die mit Kreditkartenverträgen oder einer Restschuldversicherung gekoppelt wurden, Bezahlmethoden im Internet, Kredite von privat an privat, die Schufa, (Kredit-)Kartenmissbrauch, Kreditvermittler und gewerbliche Schuldenregulierer („Kredite ohne Schufa“), die Höhe von (Dispo-)Zinsen, Entgelte von Bankdienstleistungen und Negativzinsen, Kontoeröffnung per Skype, Geldabheben im Supermarkt, Energiearmut und die Beratung zum Haushaltsbudget.

MIT WIDERRUF TAUSENDE EURO SPAREN

Ratenkredite werden Verbrauchern häufig zu schlechten Konditionen angeboten, doch die Darlehen können bei falschen Widerrufsbelehrungen rückabgewickelt werden. Vor allem die Widerrufsbelehrungen bei Verträgen mit Restschuldversicherungen sind oft fehlerhaft. Im Rahmen unseres Angebots zur Vertragsprüfung von Konsumentenkrediten mit Restschuldversicherungen haben wir für Verbraucher im zurückliegenden Jahr Rückforderungsbeträge oder aber die Reduzierung von geschuldeten Kreditsummen von insgesamt mehreren tausend Euro errechnet.



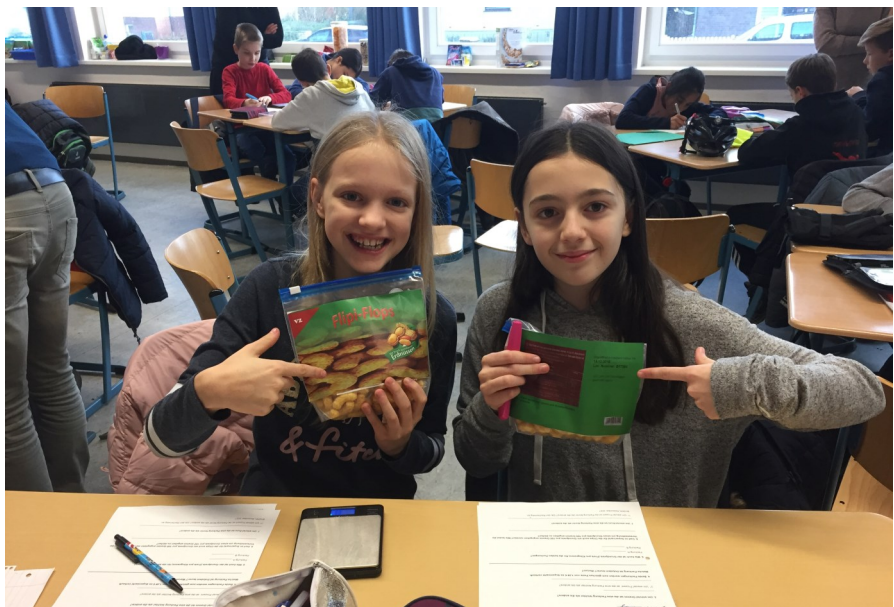
VERBRAUCHERBILDUNG

Das Ziel unserer Angebote zur Verbraucherbildung war es, Kinder und junge Erwachsene auf ein Leben als informierte, kritische und mündige Verbraucherinnen und Verbraucher vorzubereiten.

„Ich bin fast 18 und hab keine Ahnung von Steuern, Miete oder Versicherungen. Aber ich kann 'ne Gedichtanalyse schreiben. In vier Sprachen.“

Mit diesem Tweet äußerte die damals 17-jährige Schülerin Naina aus Köln Anfang 2015 ihre Kritik an einer fehlenden Alltagsbildung und löste eine bundesweite Bildungsdebatte aus. Schulische Bildung ist eine Sache, im Alltag zurechtzukommen eine andere. Viele Jugendliche wissen nicht, wofür man ein Girokonto benötigt oder welche Versicherungen wichtig sind. Von gesunder Ernährung, Medienkompetenz oder nachhaltigem Konsum haben viele zwar eine vage Vorstellung, wenn es aber um die konkrete Umsetzung geht, wird es schwierig.

Im Rahmen unseres Projekts „Hamburger Verbraucherschulen“ unterstützten wir vier Hamburger Schulen dabei, Verbraucherbildung in Unterricht und Schulalltag zu integrieren. Im Mittelpunkt stand die Vermittlung von Konsum- und Alltagskompetenzen in den Bereichen Ernährung und Gesundheit, Finanzen und Verbraucherrecht, Medien sowie nachhaltiger Konsum. Die begleiteten Schülerinnen und Schüler sollen so besser für ihr Alltagsleben gewappnet sein.





In Workshops lernten die Kinder und Jugendlichen unter anderem, wozu man ein Konto benötigt, welche Versicherungen wirklich wichtig sind und worum man nicht endlos viele private Daten und Bilder ins Internet hochladen sollte. Durch Besuche bei uns in der Verbraucherzentrale lernten sie, wie sie sich anbieterunabhängig informieren können. Die Fallbeispiele aus unserer Beratungspraxis sensibilisierten anschaulich für mögliche Gefahren und Fallstricke im Konsumalltag. Zusätzlich fanden Informationsveranstaltungen für Eltern und Fortbildungen für Lehrkräfte statt.

Je früher Kinder und Jugendliche ein starkes Selbstverständnis als Verbraucher entwickeln und kritisch konsumieren lernen, desto besser. In unserer immer komplexer werdenden Welt ist es keine Selbstverständlichkeit, dass Verbraucherknowledge zu Hause vermittelt wird. Umso wichtiger ist es, dass diese Aufgabe verlässlich von allen Schulformen übernommen wird. Dafür standen wir den beteiligten Schulen unabhängig und fachlich zur Seite.

In Hamburg existiert für die Vermittlung von Alltags- und Konsumkompetenzen kein gesondertes Schulfach. Zwar werden einzelne Themenbereiche in verschiedenen Fächern und Aufgabengebieten thematisiert, eine systematische und fächerübergreifende Verankerung in Unterricht und Schulalltag findet jedoch noch an zu wenigen Schulen statt.

Das Projekt „Hamburger Verbraucherschulen“ wurde gefördert von der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz.

*„Ich habe mit einer Gruppe von Schülern die Verbraucherzentrale besucht, um einen Vortrag über notwendige Versicherungen, zum Beispiel bei Berufsunfähigkeit nach der Ausbildung, zu hören. Die Schüler waren sehr angetan von dieser Info und fanden es auch hilfreich, die Verbraucherzentrale auf diese Weise kennenzulernen.“
Frau P. am 4. Mai 2017*

IMMOBILIENFINANZIERUNG + BAUVERTRAG

Rat und Hilfestellungen zur Finanzierung einer Wohnung oder eines Hauses und zur Kreditbeschaffung waren erneut 2017 stark nachgefragt. Daneben spielten der Kreditwiderruf, zweifelhafte Vorfälligkeitsentschädigungen und die massenhafte Kündigung von Bausparverträgen und zugleich der aggressive Verkauf neuer Bausparverträge eine große Rolle.

DAUERBRENNER KREDITWIDERRUF

Rein zahlenmäßig hat das Thema „Widerruf von Immobilienkreditverträgen“ im Bereich Baufinanzierung zwar in 2017 seine Dominanz verloren. Nichtsdestotrotz zeigt sich auf einem niedrigen, aber stabilen Niveau weiterhin eine konstante Nachfrage in der schriftlichen wie auch der persönlichen Beratung.

Auch wenn sich bei den Gerichten inzwischen vielfach eine für die Kreditnehmer eher negative Tendenz eingestellt hat, gibt es weiterhin positive Entscheidungen und teilweise überraschende neue Ansätze. Es lohnt sich also weiterhin, die Widerrufsbelehrungen in den Kreditverträgen überprüfen zu lassen. Fehlerhafte Belehrungen in Darlehensverträgen sind für Verbraucher die Chance, Vorfälligkeitsentschädigungen, zum Beispiel beim Verkauf einer Immobilie, zu sparen oder teure in günstigere Darlehen umzuschulden. Dabei geht es in der Regel um mehrere tausend Euro.

FALSCH RECHNENDE KREDITINSTITUTE

Wird ein Immobilienkredit während der laufenden Zinsbindung zurückgezahlt, müssen Darlehensnehmer eine Vorfälligkeitsentschädigung an ihre Bank oder Sparkasse zahlen. Obwohl die Berechnungsschritte der Entschädigung inzwischen durch verschiedene Urteile weitgehend festgelegt sind, berechnen viele Kreditinstitute weiterhin häufig zu hohe Vorfälligkeitsentschädigungen. Im Jahr 2017 blieben die Anfragen für die Überprüfung weiterhin auf einem guten Niveau, wenngleich sich bemerkbar macht, dass die Verträge aus den „ganz teuren Zeiten“ inzwischen auslaufen.

PROBLEME MIT BAUSPARVERTRÄGEN

Bis vor einigen Jahren wurden Bausparverträge als ideale Geldanlage beworben, also keineswegs nur für Menschen, die damit etwas finanzieren wollen. Viele Bausparkassen lockten neue Kunden mit dem Versprechen, das anzusparende Guthaben vergleichsweise hoch zu verzinsen. In Zeiten niedriger Zinsen wurden diese Model-

„Ganz herzlichen Dank für Ihre ausführliche Darstellung, das ist wirklich beispielhaft. Es ist nicht nur meine ursprüngliche Frage beantwortet, sondern noch einige zusätzlichen Fragen, die ich schon im Hinterkopf hatte. Wir brauchen keine Anschlussfinanzierung und werden es sicherlich auf eine Klage oder einen Vergleich ankommen lassen.“

Frau L. am 5. Dezember 2017

le für die Bausparkassen zum Problem. Auf der einen Seite müssen hohe Guthabenzinsen gezahlt werden. Auf der anderen Seite lässt sich aktuell bei dem Niedrigzinsumfeld gar nicht genug Geld dafür verdienen. So versuchen die Kassen bereits seit 2008 im zunehmenden Maße, ihre Kunden systematisch aus gut verzinsten Verträgen zu drängen. Die regelrechte Kündigungswelle, die im Jahr 2015 begann, wurde seitdem unvermindert fortgesetzt und betrifft heute auch Verträge mit verhältnismäßig niedrigem Guthabenzins.

Zwischenzeitlich hat der Bundesgerichtshof zwar Klärung für die Kündigung von Verträgen, die schon mehr als 10 Jahre zuteilungsfähig sind, geschaffen. Offen geblieben ist aber die Frage, ob Bausparverträge, die explizit als Geldanlage verkauft wurden, auch von diesem Kündigungsrecht der Bausparkassen umfasst sind und vor allem, wann ein Bausparvertrag als Geldanlage gilt. Hier besteht nach wie vor gerichtlicher Klärungsbedarf.

Interessant ist aber, dass zugleich so aggressiv wie nie um neue Bausparer geworben wird. Den einen wird nahegelegt, den (gut verzinsten alten) Bausparvertrag doch einfach durch einen aktuellen (niedrig verzinsten) Bausparvertrag zu ersetzen. Teilweise wird das noch in den Kündigungen angeboten. Bei Finanzierungsangeboten werden nicht selten komplizierte und teure Bausparkombi-Lösungen empfohlen. Aber wer will schon einen Bausparvertrag abschließen, wenn er nicht sicher sein kann, dass dieser auch tatsächlich fortgeführt wird?

INFORMATION UND BERATUNG RUND UM DIE IMMOBILIE

Die Besucherzahlen sind ebenso wie das Beratungs- und Vortragsangebot des traditionell Ende Februar stattfindenden „Tag der Immobilie“ in 2017 stabil geblieben. Auch die insgesamt rund 18 Seminare und Vorträge der Abteilung waren wieder sehr gut besucht. Persönliche Beratungstermine – sowohl zum Kreditwiderruf als auch zu allgemeinen Themen wie Finanzierung und Kreditbeschaffung – sowie die Prüfung von Bauverträgen blieben ebenfalls stark nachgefragt. Die von uns begleiteten Baugemeinschaften sind inzwischen in die echte Bauphase eingetreten bzw. nähern sich dieser. Der bisherige Verlauf der durch uns begleiteten Finanzierung war erfreulich positiv.

Es kristallisiert sich heraus, dass zunehmend mehr ältere Menschen Beratung nachfragen, die nicht mehr nur die „klassische“ Finanzierungsberatung umfasst, sondern sich auch um die Frage dreht „Was kann ich oder was will ich im Alter mit meiner Immobilie machen?“.

„Vielen Dank noch einmal für das tolle Seminar zur Immobilienfinanzierung, es war wirklich sehr interessant und hat Spaß gemacht.“

Herr B. am 25. Juni 2017

ENERGIESPAREN, KLIMA + ENERGIERECHT

Die noch immer relativ niedrigen Energiepreise machten sich 2017 bei der Nachfrage in Sachen Energieeinsparung bemerkbar. Zusätzlich führten vermutlich Unsicherheiten über neue oder geänderte Förderkonditionen zu einem abwartenden Verhalten bei Sanierungswilligen. Nicht zuletzt haben vor allem in Hamburg viele Verbraucher aufgrund hoher Immobilienpreise kaum noch finanziellen Spielraum für energetische Sanierungen.

MEHR BERATUNGEN DURCH KOOPERATIONEN

Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen konnten wir durch Kooperationen und verstärkte Netzwerkarbeit im Rahmen des Regionalmanagements die Ziele hinsichtlich der Beratungszahlen im Bereich der bundesgeförderten Energieberatung erreichen bzw. sogar noch übertreffen. So bot etwa die Baugenossenschaft Bergedorf-Bille ihren Mietern einen kostenfreien Basis-Stromspar-Check der Verbraucherzentrale inklusive zusätzlicher Give-aways an und der Grundeigentümer-Verband Hamburg finanzierte seinen Mitgliedern 50 Heiz-Checks. Im April startete die bundesweite Auffrischkampagne zum Solarwärme-Check, an der die Verbraucherzentrale Hamburg mit Anzeigenschaltungen und Pressearbeit beteiligt war. Darüber hinaus wurde mit der Investitions- und Förderbank Hamburg (IFB Hamburg) vereinbart, dass Anschreiben an Betreiber einer mit IFB-Mitteln geförderten Solarthermie-Anlage ein Handzettel mit Hinweis auf die Checks beigelegt wird. Insgesamt wurden 2017 im Rahmen der bundesweit geförderten Energieberatung 2.679 Beratungen durchgeführt.



Der Erstkontakt kam in vielen Beratungsfällen über die von der Freien und Hansestadt Hamburg finanzierten Energie- und Klimahotline zustande: 4.848 Ratsuchende haben 2017 die telefonische Auskunft in Anspruch genommen und sich hier auch über passende Beratungsangebote informiert. 36 Prozent dieser Anrufer interessierten sich für Fragen rund um den baulichen Wärmeschutz, weitere 31 Prozent interessiert das Thema Haustechnik. In diesen Bereichen hat es hinsichtlich des Beratungsbedarfs in den letzten Jahren kaum Veränderungen gegeben.

HOHER BERATUNGSBEDARF BEI GEFLÜCHTETEN

Eine besonders große Nachfrage gab es 2017 bei Einrichtungen, die Flüchtlinge betreuen. Geflüchtete Menschen, die in der Zwischenzeit Wohnungen beziehen konnten, bekamen ihre erste Stromrechnung, die oft extrem hoch ausfiel. Ein Grund hierfür lag darin, dass es keine Erfahrungen oder Informationen zum Anbieterwechsel gab und die meisten Bewohner automatisch im Grundversorgungstarif landeten. Hier gab es erheblichen Informationsbedarf: von Fallstricken beim Anbieterwechsel über Stromsparen im Haushalt bis hin zu richtigem Heizen und Lüften. Hier konnte die Energieberatung der Verbraucherzentrale mit Vorträgen sowie persönlichen und telefonischen Beratungen gut unterstützen.

ENERGIEUNTERNEHMEN VOR GERICHT

Die Preisänderungsklauseln vieler Energieunternehmen enthalten oft gar keine Kriterien für Anlass und Bezugspunkt der Preisänderungen. Wir mahnten daher die Anbieter E.on Hanse und Vattenfall wegen solcher in den Gassonderverträgen enthaltenen Klauseln ab. Die anschließende Klage gegen Vattenfall Europe Sales endete zunächst mit einem Urteil des Landgerichts Hamburg vom 4. November 2014, in dem die Klausel für unwirksam erklärt wurde. Das von Vattenfall Europe Sales trotz eindeutiger höchstrichterlicher Rechtsprechung angestrebte Berufungsverfahren wurde im Jahr 2017 beendet. Das erstinstanzliche Urteil wurde rechtskräftig. Für die betroffenen Verbraucher bedeutet die Verzögerungstaktik der Energiekonzerne, dass immer mehr Erstattungsansprüche wegen überzahlter Energierechnungen verjähren, da die Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

Im Bereich Fernwärme wurden zudem zwei weitere Verfahren geführt – eines gegen Hansewerk Natur (E.on) wegen einer Preisänderungsklausel und eines gegen die Vattenfall Europe Wärme AG wegen mangelhafter Preisinformationen im Internet. Das Verfahren gegen Hansewerk Natur läuft noch. Das Verfahren gegen Vattenfall endete mit einem Urteil zu unseren Gunsten.

UMWELT + PRODUKTSICHERHEIT

Der Fachbereich Umwelt arbeitet vernetzt mit anderen Bereichen innerhalb der Verbraucherzentrale daran, mittels Beratung, Dialog und Information – und mit breit gestreutem und dennoch spezifischem Fachwissen – die Verbraucher über ökologisch verträgliches Verhalten aufzuklären, um so einen Beitrag zur Zukunftsfähigkeit unserer Gesellschaft zu leisten.

Im Jahr 2017 haben sich an die 1.000 Verbraucherinnen und Verbraucher an uns gewandt. Sie wurden zumeist telefonisch, aber auch schriftlich oder – nach Terminabsprache – persönlich beraten. Außerdem waren wir wieder in vielen großen überregionalen, aber auch regionalen Medien vertreten und haben Vorträge zu diversen umweltrelevanten Themen gehalten. Durch neue und aktualisierte Artikel auf der Internetseite, Pressemitteilungen (die oft und gerne aufgegriffen wurden) und Teilnahme an Formaten wie dem Zukunftsrat Hamburg, dem Stakeholder-Treffen der Stadtreinigung Hamburg sowie auf Kongressen, Konferenzen oder in themenbezogenen Bündnissen konnten wir uns so aktiv in die verbraucherorientierte öffentliche Umwelt-Debatte einbringen.

2017 gab es außerdem nach 25 Jahren einen Personalwechsel in der Abteilung. Der langjährige Leiter des Fachbereichs wechselte in die Kommunalpolitik und die Stelle wird jetzt von zwei Umweltexperten getragen, wodurch eine noch größere Bandbreite an umweltrelevanten Themen abgedeckt werden kann. Dabei wird über neue Schienen verstärkt versucht, auch wieder mehr jüngere Menschen zu erreichen.

NEUES STANDBEIN: BILDUNG FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

In der zweiten Jahreshälfte 2017 haben wir damit begonnen, uns als fachlicher Akteur im Bereich Bildung für nachhaltige Entwicklung (im Umfeld von Bildungseinrichtungen bzw. Schulen) zu positionieren. Unser Ziel ist es dabei, umweltrelevante marktwirtschaftliche Prozesse und Stoffkreisläufe bereits den jüngeren Zielgruppen zugänglich zu machen. Dabei setzen wir auf eine Kombination aus fachlicher Expertise der Verbraucherzentrale und pädagogischem Zugang von Seiten der Bildungseinrichtungen. So führten wir Schüler-Workshops an allgemeinbildenden sowie beruflichen Schulen durch. Seit September 2017 sind wir offizieller Partner des Programms „Umweltschule in Europa – Internationale Agenda 21-Schule“. In diesem Rahmen konnten wir bereits einen zweitägigen Workshop zum Thema „Müllvermeidung- und Trennung, Recycling

und die Irren und Wirren der Verpackungsverordnung“ durchführen. Dafür ging es mit dem Profilkurs dreier Hamburger Schulen in die Müllverbrennungsanlage Borsigstraße. Dieser Besuch wurde danach kritisch reflektiert und in Gruppenarbeit über die Themen To-go-Produkte, Einweg und Mehrweg, Textilien/Fast Fashion und Aluminium diskutiert. Im Rahmen der Lehramtsausbildung haben wir im Jahr 2017 die Lehrveranstaltung der TU-HH für das Sommersemester 2018 mit dem Titel „Nachhaltiger Konsum und Verbraucherbildung im schulischen Kontext“ geplant und vorbereitet. Damit erreichen wir auch zukünftige Lehrerinnen und Lehrer, die ihr Wissen dann eigenständig in die Schule weitertragen können.



DCB UND PVC

2017 gab es erneut kleinere und größere Skandale rund um problematische Produktionsstoffe. Der deutsche Chemiekonzern BASF startete beispielsweise eine Rückrufaktion für Matratzen bzw. Schaumstoffe, die im Zeitraum 25. August bis 29. September 2017 produziert wurden – hier bestand Verdacht auf Verunreinigung mit TDI (Toluol-di-isocyanat) bzw. DCB (Dichlorbenzol). Zahlreiche Verbraucher wandten sich – auch alarmiert durch eine intensive mediale Berichterstattung bis hin zur Tagesschau – in diesem Kontext an uns, um fachkundige, aber auch pragmatische Handlungsoptionen zu erhalten. Auch im Bereich Bodenbeläge mit PVC gab es viele Anfragen, da neue Bezeichnungen wie „Design-Vinylböden“ ebenfalls für Verwirrung sorgten. Bei älteren Belägen dieser Art wurde in einigen Fällen auch eine Kontamination mit Asbest befürchtet.

ELEKTROG UND KENNZEICHNUNG DES ENERGIEVERBRAUCHS

Die Neuregelung des Elektro- und Elektronikgerätegesetzes (ElektroG) brachte neue Rücknahmepflichten für den Handel und Erleichterungen für Verbraucherinnen und Verbraucher. Bei der EU-Energieverbrauchskennzeichnung gab es eine Umstellung. Beide Neuregelungen bei Elektro- und Elektronikgeräten bzw. deren Entsorgung führten zu vielfältigen Verwirrungen auf Verbraucherseite und den Fachbereich Umwelt in zahlreiche Beratungen.

WASSER

Ab- und Trinkwasser waren und sind auch weiterhin zentrale Themen. Bei mehreren Vorträgen, z.B. in der Kirchengemeinde Alt-Barmbek, war das Thema „Wasser und wir“ gern aufgenommen und heiß diskutiert, in dem es nicht nur um den virtuellen Wasserabdruck von Lebensmitteln und Produkten ging, sondern auch um konkrete Probleme wie Blei im Trinkwasser und Filtersysteme.



PLASTIK UND VERPACKUNGEN

Der Verbraucherschutz-Pegel der Verbraucherzentrale Hamburg, der von Ende 2017 bis Anfang 2018 in Form einer Online-Umfrage durchgeführt wurde, ergab als eine der Hauptrückmeldungen, dass sich viele Verbraucher und Verbraucherinnen an den umfangreichen Umverpackungen (zumeist aus Plastik) stören. Wir versuchen hier in unserer Arbeit für alternative Systeme wie Mehrweg, Unverpackt-Läden oder auch den guten alten Marktbesuch zu werben. Auch waren wir in diesem Kontext in der Netzwerkgruppe „Verpackungsmaterialien/Nachhaltiger Konsum“ beim Verbraucherzentrale Bundesverband vertreten sowie beim Roundtable der Stadtreinigung Hamburg.

LEBENSMITTEL + ERNÄHRUNG

Die Tricks der Hersteller transparent machen, das war eine Hauptzielsetzung im Jahr 2017. Weniger Zucker im Essen, sinnlose oder gar gefährliche Nahrungsergänzungsmittel, Plastikmüll und Mikroplastik waren weitere Themen, die häufig nachgefragt wurden.

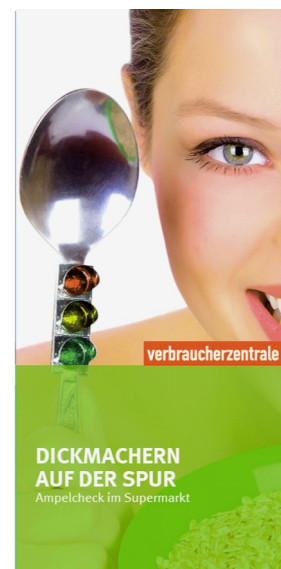
MOGELPACKUNGEN MIT WENIGER INHALT ZUM GLEICHEN PREIS

Konsumenten sind über schrumpfende Inhalte in Lebensmittelverpackungen vor allem dann sehr verärgert, wenn diese zum gleichen Preis angeboten werden. Diese versteckten Preiserhöhungen sind kaum erkennbar und werden von den Kunden häufig als „Riesen-Frechheit“ oder „Abzocke“ titulierte. Auch überdimensionierte Hohlräume fallen nach dem Einkauf erst auf, wenn die Kunden das Produkt bereits geöffnet haben. Diese Informations-Asymmetrien können zumindest etwas abgebaut werden, indem diese Tricks der Hersteller transparent und öffentlich gemacht werden. Inzwischen hat sich die Verbraucherzentrale Hamburg als bundesweite „Mogelpackungs-Meldestelle“ etabliert, vor allem auch, weil „Ross und Reiter“ genannt werden. An der Abstimmung für den Schmähpriis „Mogelpackung des Jahres“ nehmen Tausende Verbraucher teil, und alle Veröffentlichungen führen zu einer außergewöhnlich großen Medienresonanz.

ZUCKERREDUKTION UND AMPELCHECK

6,7 Millionen Menschen in Deutschland haben Diabetes, täglich kommen 1.000 neue Patienten hinzu. Die Verbraucherzentrale forderte daher am Weltdiabetestag in Hamburg mit großem Nachdruck die Umsetzung eines Nationalen Diabetesplans. Ein gutes Gesundheitsmanagement ist für Diabetes-Patienten besonders wichtig, dazu gehört vor allem auch eine gesunde Ernährung. Um hohe Zuckergehalte auch visuell transparent zu machen, wurden erstmalig Plakate über eine bekannte Nuss-Nougat-Creme, Snacks und Softdrinks veröffentlicht. Diese zeigen die Mengenverhältnisse der Zutaten in einer transparenten Verpackung. Die Plakate fanden in Schulen und Kindergärten sehr viel Anklang, beispielsweise hängen diese auch in der Diabetesabteilung der Charité in Berlin.

In Kooperation mit der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz wurden sogenannte „Ampelflyer mit Checkkarte“ kostenlos verteilt, mit deren Hilfe hohe Zucker- oder Fettgehalte in Lebensmitteln wie Keksen oder Fertiggerichten auf den ersten Blick erkannt werden können. Da eine farbliche Nährwertkennzeichnung momentan leider bundesweit keine politische Mehrheit findet,



konnte auf diesem Wege vielen Interessierten dieses wichtige Instrument zur Verfügung gestellt werden. Die Flyer waren innerhalb weniger Tage vergriffen und insbesondere bei Ärzten und Gesundheitsorganisationen sehr begehrt.

PLASTIKMÜLL, MIKROPLASTIK UND ALUVERPACKUNGEN

Zu viele Plastikverpackungen im Supermarkt sind ein Dauerthema bei Hamburgs Konsumenten, denn die weltweite Verschmutzung der Meere stellt ein riesiges Problem dar. Laut Verbraucherschutzbericht von 2017 bemängeln 79 Prozent der Kunden den hohen Anteil an Plastikmüll bei Verpackungen. Alle Initiativen zur Minimierung, z.B. das Lasern von Bio-Obst, wurden durch die Ernährungsabteilung nachhaltig unterstützt. Auch in Lebensmitteln wie Fischen oder bestimmten im Meer geschöpften Salzen werden inzwischen Plastikpartikel nachgewiesen. Umso schlimmer ist es, dass teilweise auch Kosmetika mit einem natürlichen Image wie Aloe-Vera-Produkte, Mikroplastik zugesetzt wird, das nach dem Verbrauch ins Abwasser gelangt. Die Untersuchungsergebnisse eines Marktchecks wurden veröffentlicht und stießen auf sehr große Resonanz. Viele Anbieter haben inzwischen ihre Rezepturen geändert.

Neben den Plastikverpackungen können auch Alubehältnisse, zum Beispiel bei der Mittagsverpflegung von Senioren, zum Problem werden, weil säure- und salzhaltige Lebensmittel potentiell gesundheitsschädliche Alupartikel herauslösen können. Zu diesem Thema fand eine Anbieterbefragung in Hamburg statt – mit der Zielsetzung, weniger bedenkliches Material einzufordern.

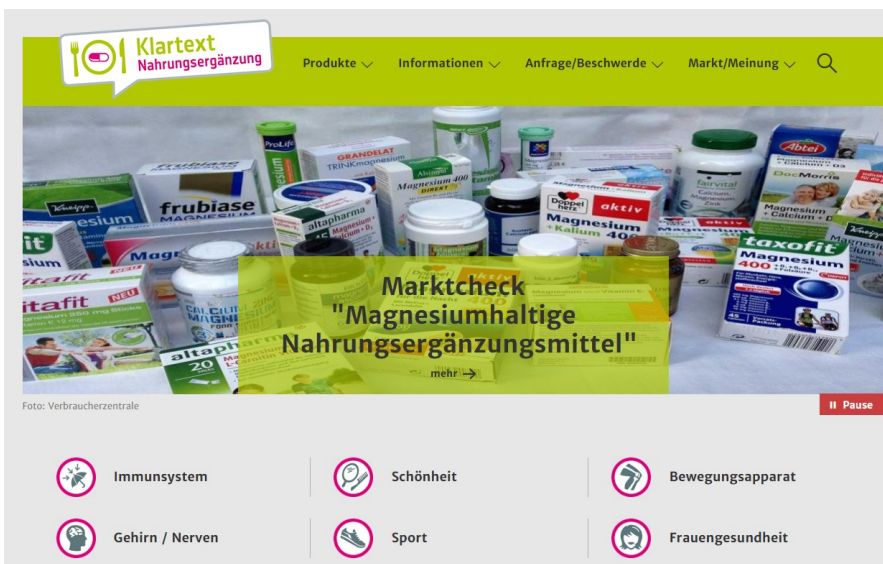


FACEBOOK WEITER BELIEBT

Trotz berechtigter Kritik an Facebook hinsichtlich der Datensicherheit ist diese Plattform im Ernährungsbereich immer noch ein wichtiges Informationsmedium für viele Menschen. Mit einzelnen Posts werden im Schnitt 15 000 Nutzer erreicht und es wird vor allem ausführlich über die Themen Lebensmittelqualität, Etikettenschwindel, Verbraucherschutz oder Nachhaltigkeit diskutiert. Auch die Medien nehmen die Themen unserer Facebook-Seite gerne auf, denn sie sind eng mit dem Verbraucheralltag verbunden. Unsere Seite, die sich nur auf das Thema Ernährung und Lebensmittel konzentriert, liegt trotzdem bundesweit vor allen anderen Verbraucherzentralen, die weitere verbraucherrelevante Themen bedienen.

ENDLICH KLARTEXT BEI NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTELN

Am Markt der Nahrungsergänzungsmittelanbieter sind oft schwarze Schafe tätig, die das Blaue vom Himmel versprechen, sowie nutzlose und im schlimmsten Fall sogar gesundheitsgefährliche Produkte verkaufen. Mit einem gemeinsamen Internetangebot überprüfen die Verbraucherzentralen diesen Markt und stellen ein niedrigschwelliges Beratungsangebot zur Verfügung. In unserer Stadt werden die Fragen beantwortet, die das Portal aus dem Hamburger Raum erreichen und die bundesweite Medienarbeit wird begleitend koordiniert.



Die Zufriedenheit der Menschen, die unseren Rat suchen, ist hoch.

Frau G. wurde ausführlich zur Patientenverfügung beraten und schreibt uns anschließend: „Hiermit möchte ich meine große Zufriedenheit und Dank ausdrücken über die Freundlichkeit und Kompetenz, mit der ich hier beraten worden bin. Geduld und Verständnis haben mir sehr geholfen, dieses schwierige Thema zu bewältigen.“

Frau S. meldet sich nach der Beratung mit einer „finalen Erfolgsmeldung“ bei uns: „Dank Ihrer Beratung musste ich nicht rückwirkend die gesamten Krankenkassenbeiträge in meiner Elternzeit nachzahlen, sondern lediglich einen Monat, ab da, wo mich meine Krankenkasse fristgemäß darüber informiert hat. Ich bedanke mich noch einmal herzlich für Ihre Zeit und Ihren Rat. Und gespendet habe ich, wie versprochen, auch 😊.“

GESUNDHEIT + PATIENTENSCHUTZ

In der Patientenberatung waren wir zu 70 Prozent mit Fragen und Problemen hinsichtlich Krankenversicherungen befasst – 33 Prozent von gesetzlich und 37 Prozent von privat Versicherten. Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen waren mit 20 Prozent der an uns herangetragenen Fragen auf dem nächsten Platz.



Vor 20 Jahren sah das noch ganz anders, damals beschäftigten uns Leistungserbringer und Kostenträger gleichermaßen zu etwa 35 Prozent, die restlichen 30 Prozent entfielen auf den großen Rest der Probleme. Diese stetige Verschiebung hin zu Fragen und Problemen mit Versicherungen könnte mehrere Ursachen haben: Sowohl die Auswahl einer Krankenkasse als auch der Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung sind in diesen 20 Jahren immer wichtiger geworden; auch die Unzufriedenheit mit den immer stärker reglementierten Leistungen der privaten wie gesetzlichen Versicherungen ist stetig gewachsen. Für Probleme mit Ärzten und Krankenhäusern gibt es dagegen heute etliche Anlaufstellen, die vor 20 Jahren noch unbekannt waren, etwa Beschwerdepersonen im Krankenhaus und Beratungsstellen der Ärzteorganisationen, und bei Behandlungsfehlern hilft immer häufiger der MDK. Für Probleme mit Kostenträgern ist dagegen keine andere relevante Beratungsstruktur entstanden.

PATIENTENBETEILIGUNG STÄRKEN

Immer größeren Raum nahm unser Engagement als Koordinationsstelle für die Patientenbeteiligung nach § 14 of SGB V ein. In immer mehr Gremien sollten Patientenvertreter mitwirken, sodass schon seit Jahren die Forderung nach einer hauptamtlich geführten Geschäftsstelle entstand. Dafür gab es jedoch keine gesetzliche Grundlage. Vom Gesetzgeber neu in den § 14 of eingefügte Absätze sollten zwar eine Unterstützung der Tätigkeiten, die eine solche Koordinationsstelle ausüben muss, etablieren, sie waren allerdings so undeutlich formuliert, dass sie keinen Effekt hatten. Daher beschlossen die im Forum Patientenvertretung in Hamburg zusammengeschlossenen Organisationen, ab Jahresmitte in den Streik zu treten. Allerdings hatten sie keine Druckmittel, denn Patientenvertreter sind in den mehr als 30 Gremien in Hamburg meist nur Gäste ohne Stimmrecht, sodass zum Jahresende keine Lösung der Probleme in Sicht war.

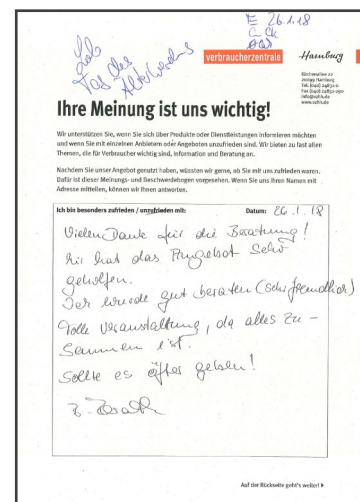
AKTIONSTAG „DAS ÄLTERWERDEN MEISTERN“



Ein Aktionstag zur Lebenslage Älterwerdender wurde maßgeblich von der Abteilung Gesundheit und Patientenschutz vorbereitet und im Januar 2017 durchgeführt. Wir informierten kostenlos zu einer Vielzahl von Themen, die wichtig werden, wenn man älter wird – so zum Beispiel darüber, welche Versicherungen ältere Menschen tatsächlich benötigen (insbesondere zu Krankenversicherungen, Unfallversicherungen und Sterbegeldversicherungen) und was sie mit ihren Ersparnissen bzw. ihrer Immobilie im Alter anstellen

können oder was beim Aufsetzen einer Patientenverfügung zu beachten ist und wie man Pflege am besten organisiert.

Die Veranstaltung, die durchweg positiv aufgenommen wurde, dient als Muster für weitere Aktionstage, bei denen mehrere Abteilungen sowie externe Akteure zu lebenslagenbezogenen Themen zusammenwirken.



BESONDERE ORTE, BESONDERE ZIELGRUPPEN

VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER

Im Jahr 2017 startete die Verbraucherzentrale Hamburg im Stadtteilbüro Neuwiedenthal ihr kostenloses Angebot zur Verbraucherberatung im Quartier. Jeweils wöchentlich wurde zu wechselnden Themenschwerpunkten des Verbraucherschutzes die Beratung durch die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale angeboten. Abgedeckt wurde ein breites Feld von Fragen zu den Bereichen Geldverkehr (Konto und Karten), Rundfunkbeitrag, Handyverträge und allgemeines Verbraucherrecht bis zu Themen wie Energie und Umwelt sowie Ernährung.

Damit machte die Verbraucherzentrale Hamburg den Bewohnern südlich der Elbe ein attraktives Angebot zur Verbraucherberatung. Zwar liegen die Räumlichkeiten der Zentrale schon jetzt sehr gut erreichbar und zentral am Hauptbahnhof, aber mit dem Projekt konnte den Menschen in Harburg, Neuwiedenthal und Neugraben noch einen Schritt weiter entgegengekommen werden.

BERATUNG UND INFORMATION VON MIGRANTINNEN UND MIGRANTEN

Im Jahr 2017 widmeten wir uns verstärkt der Zielgruppe der Migrantinnen und Migranten. Im Rahmen unseres durch die Freie und Hansestadt Hamburg geförderten Projekts „Verbraucherschutz für geflüchtete und migrierte Menschen“ waren wir unter anderem vor Ort in Wohngruppen und Unterkünften geflüchteter Menschen aktiv. Hier kooperierten wir unter anderem mit dem Landesbetrieb Erziehung und Beratung. Besonders stark nachgefragt waren die Themen Telefon, Internet, Urheberrecht, Vertragsschluss und Verbraucherrechte.

In unserem durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“ führten wir unter anderem zwei Marktchecks zu den Themen „Ethno-Pay-TV“ und „Online-Lebensmittelhandel“ durch.

ZAHLEN

RESONANZ

Im Jahr 2017 verzeichnete die Verbraucherzentrale Hamburg über alle Themenbereiche hinweg 151.070 Informations- und Beratungskontakte zu Verbraucherinnen und Verbrauchern, darunter 46.951 telefonische, 46.471 persönliche und 22.136 schriftliche Beratungen. Die 2016 neu eingeführten automatisierten „Consumer-Tech-Angebote“ machten im Jahr 2017 bereits 17,4 Prozent (entsprechend 26.255 Nutzungen, Vorjahr: 19.254 Nutzungen) aller Verbraucherkontakte aus.

Bei 226 Vorträgen und Seminaren sowie bei 23 weiteren Veranstaltungen, teils mit Infoständen, informierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale die interessierte Öffentlichkeit. Der Internetauftritt der Organisation www.vzhh.de erzielte mit 4,446 Mio. Besuchen einen sehr hohen Wert. Die Anzahl der Fans für die Facebook-Seite der Verbraucherzentrale Hamburg facebook.com/vzhh wuchs weiterhin überdurchschnittlich schnell und konnte zum Ende des Jahres 27.039 Gefällt-mir-Angaben aufweisen. Zudem gab es mehr als 2.100 Kontakte zu Presse, Hörfunk und Fernsehen.

MITGLIEDER

Mitglieder der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

21 Verbände (Vorjahr 21)

- 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 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 11 Einzelmitglieder (Vorjahr 11)

Stand: 31. Dezember 2017

FINANZEN

Die finanziellen Rahmenbedingungen waren im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr wie erwartet schwierig, verursacht durch den starken Rückgang von Sondereffekten bei den Eigeneinnahmen. Gleichzeitig erhöhten sich die staatlichen Mittel, sodass der Rückgang der Eigeneinnahmen teilweise aufgefangen werden konnte.

GESAMTERTRÄGE

Die Gesamterträge lagen bei 3.990 T€ (Vorjahr: 4.370 T€; 2015: 4.633 T€). Damit ist das zweite Jahr in Folge das Gesamtbudget deutlich gesunken, im Vergleich zum Jahr 2016 um 8,7 Prozent, im Vergleich zu 2015 um 13,9 Prozent. Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) beliefen sich die Erträge 2017 auf 3.946 T€ (Vorjahr: 4.325 T€; 2015: 4.593 T€). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert sank im Vergleich zum Jahr 2016 um 8,8 Prozent.

ZUWENDUNGEN DES BUNDES UND HAMBURGS

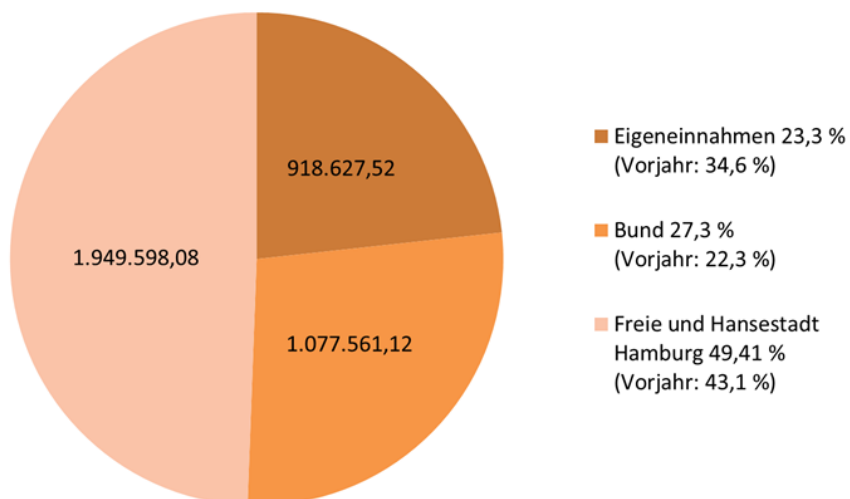
Die staatlichen Zuweisungen stiegen von 2.827 T€ um 200 T€ (entsprechend 7,1 Prozent) auf 3.027 T€. Die Erhöhung rührte aus Anstiegen bei der Bundesförderung und der Landesförderung her. Sie stammte ausschließlich aus der Erhöhung von Projektmitteln. Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget lag mit 1.078 T€ bei 27,3 Prozent (Vorjahr: 962 T€ entsprechend 22,3 Prozent), der Anteil des Landes Hamburg lag mit 1.950 T€ bei 49,4 Prozent des Budgets (Vorjahr: 1.850 T€ entsprechend 43,1 Prozent).

Mit 604 T€ sank die institutionelle Förderung um 2,4 Prozent. In dieser Summe enthalten waren 50 T€ für Verbraucherarbeit im Quartier. Damit betrug die durch die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz bewilligte institutionelle Zuwendung für die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. etwa 33 Cent je Einwohner (Quelle: Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein: 1.810 Mio. Einwohner am 31.12.2016). Der institutionellen Förderung standen Aufwendungen im institutionellen Teil in Höhe von 1.681 T€ gegenüber. Die institutionelle Förderung entsprach damit einem Anteil in Höhe von 35,9 Prozent der institutionellen Aufwendungen. Knapp zwei Drittel der institutionellen Aufwendungen mussten daher über Eigeneinnahmen und über Gemeinkosten aus Projektmitteln finanziert werden.

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

Zusammensetzung der Finanzquellen 2017 (in Euro)

bezogen auf 3.946 Tsd. Euro Gesamtbudget



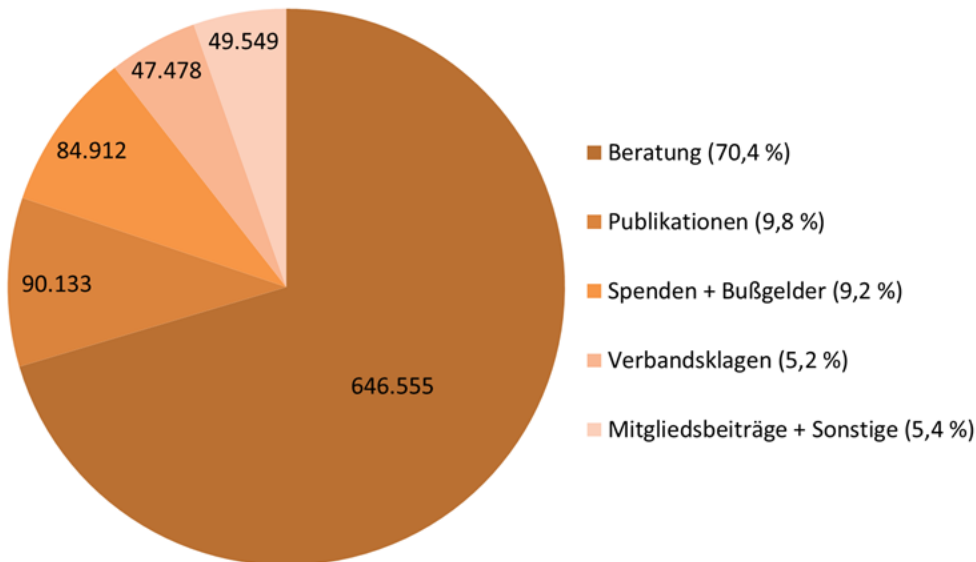
EIGENEINNAHMEN

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. sanken wie erwartet, vor allem aufgrund der oben erwähnten Änderung des gesetzlichen Rahmens, von 1.498 T€ im Jahr 2016 auf 919 T€ im Berichtsjahr um 38,7 Prozent. Der relative Rückgang betrug 52,4 Prozent im Vergleich zum Jahr 2015. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) sank damit auf 23,3 Prozent (ausgehend von 34,6 Prozent im Vorjahr). Unter den Verbraucherzentralen hat die Hamburger damit immer noch die höchste Eigenfinanzierungsquote, sowohl bezogen auf den Gesamtetat als auch auf die Einwohnerzahl.

Die Eigeneinnahmen stammten in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aus folgenden Quellen: Beratungen, Publikationen, Spenden und Bußgelder, Verbandsklagen, Mitgliedsbeiträge und Sonstige. Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden und Bußgelder mit 85 T€ bei. Zu diesem Einnahmebereich gehören neben den Bußgeldern die 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 von Spenden ab 1.000 Euro im Jahresbericht).

Zusammensetzung der Eigeneinnahmen 2017 (in Euro)

bezogen auf 919 Tsd. Euro Eigeneinnahmen



SPENDEN

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

- e.dat GmbH (2.500)
- Harry Brot GmbH (2.000)
- Sparda Bank Stiftung (20.000)

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

- Bürotec M.Giese GmbH (4.500)

RÜCKSTELLUNGEN UND RÜCKLAGEN

Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen und künftige Ersatzbeschaffungen durch die Bildung von Rückstellungen zu treffen, wurde hinsichtlich von Rückstellungen für Steuern, Leistungsentgelt, Urlaub, Wirtschaftsprüfer und Prozessrisiken genutzt.

BILANZ

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von minus 66 T€ einen Bilanzverlust von 86 T€ und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 60 T€ auf.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg

Für den Inhalt verantwortlich:

Michael Knobloch,
Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Layout und Koordination:

Susanne Lehmann

Lektorat:

Astrid Rodehorst

Fotonachweise:

Titelbild: Vishal Banik on Unsplash
Seite 4: Karin Gerdes | Hamburg
Seite 7: Pexels - Pixabay.com
Seite 10: AntonioDiaz - Fotolia.com
Seite 13: tournee - Fotolia.com
Seite 15: Robert Kneschke - Fotolia.com
Seite 17: Karsten Würth on Unsplash
Seite 18: geralt -Pixabay.com
Seite 20: Huy Phan on Unsplash
Seite 21: Katemangostar - Freepik.com
Seiten 22, 23, 31, 35: Verbraucherzentrale Hamburg
Seite 26: Kara - Fotolia.com
Seite 29: WavebreakMediaMicro - Fotolia.com
Seite 30: congerdesign - Pixabay.com
Seite 32: Andrey_Popov/shutterstock.com
Seite 33: verbraucherzentrale.de (Screenshot)
Seite 34: Photographee.eu - Fotolia.com

Redaktionsschluss: September 2018

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen an einigen Stellen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

© 2018 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.



verbraucherzentrale

Hamburg

Verbraucherzentrale Hamburg

Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg

Telefon: (040) 24832-0

Fax: (040) 24832-290

info@vzhh.de

www.vzhh.de

www.facebook.com/vzhh

www.twitter.com/vzhamburg