

A hand is shown holding a lit sparkler. The sparkler is in the center, with bright, multi-colored sparks (yellow, orange, red, purple, green) radiating outwards. The background is dark with numerous out-of-focus, colorful bokeh lights in shades of pink, orange, and yellow. The overall mood is festive and celebratory.

verbraucherzentrale

Hamburg

JAHRESBERICHT 2019

Themen, Zahlen und Finanzen

INHALT

- 3 Vorwort
- 4 Über die Verbraucherzentrale Hamburg
- 6 Das Jahr 2019
- 10 100 Jahre Verbraucherschutz in Hamburg
- 12 Verbraucherzentrale im Quartier
- 14 Rote Karte für die Pink Tax
- 16 Hamburger Verbraucherschutz-Pegel
- 18 Beratungen und Veranstaltungen
- 20 Einkauf, Reise + Freizeit
- 21 Wirtschaftlicher Verbraucherschutz
- 22 Telefon + Internet
- 23 Rundfunkbeitrag
- 24 Versicherungen
- 25 Marktwächter
- 26 Geldanlage + Altersvorsorge
- 27 Immobilienfinanzierung
- 28 Konto + Kredit
- 29 Schuldnerberatung
- 30 Gesundheit + Patientenschutz
- 31 Tag des Älterwerdens
- 32 Bauen, Wohnen, Energie
- 33 Energielotsen
- 34 Umwelt + Nachhaltigkeit
- 35 Lebensmittel + Ernährung
- 36 Abmahnungen und Klagen
- 38 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- 40 Finanzen
- 42 Organisation

Hinweis Die im folgenden Text gewählte männliche Form bezieht sich immer auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf eine Differenzierung zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.



VORWORT

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

bis Ende des Jahres 2019 konnten wir uns nicht vorstellen, es wenig später mit einer Pandemie ungekannten Ausmaßes zu tun zu haben. Das Berichtsjahr war sehr erfreulich verlaufen, mit mehr Verbraucherkontakten als im Vorjahr, einer Stärkung unseres institutionellen Haushalts und hausintern der positiven Stimmung, einigermaßen gut durch die zurückliegende Zeit großer Sparbemühungen gekommen zu sein. Zu den uns bewegenden und von uns bewegten Themen und den Angeboten an die Hamburgerinnen und Hamburger geben die nachfolgenden Seiten Auskunft, bei deren Lektüre ich Ihnen viel Vergnügen wünsche.

Jahreshöhepunkt war für mich unsere Ausstellung und der Senatsempfang zu 100 Jahren zivilgesellschaftlichem Verbraucherschutz, die wir zusammen mit dem Hamburger Genossenschafts-Museum der Heinrich-Kaufmann-Stiftung und ihrem Vorstand Dr. Burchard Bösche in der Rathausdiele ausrichteten. In bleibender Erinnerung werden mir die Redebeiträge unserer Verbraucherschutzsenatorin a.D. Cornelia Prüfer-Storcks und Ministerialdirigents Rainer Ettel aus dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bleiben. Beide hoben die Bedeutung des zivilgesellschaftlichen Engagements für einen starken Verbraucherschutz hervor. Herr Dr. Bösche brachte gewohnt fundiert seine historische Perspektive ein. Ich freue mich, dass wir mit dem Senatsempfang ein so schönes letztes gemeinsames Erlebnis teilen konnten: Herr Dr. Bösche ist im Oktober 2019 leider unerwartet verstorben. Die Verbraucherzentrale hat mit ihm ihren engagierten Historiker und Berater verloren. Er hat unter anderem dafür gesorgt, dass ein Wandbild zu den Hamburger Sülzeunruhen, die Ausgangspunkt der Verbraucherbewegung in Hamburg waren, unseren Eingang ziert. Wir werden Herrn Dr. Bösche in lebendiger Erinnerung behalten.

Nur ein paar Wochen waren 2020 vergangen, als dann die „Corona-Krise“ in Deutschland angekommen war und mit ihr große Herausforderungen. Die Auswirkungen auf die Verbraucherinnen und Verbraucher waren sofort sichtbar: Ob Zwangsgutscheine bei Veranstaltungen, Wucher und Täuschung bei Hygieneprodukten oder die Angst wegen fehlender Krankenversicherungen, unsere



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatten alle Hände voll zu tun, die Menschen zu beraten, zu informieren und ihnen zu ihrem Recht zu verhelfen.

Die Krise hat uns aber auch gezeigt, dass unsere Organisation gut mit sich ändernden äußeren Umständen zu recht kommen kann. So haben wir nach dem Shutdown im März innerhalb kurzer Zeit telefonische Spezialberatungen eingeführt, die sehr gut angenommen werden. Inzwischen öffnen wir nach und nach wieder für den Publikumsverkehr, immer entlang unseres Hygienekonzepts. In einigen Punkten bekamen wir jedoch auch die Grenzen aufgezeigt. So werden wir erheblichen Aufwand in die Umsetzung einer umfassenden und nachhaltigen Digitalstrategie stecken müssen, um am Puls der Zeit zu bleiben. Insofern freue ich mich über die entsprechende positive Aussage im gerade abgeschlossenen Koalitionsvertrag der Regierungsparteien.

Liebe Leserin, lieber Leser, allen unseren Förderern in Zivilgesellschaft, Verwaltung und Politik danke ich für die Unterstützung unserer Arbeit. Bleiben Sie uns gewogen!

Michael Knobloch
Vorstand

ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist die Interessenvertretung der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Seit mehr als 60 Jahren setzt sie sich für ihre Belange ein – öffentlich gegenüber der Politik, den Behörden und der Wirtschaft sowie mit rechtlichen Mitteln.

Die Verbraucherzentrale Hamburg unterstützt Ratsuchende bei der Durchsetzung ihrer Interessen in Fragen des privaten Konsums. Sie bietet Information, Beratungen sowie Publikationen zu fast allen Themen, die Verbraucher bewegen: Einkauf, Reise und Freizeit, Telefon und Internet, Rundfunkbeitrag, Versicherungen, Geldanlage und Altersvorsorge, Konto, Kredit und Schulden, Immobilienfinanzierung, Bauen, Wohnen und Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit, Lebensmittel und Ernährung sowie Gesundheit und Patientenschutz.



Im direkten Gespräch und in der telefonischen und schriftlichen Beratung helfen unsere Experten, Probleme zu lösen. Zu den Kernberatungsleistungen gehört die Rechtsberatung; darüber hinaus gibt es vielfältige Spezialberatungen. Neben unserem zentralen Standort im Hamburger Stadtteil St. Georg unterhalten wir zurzeit auch Quartiersbüros in Billstedt / Horn, Harburger Innenstadt / Eißendorf-Ost, Lurup, Neuwiedenthal und Osdorfer Born, in denen wir Verbrauchern direkt vor Ort Hilfestellung geben können.

Wir informieren in Ratgebern, Infobroschüren und Flyern zu wichtigen Fragen des Verbraucheralltags. Das Internet und Social Media nutzen wir, um nützliche und konkrete Informationen schnell weiterzugeben. Durch unsere aktive Kommunikationsarbeit tragen wir aktuelle Verbraucherthemen in die Öffentlichkeit. Unsere Bildungsangebote haben das Ziel, die Entscheidungs- und Handlungskompetenzen von Verbrauchern zu verbessern.

Darüber hinaus gehört es zu den Aufgaben der Verbraucherzentrale, sowohl außergerichtlich als auch vor Gericht gegen unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen, verbraucherschutzwidrige Geschäftspraktiken von Unternehmen sowie unlauteren Wettbewerb vorzugehen. Unser oberstes Ziel ist es, mehr Transparenz und Fairness in den Märkten zu schaffen – für alle Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke im Bereich des Verbraucherschutzes. Sie wurde am 5. März 1957 als erste Verbraucherzentrale in Deutschland gegründet. Heute hat die Verbraucherzentrale Hamburg 73 fest angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. 11 davon arbeiten in Vollzeit, die übrigen 62 in Teilzeit. Mehr als zwei Drittel sind Frauen.



DAS JAHR 2019

JANUAR

- Gleich zu Beginn des Jahres sinken die Preise für die Energieberatung oder sie entfallen sogar ganz dank einer zusätzlichen Förderung der Freien und Hansestadt Hamburg.
- Der themenübergreifende „Tag des Älterwerdens“ findet in Zusammenarbeit mit zahlreichen Kooperationspartnern bereits zum dritten Mal in der Verbraucherzentrale statt.
- Im „Bündnis gegen Wucher“ fordert die Verbraucherzentrale Hamburg mit weiteren Partnern vom Gesetzgeber, Verbraucher besser vor zu über- teuerten Krediten zu schützen.

FEBRUAR

- Die Verbraucherzentrale veröffentlicht gemeinsam mit foodwatch und den Portalen produktueckrue.de bzw. Produktwarnung die Ergebnisse einer bundes- weiten Umfrage unter 35 Handelsunternehmen zum Rückruf von Lebensmitteln.
- Der Brexit wirft seine Schatten voraus und die Verbraucherzentrale bietet den vielen ratsuchenden Verbrauchern zusätzliche Beratungen zum Transfer ihrer britischen Lebensversicherungen an.
- Mit einer Kampagne zum Thema Pink Tax und einem fiktiven Beauty-Produkt entlarvt die Verbraucherzentrale die Praktiken des Gender Pricing. Ein Markt- check zeigt, dass Frauen für manche Drogerieartikel mehr zahlen müssen, ob- wohl sich diese nicht oder nur kaum von den Produkten für Männer unterscheiden.



MÄRZ

- Offizieller Start des Projektes „Verbraucherzentrale im Quartier“ im Stadtgebiet Harburger Innenstadt / Eißendorf-Ost bei einem Presse-termin vor Ort. Die Medien berichten mit großem Interesse.
- Zum Weltverbrauchertag am 15. März werden die Ergebnisse des in Zusammenarbeit mit der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz durchgeführten „Hamburger Verbraucherschutz-Pegels“ veröffentlicht.
- Eine Verbraucherschützer-Delegation aus Japan ist zu Gast in unserem Haus und informiert sich über das Thema Verbraucher- bildung in Schulen.
- Die Verbraucherzentrale Hamburg mahnt 28 Betreiber von Online-Shops ab, weil sie mit Gutscheinen und Rabatten um Newsletter-Abonnenten werben, ohne ausreichend über die damit verbundenen Bedingungen aufzuklären.



APRIL

- Die Verbraucherzentrale Hamburg veröffentlicht als eine der ersten Organisationen in Deutschland Informationen zum sogenannten Nutri-Score, dem französischen Bewertungssystem für Lebensmittel. Nicht nur die Berechnungsmethode der Kennzeichnung haben wir detailliert erläutert, sondern auch 25 Produkte exemplarisch gelabelt.
- Nach einer Presseveröffentlichung zu einem Verfahren gegen den Telefonkonzern Vodafone gehen bei der Verbraucherzentrale Hunderte Meldungen verärgelter Verbraucher ein, die sich über untergeschobene Verträge beschwerten.



MAI

- Ein Marktcheck in Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentrale Bundes- verband zeigt, dass viel zu viel Obst und Gemüse immer noch in Plastik verpackt verkauft wird. Häufig ist unverpackte Ware sogar teurer.
- Der Fall einer 90-jährigen Verbraucherin, die gegen ihren Willen Geld in einen riskanten Fonds investiert hat, macht Schlagzeilen. Die Verbraucher- zentrale sorgt dafür, dass der Anlegerin der gesamte Betrag samt Schadens- ersatz erstattet wird.
- Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, ist zu Gast in der Verbraucherzentrale. Wir geben ihr Einblick in unsere tägliche Arbeit und die besonderen Heraus- forderungen des Verbraucherschutzes.
- Die Axa Lebensversicherung AG kassiert eine Abmahnung, weil sie Tausenden Kunden ihre Unfall-Kombirentenverträge kündigt. Mittlerweile streiten wir uns mit dem Versicherer vor Gericht.



JUNI

- Gemeinsam mit den Tafeln rufen wir via Plakat und Video Verbraucher dazu auf, noch mehr gegen Lebensmittelverschwendung zu tun.
- Dem Konzern Nestlé schauen wir in Sachen Reduktionsstrategie genau auf die Finger und vergleichen den Zucker-, Fett- und Salzgehalt von 24 alten und neuen Nestlé-Produkte stichprobenartig. Das Ergebnis ist ernüchternd.
- Ausstellungseröffnung und Senatsempfang im Rathaus anlässlich des 100-jährigen Jubiläums der „Hamburger Sülzeunruhen“.
- Gegen Wucher bei Krediten. Mit Hilfe eines neuen PDF-Rechners können Verbraucher selbst einschätzen, wie teuer ihr Darlehen tatsächlich ist.
- Fake-Shops, Identitätsklau, Phishing Mails – gemeinsam mit der Polizei Hamburg warnen wir vor den perfiden Maschen der Betrüger.



DAS JAHR 2019

JULI

- Eine Stichprobe der Verbraucherzentrale Hamburg zeigt: Versicherungsgesellschaften berechnen Kunden oft hohe Abschluss- und Vertriebskosten für Sofortrentenverträge.
- Die Bauarbeiten für den Umbau der Verbraucherzentrale laufen auf Hochtouren: Eine neue barrierefreie Glastür wird eingesetzt und der Zugang vom Infozentrum zum Fahrstuhl wird ebenerdig.



AUGUST

- Die Verbraucherzentrale Hamburg entlarvt Greenwashing bei Kosmetik. Immer mehr Produkte kommen im grünen Bio-Look daher, enthalten aber synthetische Stoffe.
- Beratungsgespräche zeigen, dass Bausparkassen zunehmend zu überhöhten Kreditsummen raten, was Verbraucher viel Geld kosten kann.
- Die Verbraucherzentrale mahnt weitere Versicherer ab, die sich bezüglich der Rückabwicklung von Lebensversicherungen nach einem Widerspruch nicht an die aktuelle Rechtsprechung halten.

SEPTEMBER

- Bei einem kostenlosen Vortrag mit Lesung zum Thema Putzen erfahren Interessierte in der Verbraucherzentrale, wie sie klüger mit Schmutz umgehen, dabei gesünder leben und gleichzeitig der Umwelt helfen.
- Eine Stichprobe bei Kreditinstituten zeigt: Banken informieren ihre Kunden oft nicht, wenn eine P-Konto-Bescheinigung abzulaufen droht und sich dadurch der Pfändungsfreibetrag des Kontos verringert.



- Die Marktwächter der Verbraucherzentrale decken auf, das Riester-Sparer unter bestimmten Bedingungen doppelte Abschluss- und Vertriebskosten zahlen müssen.
- Die Pleite des Reisekonzerns Thomas Cook überrascht Tausende Verbraucher und führt zu vielen Beratungsanfragen in der Verbraucherzentrale.
- Die E-Scooter kommen und tummeln sich auch gern vor dem Eingang der Verbraucherzentrale. Wir weisen auf mögliche Fallstricke beim Kaufen und Nutzen der Gefährte hin.

OKTOBER

- Die „Hamburger Energielotsen“ werden im Rahmen eines Presse-termins offiziell vorgestellt. Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ebenfalls mit an Bord.
- Mit einem neuen kostenlosen Online-Service für Musterbriefe können Verbraucher unliebsame Verträge einfacher direkt beim Anbieter kündigen. Ausgewählte Vorlagen sind auch auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg eingebunden.



NOVEMBER

- Die Marktwächter der Verbraucherzentrale Hamburg decken auf, wie Restschuldversicherungen mit sogenannten Welcome-Lettern Gesetzesvorgaben umgehen.
- Eine bundesweite Stichprobe in Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband zeigt: Viele Discounter und Supermärkte verfehlen die Mehrwegquote von 70 Prozent meilenweit.
- Der neue barrierefreie Haupteingang der Verbraucherzentrale wird bei einem Rundgang mit Vertretern von Hamburgischer Bürgerschaft, Verbraucherschutzbehörde und Patienten-Initiative offiziell eingeweiht. Für die Modernisierung hatte die Bürgerschaft Geld aus dem Sanierungsfonds bewilligt.

DEZEMBER

- Die Verbraucherzentrale warnt vorm falschen Spiel mit echtem Pelz. Die Deklaration in Deutschland ist unseres Erachtens leider mangelhaft. Eine neue Broschüre zum Kauf „korrekter Klamotten“ erscheint.
- Das Landgericht Hamburg urteilt: Der Fernwärmeanbieter HanseWerk Natur darf eine Preisgleitklausel in seinen Verträgen nicht einfach umstellen, ohne seine Kunden zu informieren.
- Die Energieberatung geht ins Quartier und gibt Menschen Tipps, die ihre Ausgaben für Strom und Wärme senken wollen.



JAHRE VERBRAUCHERSCHUTZ IN HAMBURG

Nach dem Ersten Weltkrieg sind Lebensmittel knapp und für die einfache Bevölkerung teils unerschwinglich. Günstige Sülze aus der Konserve ist für viele Menschen ein Rettungsanker. Doch nach Gerüchten über die Verarbeitung von gammeligem Fleischabfällen zu Sülze kommt es im Juni 1919 zum Aufstand an der Alster. Eine Ausstellung erinnerte an die »Hamburger Sülzeunruhen« vor 100 Jahren.

AUSSTELLUNG IM HAMBURGER RATHAUS

Mit einer Ausstellung unter dem Titel „100 Jahre Verbraucherschutz: Von den Sülzeunruhen und der Konsumentenkammer zur Verbraucherzentrale“ im Hamburger Rathaus erinnerte die Verbraucherzentrale Hamburg in Zusammenarbeit mit dem Hamburger Genossenschafts-Museum, der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz und dem Hamburger Senat an die sogenannten Sülzeunruhen vor 100 Jahren und zeichnete die Entwicklung des Verbraucherschutzes in der Hansestadt nach. Die feierliche Eröffnung der Jubiläumsausstellung, die eine Brücke von der Vergangenheit in die Gegenwart des Verbraucherschutzes schlug, fand im Rahmen eines Empfangs im Rathaus statt.



Viele Besucher kamen zur Ausstellung „100 Jahre Verbraucherschutz“ ins Hamburger Rathaus.



Gäste beim Empfang anlässlich des 100-jährigen Jubiläums der Hamburger Sülzeunruhen im Rathaus.



Dr. Burchard Bösche, Leiter des Hamburger Genossenschafts-Museums, Cornelia Prüfer-Storcks, Senatorin für Gesundheit und Verbraucherschutz, und Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg (v.l.n.r.) beim Rathausempfang.



AUS DER MITTE DER GESELLSCHAFT

„Die Arbeiterinnen und Arbeiter des Sülzeaufstands stehen für den Aufbruch in die Demokratie und das neue Selbstbewusstsein der Verbraucher vor 100 Jahren. (...) Verbraucherschutz kann nicht von oben verordnet werden. Verbraucherschutzinteressen wurden und werden immer aus der Mitte der Gesellschaft erstritten.“

Rainer Ettl, Ministerialdirigent im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz beim Senatsempfang im Hamburger Rathaus

VOM VERBRAUCHERPROTEST ZUR KONSUMENTENKAMMER

Als am Morgen des 23. Juni 1919 dem Fuhrmann Rüssau eines der Fässer, die er für die Fleischwarenfabrik Heil & Co. transportieren sollte, vom Wagen fiel, zerbarst und eine „breiige, undefinierbare Masse“ auf der Straße einen unangenehmen Geruch verbreitete, war das der Auslöser für die „Hamburger Sülzeunruhen“ – einen der ersten Verbraucherproteste des 20. Jahrhunderts.



Werbeplakat für die Sülze der Fleischwarenfabrik Heil & Co.

Dem Sülzefabrikanten Jacob Heil wurde vorgeworfen, matschige, schimmelige und mit Maden durchsetzte Fleischabfälle verarbeitet, diese als Sülze verkauft und so aus dem Hungerehend der Bevölkerung Kapital geschlagen zu haben. Der Ärger der Menschen über die Vorkommnisse war so groß, dass sie Heils und andere Fleischfabriken stürmten, die Verantwortlichen zur Rechenschaft zogen und auch versuchten, das Hamburger Rathaus einzunehmen. Schließlich marschierten die Regierungstruppen in Hamburg ein und die Stadt wurde abgeriegelt.

Ein Jahr später verabschiedete die Hamburger Bürgerschaft ein Gesetz über die „Kammer der Vereinigungen nichtgewerblicher Verbraucher“. Diese Konsumentenkammer gilt als ein Vorläufer der heutigen Verbraucherorganisation in Deutschland, wie sie sich vor allem in den Verbraucherzentralen darstellt.



Wandbild mit Motiv der Sülzeunruhen am Gebäude der Verbraucherzentrale Hamburg.

GEMÄLDE AN DER VERBRAUCHERZENTRALE

Mit einem Wandgemälde an der Fassade gedenkt die Verbraucherzentrale Hamburg bereits seit 2015 dem ersten „Gammelfleischskandal“ des 20. Jahrhunderts und ausdrücklich dem Engagement der Verbraucher, die mit ihrem Widerstand die staatliche Lebensmittelüberwachung nach vorne gebracht haben. Auf dem von der Künstlerin Hildegund Schuster geschaffenen Wandbild stehen daher die Menschen und ihr Protest gegen die Fleischpanschereien im Mittelpunkt.

VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER

Untergeschobene Handyverträge, unseriöse Haustürgeschäfte, strittige Forderungen – für Menschen, die in Stadtquartieren mit schwachen Strukturen leben, sind die Probleme des Konsumalltags oft eine besondere Herausforderung. Die Verbraucherzentrale informiert und berät in immer mehr Hamburger Stadtteilen.

Verbraucher, die aufgrund ihrer Lebensumstände und ihres geringen Einkommens auf Hilfestellung im Konsumalltag angewiesen sind, erhalten durch die Quartiersprojekte der Verbraucherzentrale gezielte Unterstützung. Mittlerweile sind wir an fünf Standorten regelmäßig vor Ort anzutreffen: Billstedt / Horn, Harburger Innenstadt / Eißendorf-Ost, Lurup, Neuwiedenthal und Osdorfer Born.

Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale leisten vor Ort aufsuchende Verbraucherschutzarbeit – informieren und beraten im Rahmen von Sprechzeiten, gehen aber auch in Schulen, Familienzentren, Seniorentreffs, religiöse Einrichtungen, die Bücherhalle und an weitere Treffpunkte des jeweiligen Stadtgebiets. Hier halten sie Vorträge, informieren Ratsuchende, führen Aktionen durch, vernetzen sich mit bereits etablierten Akteuren im Stadtteil und gehen so gezielt auf diejenigen zu, die die Verbraucherzentrale bisher nicht erreicht.



Quartiersmitarbeiter Hans-Jürgen Köster berichtet über seine Arbeit für die Verbraucherzentrale in Harburg.



VERBRAUCHER VOR KRUMMEN GESCHÄFTSMACHERN SCHÜTZEN

Im Fokus stehen Probleme und Fragen, die eine hohe und oft akute Bedeutung für den Lebensalltag der Menschen vor Ort haben, wie beispielsweise unseriöse Vertragsabschlüsse an der Haustür und im Internet, zu teure Handyverträge und Kredite oder Energieschulden, die die Betroffenen nur schwerlich begleichen können. Gerade finanziell schwächer gestellte Menschen werden häufig Opfer von Betrug und Irreführung. Ihnen werden zum Beispiel Versicherungen verkauft, die sie nicht brauchen, oder sie stehen Inkassoforderungen oft hilflos gegenüber.

INFORMATIONSD- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 49
- Persönliche Beratungen: 230
- Vorträge / Veranstaltungen: 30 (ca. 1.000 Teilnehmer)

FÜR DIE MENSCHEN VOR ORT

Die Quartiers-Teams der Verbraucherzentrale konzentrieren sich bei ihrer Arbeit vor allem auf Sozialleistungsempfänger, Alleinerziehende und Menschen mit fehlenden deutschen Sprachkenntnissen sowie auf Geflüchtete, Senioren, Jugendliche und Schulkinder wie deren Eltern. Im Zentrum steht die Prävention und Aufklärung, doch auch eine juristische Erstberatung ist möglich.

Die Arbeit im Quartier Harburger Innenstadt / Eißendorf-Ost wird im Rahmen des Projektes „Verbraucher stärken im Quartier“ gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gemeinsam mit dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat aus dem Programm „Soziale Stadt“. Die Verbraucherberatung in Billstedt / Horn, Lurup, Neuwiedenthal und Osdorfer Born wird aus Haushaltsmitteln der Hamburger Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz gefördert.



VERBRAUCHERBERATUNG ZU DEN MENSCHEN BRINGEN

„Die Verbraucherzentrale Hamburg am Hauptbahnhof ist für Hilfesuchende ein wichtiger Anlaufpunkt und sehr gut erreichbar. Trotzdem sind die Barrieren für eine Beratung gerade für diejenigen, die sie besonders bräuchten, oft zu hoch. Mit zusätzlichen dezentralen Standorten wollen wir die Verbraucherberatung gemeinsam näher zu den Menschen

ins Quartier bringen. Damit können auch diejenigen von der kompetenten Beratung profitieren, die wir bislang nur schwierig oder nahezu gar nicht erreicht haben.“
Cornelia Prüfer-Storcks, Senatorin für Gesundheit und Verbraucherschutz der Freien und Hansestadt Hamburg

ROTE KARTE FÜR DIE PINK TAX

Frauen verdienen in Deutschland noch immer weniger als Männer. Gleichzeitig müssen sie für manche Drogerieartikel mehr zahlen als das männliche Geschlecht. Mit einer besonderen Kampagne haben wir die Praktiken des sogenannten Gender Pricing aufgedeckt und gezeigt, wie Unternehmen weibliche Kunden benachteiligen.



Ein und dieselbe Körperpflege wird mit unterschiedlichen Preisen beworben.

Frauen sollten beim Kauf von Drogerieartikeln wie Rasierutensilien, Körperpflegeprodukten oder Parfüms besser genau hinschauen. Denn: Hersteller und Händler verlangen für „weibliche“ Produkte oft etwas mehr. Mit einer erfundenen Pflegeserie haben wir auf die sogenannte Pink Tax aufmerksam gemacht.

INHALT UNISEX, PREIS UNGERECHT

Um das Phänomen des Gender Pricing zu veranschaulichen, hat die Verbraucherzentrale Hamburg die Marke Equalicare erfunden, die vorgibt, einen Moisturizer für Frauen bzw. Männer auf den Markt zu bringen.

Das Produkt für Frauen kostete 6,90 Euro, das für Männer 4,90 Euro. Doch nur auf den ersten Blick handelte es sich bei den Tuben um zwei verschiedene Produkte. In Wahrheit war es nur eine Tube mit identischem Inhalt und unterschiedlich gestalteter Vorder- und Rückseite. Durch eine 180°-Drehung richtete sich das Produkt jeweils an das andere Geschlecht. Der Clou offenbarte sich, sobald man die Tube in den Händen hielt.

In einem eigens zur Aktionskampagne errichteten Pop-up-Store im Hamburger Schanzenviertel konnten Passanten die Produkte zwei Tage lang exklusiv testen und wurden noch vor Ort aufgeklärt. Zeitgleich ging unter der URL www.equalicare.de ein Shop zur vermeintlichen Vermarktung der Moisturizer online. Influencer wurden als Multiplikatoren eingebunden und Journalisten während eines Pressegesprächs im Pop-up-Store informiert.

»FRECH! EINFACH NUR FRECH!«

Wie die Besucher des Pop-up-Stores auf die Creme reagierten, zeigt ein eigens produzierter Film, der anlässlich des Internationalen Frauentags am 8. März veröffentlicht wurde. Laufkundschaft im Laden war teils sichtlich erstaunt über den Frauenaufschlag von zwei Euro bei identischem Inhalt. „Frech! Einfach nur frech!“, „Verarschung“, „Eiskalt“ oder „Kriminell“, so die spontanen Reaktionen auf die Tube mit den zwei Gesichtern und die Pink Tax.

→ www.vzhh.de/equalicare-film

Die Resonanz auf die Aktionskampagne zum Gender Pricing war durchweg positiv. Die Medien berichteten ausführlich über das Thema.

Zahlen zur Medienresonanz

- **Print:** 50 Veröffentlichungen mit einer Gesamtauflage von 1.677.269 Exemplaren
- **TV:** Beiträge u.a. von ZDF, NDR, Sat.1 Regional, RTL und RTL Nord (Live-Sendungen erreichten >801.000 Zuschauer)
- **Online-Medien:** >47 Veröffentlichungen mit einer Reichweite von insgesamt 998.597.027 Visits
- **Social Media:** 1.346.850 erreichte Personen, 41.980 Klicks, 573 Reaktionen und Kommentare

Auszeichnungen und Awards

- **Deutscher Preis für Onlinekommunikation:** Gold Mode & Kosmetik
Gold Kampagne des Jahres von NGOs
- **European Excellence Awards 2019:** Gold Fashion & Beauty
- **Digital Awards 2019:** Gold / Winner Event & Experiential Marketing
- **Red Dot Communication Design Award:** Red Dot Advertising / Other
- **ADC DE 2020:** Silver Promotional Packaging & Sonderformen
- **Mobius Awards:** Second Place Point of Purchase, Beauty, Cosmetics & Fragrance
- **AME 2020:** Finalist Creativity for Positive Impact – Civic Social Education
Finalist Best Use of Discipline – Direct & Collateral
- **PR Report 2019:** Shortlist Marken und Produkte, Healthcare
Shortlist Politik und Gesellschaft, Non-Profit und Pro-bono



PREISDISKRIMINIERUNG UNTERLASSEN

„Auch wenn Verbraucherinnen heute informierter und sensibilisierter sind als noch vor einigen Jahren und neutrale Ersatzprodukte kaufen könnten, haben sie nicht immer eine Wahlmöglichkeit. Wir fordern daher von Herstellern und Händlern, die Preisdiskriminierung von Frauen in jeglicher Hinsicht zu unterlassen, denn sie sind doppelt benachteiligt, weil sie durchschnittlich weniger verdienen als Männer.“



Armin Valet von der Verbraucherzentrale Hamburg

Die Idee und die Realisierung zur Pink Tax Kampagne lag in den Händen von Serviceplan Campaign International aus Hamburg. Die Agentur hat das Projekt pro bono für die Verbraucherzentrale Hamburg umgesetzt.



HAMBURGER VERBRAUCHERSCHUTZ-PEGEL

Mangelnde Transparenz bei Lebensmitteln, zu viele Verpackungen und Kostenfallen bei Telefonanbietern sorgen für großen Unmut bei Hamburgerinnen und Hamburgern. Bereits zum fünften Mal führten wir im Auftrag der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz die Online-Umfrage Verbraucherschutz-Pegel durch. Die Ergebnisse zeigen, worüber sich Hamburgs Verbraucher 2019 besonders ärgerten.



UNMUT ÜBER LEBENSMITTEL UND VERPACKUNGEN

Ernährungsthemen liegen den Hamburgern ganz besonders am Herzen. Zu keinem anderen der insgesamt acht Themenbereiche erhielten wir so viele Rückmeldungen (2.319). Fast drei Viertel (73,3 Prozent) äußerten den Wunsch nach weniger Zucker in Lebensmitteln. Über die Hälfte wollte zudem nicht mit Fruchtabbildungen hinters Licht geführt werden (60,7 Prozent) oder forderte eine verpflichtende und einfache farbliche Nährwertkennzeichnung auf der Vorderseite von Lebensmittelpackungen (54,4 Prozent).

Ungebrochen hoch ist auch die Anzahl der Beschwerden zu Verpackungen (2.297 Rückmeldungen): 87,4 Prozent monierten zu viele unnötige Umverpackungen. 81,7 Prozent wünschten sich überhaupt weniger Plastikverpackungen. 63,9 Prozent meinten, dass in vielen Verpackungen zu viel Luft wäre. 55,2 Prozent forderten mehr verpflichtende Mehrwegverpackungen im Getränkebereich.

Zu den zehn drängendsten Problemen der Hamburger gehören neben den bereits genannten außerdem versteckte Preiserhöhungen durch Füllmengenreduzierungen (74,4 Prozent), mangelnde Transparenz bei den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmen (68,8 Prozent) und die aktuell niedrigen Sparzinsen (62,7 Prozent).

TOP 10 DER ÄRGERNISSE

- 1 Zu viele unnötige Umverpackungen
- 2 Zu viele Plastik (-beschichtete) Verpackungen
- 3 Versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen
- 4 Zu viel Zucker in Lebensmitteln
- 5 Kein Durchblick beim Kleingedruckten
- 6 Zu viel Luft in Verpackungen
- 7 Niedrige Sparzinsen
- 8 Irreführende Inhaltsangaben auf Verpackungen
- 9 Kein verpflichtender Anteil an Mehrwegverpackungen bei Getränken
- 10 Keine verpflichtende farbliche Nährwertkennzeichnung auf der Vorderseite von Lebensmittelverpackungen



WERBEANRUFEN SIND EIN GROSSES ÄRGERNIS

2.053 Umfrageteilnehmer beschwerten sich zu mindestens einem Problem im Telekommunikationssektor. Fast die Hälfte bemängelte den schlechten Kundenservice der Anbieter (47,9 Prozent). 42 Prozent monierten unerwünschte Werbeanrufe. Rund ein Drittel empfand die Vertragslaufzeiten von Mobilfunkverträgen als zu lang (36,3 Prozent) und immerhin etwa jeder Zehnte klagte über im Telefonshop untergeschobene oder aufgedrängte Verträge (11,5 Prozent).

Gerade im Telekommunikationsbereich gibt es viele Kostenfallen, in die Verbraucher tappen können. Die Verbraucherzentrale informiert über Tücken und Fallstricke, unterstützt Betroffene, wenn sie Ärger mit Unternehmen haben, und hilft, die Probleme zu lösen. Die Beratungsangebote dazu sind stark nachgefragt. Umso wichtiger ist es, dass der Gesetzgeber aktiv wird und Verbraucher besser vor den Tricksereien und dem Verlust ihres Geldes schützt.

Im Rahmen des Verbraucherschutz-Pegels wurden die Themenbereiche Energie, Telefon und Internet, Gesundheit und Patientenschutz, Urlaub und Reise, Lebensmittel, Finanzen und Versicherungen, Verpackungen sowie sonstige Probleme im Konsumalltag abgefragt. Die aktuelle Befragung war vom 1. November 2019 bis zum 31. Januar 2020 auf der Internetseite der Verbraucherzentrale verfügbar. Durch die nicht-repräsentative Umsetzung in Form eines Online-Fragebogens hatten Verbraucher die Möglichkeit, orts- und terminunabhängig, anonym und mit nur geringem Zeitaufwand an der Befragung teilzunehmen. Wengleich die Umfrage keinen Anspruch auf Repräsentativität erhebt, liefert sie als Sensor wichtige Erkenntnisse zu Verbraucherschutzproblemen und der Zufriedenheit mit dem Verbraucherschutz.

Insgesamt haben sich 2.423 Hamburger an der Umfrage beteiligt und 37.614 Einzelbeschwerden genannt.

BERATUNGEN UND VERANSTALTUNGEN

Hilfe in jeder Lebenslage. Ob jung, ob alt oder irgendwo dazwischen – die unabhängigen Experten der Verbraucherzentrale unterstützen bei schwierigen Entscheidungen im Verbraucheralltag. Sie sorgen für Durchblick und stehen Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite.

123.377 Informations- und Beratungskontakte konnte die Verbraucherzentrale Hamburg im Jahr 2019 verzeichnen. Für alle Beratungswege – telefonisch, persönlich, schriftlich – sind die Zahlen gestiegen. Der größte Anteil entfiel auf persönliche Kontakte (47,9 Prozent), gefolgt von der telefonischen Kommunikationsform (35,9 Prozent) und schriftlichen Beratungen (16,6 Prozent). Hinzu kamen 23.112 Nutzungen von automatisierten Consumer-Tech-Angeboten (Online-Check für Inkassoforderungen und Widerspruchsrechner für Lebensversicherungen).

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Persönliche Beratungen: 47.069
- Telefonische Beratungen: 44.298
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 19.967



AM LIEBSTEN PERSÖNLICH

Das persönliche Gespräch suchten Verbraucher vor allem dann, wenn es um ihre private Altersvorsorge oder ihre Geldanlage im Allgemeinen ging (1.576). Doch auch Probleme im Themenfeld Einkauf, Reise und Freizeit (1.362) wurden gerne von Angesicht zu Angesicht besprochen, ebenso wie Fragen zu Telefon- und Internetverträgen (1.070). Besonders stark bei den persönlichen Beratungskontakten schnitten auch 2019 der Bereich Bauen, Wohnen und Energie (2.142) sowie die Schuldnerberatung ab.

Erfreulich ist, dass nach einem zunächst zögerlichen Start – vermutlich wegen mangelnder Bekanntheit – in sämtlichen Quartiersbüros der Verbraucherzentrale immer mehr Menschen das kostenlose Angebot einer persönlichen Erstberatung nutzten. Teilweise übernahmen wir nach dem persönlichen Beratungsgespräch auch die Rechtsbesorgung für die Betroffenen.

TELEFONISCHE BERATUNG BLEIBT STABIL

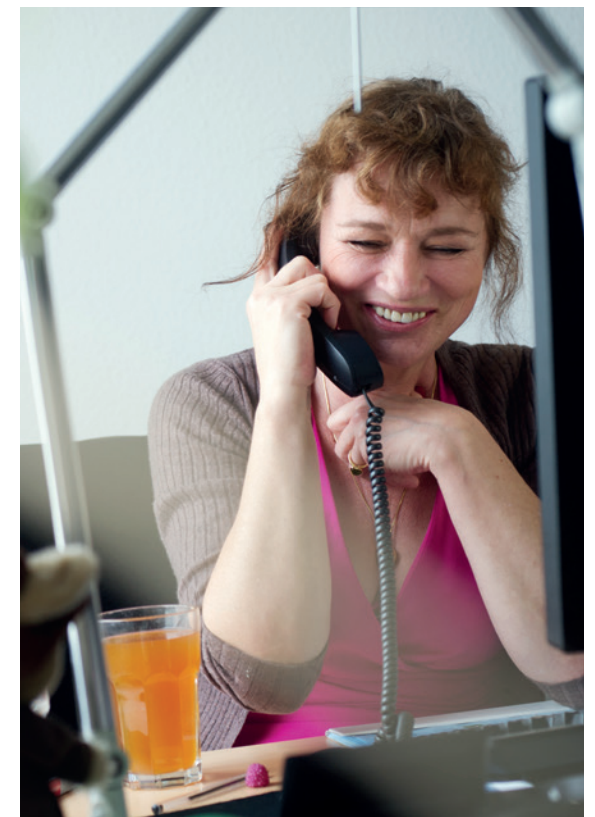
Die telefonische Beratung ist vor allem für diejenigen Menschen wichtig, die nicht in der Lage sind, persönlich in der Verbraucherzentrale vorbeizuschauen, aber dennoch gerne eine Einschätzung von uns hätten. Außerdem lassen sich auf diesem Wege kurze rechtliche Fragen einfach und schnell klären. Doch die für diese Gespräche zum Teil vorgesehenen 0900-Nummern werden von Ratsuchenden immer weniger genutzt. Die seit einiger Zeit parallel bestehende Möglichkeit der kostenpflichtigen Beratung über Hamburger Festnetznummern hat geholfen, dem Abwärtstrend entgegenzuwirken. Vor allem Rechts-, Gesundheits- und Versicherungsfragen (2.283, 1.119, 1.201) trugen Verbraucher auf telefonischem Wege an uns heran. Einen wahren Telefon-Boom erlebten die Hamburger Energielotsen zum Ende des Jahres; sie verzeichneten in Summe 4.107 Telefonkontakte für ihre kostenlose Beratung.

MEHR SCHRIFTLICHE ANFRAGEN

Die Anzahl der schriftlichen Anfragen seitens der Verbraucherschaft stieg im Jahr 2019. Jede Menge E-Mails zu bearbeiten hatte die Abteilung Lebensmittel und Ernährung (2.939). Fast täglich gingen insbesondere Beschwerden zu Mogel- und Luftpackungen ein. Die zahlreichen Hinweise der Konsumenten helfen uns, auf die Trickereien der Lebensmittelkonzerne aufmerksam zu machen. Die Abteilungen Immobilienfinanzierung und Versicherungen bieten mit ihren speziellen Vertragsprüfungen, Angebotsvergleichen oder Rechenserviceleistungen per se Beratungen auf schriftlichem Wege an, die 2019 erneut stark nachgefragt waren (1.627 bzw. 879).

ZUHÖREN UND SCHLAUER WERDEN

Bei 281 Vorträgen und Seminaren sowie 51 weiteren Veranstaltungen, teils mit Infoständen, informierten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale die interessierte Öffentlichkeit. 5.526 Teilnehmer weist die Statistik für Vorträge aus, die in der Verbraucherzentrale selbst oder bei Kooperationspartnern außerhalb stattfanden. Unter anderem durch unsere Aktivitäten in verschiedenen Stadtteilen Hamburgs haben sich diese Zahlen positiv entwickelt.



EINKAUF, REISE UND FREIZEIT

Untergeschobene Verträge, Ärger mit Handwerkern oder Online-Shops, Probleme rund ums Reisen – die Anliegen des allgemeinen Verbraucherrechts, mit denen sich Ratsuchende an die Verbraucherzentrale Hamburg wandten, waren vielfältig wie eh und je. Besonders viele Nachfragen erreichten uns 2019 zur Insolvenz des Reiseunternehmens Thomas Cook und Identitätsdiebstählen im Netz.



THOMAS COOK IM SINKFLUG

Ab September 2019 bewegte die Pleite des Reiseriesen Thomas Cook und seiner Tochterfirmen die Gemüter und sorgte für viele Nachfragen seitens der Verbraucher. Der Veranstalter sagte peu à peu alle Reisen ab. Tausende Urlauber saßen im Ausland fest. Viele Verbraucher warteten auf ihr angezahltes Geld. Eigentlich sollte bei Pauschalreisen die Erstattung eines bereits gezahlten Reisepreises ohne Probleme erfolgen. Der sogenannte Sicherungsschein liefert den Nachweis, dass die Zahlungen durch eine Versicherung abgesichert sind. Doch die Versicherungssumme für deutsche Urlauber war auf 110 Millionen Euro begrenzt. Die Schadenssumme lag mit geschätzten 280 Millionen Euro weit darüber. Verbraucherschützer for-

derten die Bundesregierung auf, einzuspringen und die betroffenen Verbraucher zu entschädigen. Seit Mai 2020 können Betroffene sich für die Ausgleichszahlung des Staates anmelden.

AUF EINKAUFSTOUR MIT GEKLAUTEN DATEN

Über das gesamte Jahr 2019 nahm die Beratungsnachfrage im Zusammenhang mit Identitätsdiebstahl und Warenbetrug zu. Die Masche: Kriminelle bestellen im Namen ahnungsloser Verbraucher Waren im Netz. Die Lieferung erfolgt an eine andere Adresse oder die Ware wird vor Auslieferung von den Betrügern abgegriffen. Die um ihre Identität bestohlenen Verbraucher erhalten anschließend Rechnungen und Zahlungsaufforderungen von Inkassobüros. Unser Rat an die Betroffenen: Strafanzeige erstatten und schriftlich Kontakt zum Inkassobüro aufnehmen.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 2.283
- Persönliche Beratungen: 1.362
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 783
- Vorträge: 19 (ca. 300 Teilnehmer)



SO HILFT DIE VERBRAUCHER-ZENTRALE

Kurz vor dem geplanten Pauschalurlaub auf Teneriffa verstarb überraschend der Vater von Frau H. Die Trauerfeier war für den dritten Tag einer von ihr bereits gebuchten Reise geplant. Frau H. nahm Kontakt zum Reisevermittler auf, um zu klären, ob sie an den Urlaubsort nachreisen könne, eine komplette Verlegung möglich sei oder sie die komplette Reise stornieren müsse. Letztlich wurde Frau H. mitgeteilt, dass der Rückflug zwar verfällt, wenn der Hinflug nicht

angetreten wird, sie Hotel und Transfer zum Rückflug aber weiterhin nutzen kann. Auf Anraten ihrer Freunde entschied Frau H., sich nach der Beerdigung zumindest für eine Woche auf Gran Canaria zu erholen. Auf eigene Kosten buchte sie neue Flüge. Doch ihr Hotelzimmer war bereits anderweitig vergeben. Frau H. hatte in der Trauerzeit keine Kraft, sich weiter mit dem Vermittler bzw. dem Reiseveranstalter um die Erstattung ihres Geldes zu streiten. Nach einem Schreiben der Verbraucherzentrale zahlte der Veranstalter Frau H. die Kosten für die neu gebuchten Flüge sowie den Hotelaufenthalt in Höhe von insgesamt 1.750 Euro.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Bundesweit möglichst viele Ratsuchende zu erreichen, das ist das Ziel des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz. In Zusammenarbeit mit allen Verbraucherzentralen werden bundesweit aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes umgesetzt. Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie aus Landesmitteln.



DAUERBRENNER GEWÄHRLEISTUNG

Ein großer Informationsbedarf bestand nach wie vor rund um das Thema Gewährleistung. Welche Rechte haben Verbraucher, wenn eine gekaufte Ware mangelhaft ist? Viele Ratsuchende wissen nicht, dass der Verkäufer als Vertragspartner in der Verantwortung ist und man einen Verweis an den Hersteller nicht akzeptieren muss. Auch wichtig: Fristen setzen, um nicht hingehalten zu werden, aber dem Verkäufer auch eine Möglichkeit zur Nachbesserung geben, bevor man sein Geld zurückverlangt.



GERICHTSURTEILE GEGEN PARTNER-VERMITTLUNGEN

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat sich über die Jahre eine führende Position zum Thema Partnervermittlung erarbeitet. Das führt dazu, dass uns Rechtsanwälte Urteile übersenden, die sie im Sinne ihrer Mandanten vor Gericht erstritten haben. Diese amtsgerichtlichen Urteile, die der Öffentlichkeit in der Regel nicht zugänglich sind, werden auf der Website der Verbraucherzentrale unter www.vzhh.de veröffentlicht. Die zahlreichen Beispiele ermutigen Verbraucher, sich zur Wehr zu setzen, beispielsweise wenn sie sich mit hohen Wertersatzforderungen konfrontiert sehen oder nach unwirksamen Vertragsverlängerungen weiter zur Kasse gebeten werden.

MUSTERBRIEFE HELFEN VERBRAUCHERN

Mit einem kostenlosen Online-Service für Musterbriefe können Verbraucher unliebsame Verträge seit 2019 einfacher kündigen. Auf der Website der Verbraucherzentrale Hamburg sind insbesondere für den Schriftverkehr mit Telekommunikationsanbietern verschiedene Vorlagen eingespielt. Zur Erstellung eines individuellen Kündigungsschreibens für Mobilfunkverträge beispielsweise sind die Adressen der fünf größten Anbieter bereits hinterlegt. Das Schreiben einfach mit den persönlichen Informationen befüllen, ausdrucken, unterzeichnen und per Einwurfeinschreiben an das Mobilfunkunternehmen versenden. Einfacher geht es nicht!

TELEFON UND INTERNET

Verträge, Verträge, Verträge – die Vertriebsmethoden der Telekommunikationsbranche sind wahrlich kein Ruhmesblatt. Leidtragende sind allzu oft die Verbraucher. Viele Menschen meldeten sich bei der Verbraucherzentrale, weil ihnen Verträge untergeschoben worden waren.

ÄRGER NACH BESUCH IM HANDYSHOP

Immer wieder werden Verbraucher nach einem Besuch im Handyshop mit Forderungen aus Verträgen konfrontiert, die sie wissentlich nie oder mit anderen Konditionen abgeschlossen haben. Besonders Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, Senioren oder Verbraucher mit psychischen Problemen vertrauten den Verkäufern und unterschrieben arglos die ihnen vorgelegten Unterlagen und somit oftmals weitere Verträge oder absprachewidrige Konditionen. Erst nach Erhalt der ersten Rechnungen stellten sie fest, dass etwas nicht stimmte. Ein gesetzliches Widerrufsrecht gibt es beim Vertragsabschluss im Shop entgegen der weit verbreiteten Ansicht leider nicht. Die Betroffenen sind also in der Regel 24 Monate in ihren unliebsamen Verträgen gefangen. Teilweise gelang es den Juristen der Verbraucherzentrale dennoch, die Unternehmen zur Stornierung von Verträgen zu bewegen.

VERTRAGSABSCHLUSS AM TELEFON

Nicht nur in Filialen, sondern auch am Telefon tappten Verbraucher in die von den anrufenden Vertriebsmitarbeitern der Telekommunikationsanbieter aufgestellten Fallen, wenn sie beispielsweise melden wollten, dass ihr Anschluss gestört ist. Plötzlich wandelten sich solche Gespräche in Verkaufsgespräche und die Antworten der Angerufenen auf harmlos klingende Nachfragen wurden im Nachhinein als Zustimmung zu einem neuen Vertrag gedeutet. Hier konnte die Verbraucherzentrale Ratsuchende oft über ihr gesetzliches Widerrufsrecht aufklären und ihnen helfen, unliebsame Verträge wieder loszuwerden.

„... es ist ein sehr gutes Gefühl, wenn einem doch geholfen wird und man nicht machtlos ausgeliefert ist. Ich habe aus diesem Fall sehr viel lernen können! Ich danke Ihnen für alles!“



TEURE KREUZFAHRT-TELEFONATE

Hohe Telefonrechnungen auf Kreuzfahrten waren auch 2019 ein Problem, selbst wenn die Telefonate innerhalb des Gebiets der Europäischen Union stattfanden. Sobald das Schiff außerhalb der sogenannten Zwölf-Meilen-Zone fährt, sind die für Verbraucher sehr günstigen Bedingungen der EU-Roaming-Verordnung obsolet und den Anbietern sind rechtlich keine Grenzen gesetzt, wie viel Entgelt sie für ihre Telekommunikationsleistungen an Bord verlangen können. Wir konnten zahlreichen Verbrauchern helfen und erreichen, dass die Forderungen der Anbieter in vielen Fällen deutlich reduziert wurden. Diese Entgelte sind ein großes Ärgernis und eine Kostenfalle für viele Verbraucher.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 494
- Persönliche Beratungen: 1.070
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 415

RUNDFUNKBEITRAG

Die Anfragen der Verbraucher zum Rundfunkbeitrag drehten sich 2019 vor allem um ein Thema: die Befreiung von der Beitragspflicht für Nebenwohnungen. Fast die Hälfte aller Ratsuchenden aus dem gesamten Bundesgebiet wandte sich deswegen an unsere Beratungskräfte.

BEITRAGSBEFREIUNG MIT HINDERNISSEN

In der Praxis gestaltete sich die Beitragsbefreiung für zahlreiche Verbraucher als durchaus kompliziert. Vielen war gar nicht bewusst, wie die Befreiung einer Nebenwohnung überhaupt zu beantragen ist. Bei anderen kam durch den Befreiungsantrag für eine Nebenwohnung erst an Licht, dass Eintragungen des Einwohnermeldeamts nicht richtig waren. Dies führte häufig zu schier endlosen Briefwechseln mit dem Beitragsservice, über dessen Informations- und Kommunikationsverhalten sich die Verbraucher oft beschwerten. Die Beratung der Verbraucherzentrale zum Rundfunkbeitrag konnte den Verbrauchern in vielen Fällen den – oft gewundenen – Weg zu einer Beitragsbefreiung aufzeigen. In anderen Fällen konnte die Beratung zumindest über die Gesetzeslage und die rechtlichen Möglichkeiten und Pflichten des Einzelnen aufklären, sodass sich weitere frustrierende Schriftwechsel mit dem Beitragsservice für viele Verbraucher erübrigten.

AUSWEITUNG DER SPRECHSTUNDEN

Da unsere Beratung zu Jahresbeginn stark nachgefragt wurde, haben wir die telefonische Sprechstunde in dieser Zeit von vier auf sechs Stunden pro Woche ausgeweitet. Inzwischen sind die Anfragen wieder leicht zurückgegangen, sodass wir die Beratungsstunden entsprechend reduzieren konnten. Insgesamt ist die Nachfrage aber signifikant gestiegen.

„Ihr Bereich ‚Rundfunkbeitrag‘ und dort wiederum Frau ... hat mich sehr unterstützt und somit konnte ich die Anerkennung [meiner Nebenwohnungsbefreiung] erreichen. ... Sollte in meinem Freundes- und Bekanntenkreis einmal Unterstützung notwendig werden, so kann ich die Verbraucherzentrale Hamburg ohne Bedenken empfehlen.“

Seit November 2019 ist es auch für Ehepaare und Lebenspartner wesentlich leichter möglich, ihre Nebenwohnung befreien zu lassen. Grundlage ist eine Änderung im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag. Wir gehen davon aus, dass auch 2020 viele Verbraucher einen Antrag auf Beitragsbefreiung für eine Nebenwohnung stellen werden. Wir erwarten weiterhin viele Verbraucher in der Beratung, die unerwartet und aufgrund von falschen Einwohnermeldedatensätzen beim Beitragsservice für eine weitere Wohnung angemeldet wurden.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 560
- Persönliche Beratungen: 180
- Schriftliche Beratung (E-Mail / Brief): 463



SO HILFT DIE VERBRAUCHER-ZENTRALE

Ein Verbraucher erkundigte sich in der Beratung nach der Möglichkeit, eine Nebenwohnung befreien zu lassen. Im Laufe des Gesprächs stellte sich heraus, dass der Ratsuchende selbst beim Beitragsservice die Hauptwohnung angemeldet hatte, die Nebenwohnung aber auf den Namen seiner Frau lief. Der Beitragsservice hatte

eine Befreiung abgelehnt, weil keine Personengleichheit zwischen dem Inhaber der Haupt- und der Nebenwohnung bestand. In der Beratung empfahlen wir dem Verbraucher, durch eine geschickte Ab- und Anmelde-taktik bei Einwohnermeldeamt und Beitragsservice einen Zustand herzustellen, der es dem Beitragsservice erlaubte, eine Befreiung zu gewähren. Sehr zur Freude des Verbrauchers – „...Was Sie mir an Infos übermittelt haben, ist wirklich extrem wertvoll für mich.“

VERSICHERUNGEN

Aufgrund des bevorstehenden Brexit transferierten britische Versicherer 2019 tausende Lebensversicherungsverträge in Tochtergesellschaften innerhalb der EU. Viele verunsicherte Verbraucher wollten von uns wissen, was dies für ihren Vertrag bedeutet. Auch die Drohung der Axa Versicherung, Kunden mit einer Unfall-Kombirente zu kündigen, bewegte viele.

DER BREXIT SORGT FÜR VERUNSICHERUNG

Der größte Versicherer in diesem Zusammenhang ist Standard Life. Das Unternehmen hatte nach eigenen Angaben rund 600.000 Kunden – davon die meisten in Deutschland – davon in Kenntnis gesetzt, dass ihre Verträge auf eine irische Gesellschaft übertragen werden. Dabei ist der britische Insolvenzschutz für diese Verträge deutlich besser als die entsprechende europäische Regelung. Insbesondere hinsichtlich dieses Details waren viele Verbraucher sehr verunsichert. Wir haben die Verbraucher umfassend beraten und insbesondere eine wirtschaftliche Prüfung der Verträge vorgenommen.



AXA DROHT MIT KÜNDIGUNG

Bereits 2018 tauchten die ersten Fälle zur AXA Unfall-Kombirente in der Verbraucherzentrale Hamburg auf. Der Versicherer drohte seinen Kunden mit Kündigung ihrer Unfall-Kombirenten, sollten diese nicht in die deutlich teurere sogenannte Existenzschutzversicherung wechseln. Weitere Fälle mit dann tatsächlich erfolgten Kündigungen erhielten wir 2019.

Aus unserer Sicht darf die Axa die Unfall-Kombirente nicht kündigen, da sie keine Unfallversicherung im eigentlichen Sinne ist. Die Leistung dieser Versicherung ähnelt vielmehr einem Produkt zur Absicherung einer Berufsunfähigkeit. Diese dürfen seitens des Versicherers aber nicht gekündigt werden. Wir haben die Axa daraufhin abgemahnt. Der Versicherer hat eine entsprechende Unterlassungserklärung uns gegenüber nicht abgegeben. Wir betreiben das Verfahren weiter und eine Klage wird vermutlich unausweichlich sein.

„Endlich! Das Geld ist auf meinem Konto! Die Nürnberger hat nach langem Katz-und-Maus-Spiel endlich überwiesen. Und das der Betrag am Ende ohne große Verluste ausgefallen ist, habe ich nur Ihnen zu verdanken. Sie waren mir eine große Hilfe. Eine kleine Spende dafür ist nun angewiesen.“

VERTRAGSPRÜFUNG STARK NACHGEFRAGT

Großer Beliebtheit bei Verbrauchern erfreute sich auch 2019 unsere Vertragsprüfung von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen. Verbraucher senden uns ihre Verträge zu und wir analysieren die Grunddaten und nehmen entsprechende Bewertungen vor. Die Beweggründe für eine Vertragsprüfung sind dabei ganz unterschiedlich: Ein Verbraucher stellte die Frage nach Veränderungsmöglichkeiten, der nächste danach, ob die ihm ausgezahlte Summe plausibel ist. Sehr häufig wollten Ratsuchende aber einfach nur wissen, wie sie aus ihrem Vertrag aussteigen können.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 1.119
- Persönliche Beratungen: 723
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 879
- Vorträge: 31 (ca. 550 Teilnehmer)
- Consumer-Tech-Angebote: 5.209 Zugriffe

MARKTWÄCHTER

2019 endete das Projekt Marktwächter in seiner föderalen Struktur nach rund fünf Jahren. Als Marktbeobachtung firmiert es künftig unter dem Dach des Verbraucherzentrale Bundesverband in Berlin. Die für Versicherungen zuständigen Marktwächter der Verbraucherzentrale Hamburg verabschiedeten sich aus dem Projekt mit zwei großen Untersuchungen.

DOPPELTE KOSTEN FÜR RIESTER-RENTE WEGEN KINDERZULAGE

Bereits Ende 2018 hatten die Marktwächter einen Fall der Württembergischen Versicherung öffentlich gemacht, bei dem der Versicherer auf Teilbeträge einer Riemer-Rentenversicherung doppelte Abschluss- und Vertriebskosten erhoben hatte. Dieser Fall war Ausgangspunkt einer in 2019 folgenden Umfrage der Marktwächter. Ziel der Umfrage war es herauszufinden, wie verbreitet diese doppelte Erhebung von Abschluss- und Vertriebskosten unter den Versicherern in Deutschland ist. Ergebnis: 15 von 34 Versicherungen erheben bei zulagenbedingten Beitragsänderungen erneut Abschluss- und Vertriebskosten. Sowohl die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht als auch das Bundesministerium der Finanzen haben klargestellt, dass diese Praxis rechtswidrig ist.

VERSICHERER MISSBRAUCHEN WELCOME-LETTER ALS WERBEMATERIAL

Seit 2018 müssen Restschuldversicherer eine Woche nach Vertragsschluss ihre Neukunden schriftlich über ihr Widerrufsrecht belehren und nochmals das Produktinformationsblatt aushändigen. Eine Umfrage des Hamburger Marktwächter-Teams unter 24 Restschuldversicherern ergab, dass keiner dieser von den Anbietern verschickten sogenannten Welcome-Letter im Sinne des Gesetzes informiert. Vielmehr nutzen viele Versicherer diese Schreiben zu Werbezwecken. Nur ein Teil wies auf die zentrale

Botschaft hin, dass ein Widerruf keine Auswirkung auf den Kreditvertrag hat. Auch weitere gesetzlich vorgeschriebene Inhalte wurden nur mangelhaft dargestellt.

VERSICHERER IGNORIEREN GESETZES-ÄNDERUNG

Eine Untersuchung des Hamburger Marktwächter-Teams zur Transparenz und dem Informationsgehalt der Standmitteilungen von Lebensversicherungen gab 2019 den Anstoß für eine verbraucherfreundliche Änderung des Versicherungsvertragsgesetzes. Versicherer sind heute unter anderem dazu verpflichtet ihren Kunden mitzuteilen, wie viele Beiträge diese bereits in einen Vertrag eingezahlt haben. An diese Vorgabe wollte sich die Gothaer Lebensversicherung AG allerdings nicht halten und verweigerte einem Kunden die Auskunft über die Gesamthöhe seiner bislang geleisteten Beiträge. Erst nach einer Abmahnung durch das Hamburger Marktwächter-Team erhielt der Verbraucher von der Gothaer die gewünschten Auskünfte.



MARKTWÄCHTER

GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE

Wegen der Niedrigzinsen finden Verbraucher keine sicheren Geldanlagen mehr, die auch genug abwerfen. Die Kündigung von Sparverträgen beschäftigt die Menschen ebenso wie die schwierige Lage am Markt der staatlich geförderten Altersvorsorge-Produkte. Die Verbraucherzentrale steht Anlegern mit Rat und Tat zur Seite.

GUTE ZEITEN FÜR BÖSE BUBEN

Die aktuelle Niedrigzinsphase ist ein fruchtbarer Nährboden für unseriöse Geschäftemacher. Von geschulten Verkäufern lassen sich Verbraucher zu leicht zum Kauf von Bitcoins und anderen Kryptowährungen, zum Traden mit Aktien, Rohstoffen und Edelmetallen verleiten. Die Produkte versprechen hohe Zugewinne, die mit einem geringen Einsatz und in nur kurzer Zeit angeblich erzielt werden können. Wenn die Verbraucher um die Erkenntnis nicht mehr herumkommen, dass sie hereingelegt wurden, können wir ihnen leider nur noch zu einer Strafanzeige und dem Einschalten der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) raten. Ihr Geld sehen die Betroffenen in der Regel nicht wieder, da die Betrüger meistens im Ausland sitzen und dort schwer zu belangen sind.

PLEITE DER P&R-GRUPPE

Ein weiteres großes Thema des Jahres war die Pleite der P&R-Gruppe, einem Anbieter von Container-Investments. Eine der größten Insolvenzen im Grauen Kapitalmarkt. Wir haben vor allem versucht, das Vermögen der Verbraucher zu retten, und rieten zum Abschluss einer Hemmungsvereinbarung, die die Verjährung bis zum 31. Dezember 2023 aufschiebt.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 371
- Persönliche Beratungen: 1.576
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 465
- Vorträge / Veranstaltungen: 31 (ca. 700 Teilnehmer)



SO HILFT DIE VERBRAUCHER-ZENTRALE

In direkter Folge der Finanzkrise wurden zahlreiche Gesetze erlassen, die verhindern sollten, dass Banken auf Sicherheit bedachten Kunden riskante Geldanlageprodukte verkaufen können. Dennoch drehte die Postbank einer hochbetagten Dame einen riskanten Fonds an.

Trotz diverser Versuche seitens der fast 90-jährigen Verbraucherin, den Kauf des Fonds noch zu stoppen, hatte ihre Hausbank fast 50.000 Euro von ihrem Anlagekonto abgebucht und angelegt. Die Postbank lehnte zunächst alle Ansprüche ihrer Kundin ab und behauptete, die Anlegerin habe sich den Fonds selbst ausgesucht. Sie habe sogar eine Beratung und angebotene Bedenkzeit abgelehnt und auf sofortige Durchführung des Geschäfts bestanden.

Erst nachdem wir die BaFin informiert und diese die Postbank um Stellungnahme gebeten hatte, willigte das Kreditinstitut ein, „aus Kulanz“ und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht Schadensersatz für den Verlust zu leisten, der zwischen Kauf und Verkauf des Fonds entstanden war.

Daraufhin haben wir auch den darüber hinaus gehenden Schaden der Verbraucherin geltend gemacht: die Überziehungszinsen, die ihr durch die Abbuchung vom leeren Konto entstanden waren, und den Verlust, den sie durch den Verkauf von Anteilen an ihrem (ursprünglich) offenen Immobilienfonds zwecks Kontodeckung erlitten hat. Und tatsächlich teilte die Postbank schließlich mit, dass sie die Überziehungszinsen auf das Konto der Kundin erstattet, den Verkauf der Fondsanteile storniert und entgangene Ausschüttungen zahlt. Damit wurde der Schaden der Verbraucherin vollständig ausgeglichen.

IMMOBILIENFINANZIERUNG

Mit einer eigenen Immobilie fürs Alter vorsorgen – diesen Wunsch teilen viele Verbraucher. Gerade in Zeiten niedriger Zinsen scheint dieser Traum realistischer denn je. Das weiß auch die Finanzbranche, die mit wohl klingenden, aber oft komplizierten und teuren Finanzierungsmodellen lockt. Wir konnten oft verhindern, dass Verbraucher in die Falle tappen.



„...nochmal vielen Dank für das informative Gespräch gestern. Heute Morgen hat dann das Telefon geklingelt ... und nachdem ein Bieter zurückgetreten ist, bin ich tatsächlich die Höchstbietende. Ich bin so aufgeregt und soll bis Freitag sagen, ob ich es annehme. Nach dem tollen Gespräch mit Ihnen gestern bin ich sehr beruhigt und weiß, dass ich es ‚wuppen‘ kann.“

WOHNRIESTER SORGT FÜR KOMPLIKATIONEN

Immer mehr Wohnriester-Bausparverträge kommen in die Zuteilung und viele Verbraucher merken erst jetzt – Jahre nach dem Vertragsschluss – was ein solcher Finanzierungsbaustein an Komplikationen mit sich bringt. Daraus resultiert der Wunsch, die Immobilienfinanzierung vom riestergeförderten Bausparvertrag zu trennen. Was bis Ende 2018 überwiegend noch möglich war, wird seit Anfang 2019 von den meisten Bausparkassen jedoch abgelehnt. Die Verbraucher sind in einer ungünstigen Vertragskonstellation gefangen und können häufig nicht oder nur mit negativen Konsequenzen umschulden. Hier offenbaren sich handwerkliche Mängel in den gesetzlichen Bestimmungen. Auch mit Hilfe der Verbraucherzentrale Hamburg lassen sich nicht immer befriedigende Ergebnisse erreichen. Der Gesetzgeber ist gefragt, für verbraucherfreundliche Bedingungen zu sorgen.

IMMOBILIE IM ALTER

Was mache ich mit meiner Immobilie im Alter? Diese Frage stellen sich heute immer mehr Verbraucher. Häufig ist die Rente zu niedrig, aber Vermögen in Form von Immobilienbesitz vorhanden. Daher ist es für viele eine attraktive Möglichkeit, in Stein gebundenes Kapital wieder liquide zu machen. Doch der Markt für Anbieter und Angebote ist groß und unübersichtlich. Entsprechend nachgefragt war auch 2019 die neutrale und fachkundige Beratung in der Verbraucherzentrale.

NIEDRIGER ZINS SORGT FÜR HOHE NACHFRAGE

Der Wunsch nach einer Immobilie ist ungebrochen. Die weiterhin außerordentlich niedrigen Zinsen lassen eine Erfüllung dieses Traums auch für diejenigen in greifbare Nähe rücken, die sich dies aufgrund der finanziellen Belastung früher kaum vorstellen konnten.

Umso mehr ist hier die Beratung der Verbraucherzentrale Hamburg gefragt, die Wünsche mit der Wirklichkeit abzugleichen. Denn vielfach werden Verbraucher mit fiktiven Finanzierungsraten in die Irre geführt und in vermeintlichen „Beratungsgesprächen“ von Vermittlern mit gut klingenden, dafür aber komplizierten und teuren Finanzierungsmodellen geködert.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 794
- Persönliche Beratungen: 929
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 1.627
- Vorträge: 41 (ca. 850 Teilnehmer)

KONTO UND KREDIT

Ob Entgelte für die Kontoführung, Minikredite zum hohen Preis oder unberechtigte Inkassoforderungen – die Konto- und Kreditexperten der Verbraucherzentrale waren 2019 oft gefragt. Als Referenten informierten sie präventiv über das Themenfeld Konto, Kredit und Schufa. Ein neuer PDF-Rechner hilft Verbrauchern, die Kosten ihres Kredits besser einzuschätzen.

POSTBANK „VERGISST“ ZUSAGE

Im November 2016 führte die Postbank Kontoführungskosten ein. Diese wurden auch für Kunden erhoben, bei denen in der Rubrik „Besondere Merkmale“ ausdrücklich vereinbart war, dass sie für die beleglose Kontoführung des Girokontos „dauerhaft und bedingungslos kein Entgelt“ zahlen müssen. Viele betroffene Verbraucher beschwerten sich damals mit unserer Hilfe und konnten die Postbank dazu bewegen, auf Kontoführungsentgelte zu verzichten. Offensichtlich vergaß die Postbank im Zuge einer Umstellung 2019 diese Zusage und stellte Kunden, die eigentlich von den Kontoführungsgebühren befreit waren, diese erneut in Rechnung.

„Ich habe heute von der Postbank eine Erstattung der Kontoführungsgebühren erhalten. Bisher hat es keinen Kontakt seitens der Postbank gegeben. Ich bedanke mich nochmals ganz herzlich für Ihre Unterstützung, denn ohne Sie hätte ich dies nicht geschafft. Mir hatte die Postbank nur eine Standardantwort gegeben.“

Wir vermittelten zwischen dem Kreditinstitut und betroffenen Verbrauchern. Sofern es sich tatsächlich um Kunden handelt, für die das Versprechen der Postbank gilt, werden die Kontoführungsentgelte erstattet und die Konten zukünftig ohne ein Kontoführungsentgelt weitergeführt.

KREDIT-RECHNER ERMITTELT VERSTECKTE KOSTEN

Ratenkredite werden oft mit sogenannten Restschuldsicherungen verkauft. Doch diese verteuern die Darlehen unnötig, da die Versicherungsprämien über den Kredit finanziert werden. Im Effektivzinssatz spiegeln sich diese zusätzlichen Kosten üblicherweise nicht wieder. Um die wahren Kosten eines Kredits sichtbar zu machen, hat die Verbraucherzentrale einen Kredit-Rechner entwickelt.



Mit dem PDF-Dokument zum Herunterladen und Ausfüllen lässt sich überprüfen, wie hoch die Kosten real sind und ob ein Kredit aufgrund seines hohen Preises unter Umständen sittenwidrig ist.

Der PDF-Rechner kann unentgeltlich auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg heruntergeladen werden. Der Rechner ist ein Beitrag der Verbraucherzentrale Hamburg zum »Bündnis gegen den Wucher«.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 78
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 148
- Vorträge: 14 (ca. 200 Teilnehmer)
- Consumer-Tech-Angebote: 17.903 Zugriffe

SCHULDNERBERATUNG

Die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale hat 2019 wieder vielen Menschen in finanzieller Not helfen können. Auf große Nachfrage stieß das Beratungsangebot zu Basis- und Pfändungsschutzkonten. Dauerbrenner waren auch Fragen zu Notlagen wie Energiesperren oder Zwangsvollstreckungen.

IN DER SCHULDENFALLE DER TARGOBANK

Eine Verbraucherin hatte sich durch zahlreiche Umschuldungen bei der Targobank immer tiefer verschuldet. Zuletzt forderte die Bank von ihr rund 20.000 Euro. Diese wollte sie durch uns außergerichtlich regulieren lassen. Da unserer Beraterin die vorgelegten Kreditverträge überhöht erschienen, legte uns die Verbraucherin alle vorhandenen Verträge noch einmal zur Begutachtung vor.

„Ich gehe die Insolvenz jetzt viel beruhigter an. Sie haben mir viele meiner Ängste genommen. Ich gehe das jetzt viel gelassener an. Vielen, vielen Dank!“

Letztlich ergab unser Gutachten, dass lediglich 8.000 der 20.000 Euro berechnete Forderungen waren. Auf unseren Vergleichsvorschlag, einen Betrag von 6.000 Euro in monatlichen Raten von 165 Euro abzahlen, ging die Targobank nicht ein, sondern forderte weiterhin die volle Summe. Da sich die Verbraucherin aber auf keine Feststellungsklage mit ungewissem Prozessausgang und voraussichtlich langer Prozessdauer einlassen wollte, haben wir mit ihr zusammen einen Insolvenzantrag gestellt und diesem das Gutachten beigelegt. Die Insolvenzverwalterin hat auf Basis des Gutachtens alle über den Betrag von 8.000 Euro hinausgehenden Forderungsanmeldungen der Targobank bestritten, sodass diese jetzt ihrerseits klagen müsste. Aller Voraussicht nach wird die Verbraucherin damit aber die Quote für eine vor-

zeitige Restschuldbefreiung nach drei Jahren erreichen und dann schuldenfrei sein.

KREDITINSTITUTE VERSCHWEIGEN ABLAUF DER P-KONTO-BESCHEINIGUNG

Auf einem Pfändungsschutzkonto (P-Konto) ist Geld im Falle einer Pfändung vor dem Zugriff von Gläubigern geschützt. Die Gültigkeitsdauer von Bescheinigungen zur Erhöhung des Grundfreibetrags auf P-Konten ist gesetzlich allerdings nicht geregelt. Viele Banken und Sparkassen legen intern eigene Laufzeiten fest. Anhand einer Stichprobe haben wir festgestellt, dass Kreditinstitute ihre Kunden oft nicht rechtzeitig darüber informieren, dass ihre P-Konto-Bescheinigung abzulaufen droht und sich dadurch der Pfändungsfreibetrag ihres Kontos verringert.

Höhere Freibeträge, die den Betroffenen eigentlich für weitere Personen in ihrem Haushalt zustünden, sind nach Ablauf einer P-Konto-Bescheinigung zur Pfändung freigegeben. Viele Betroffene kamen völlig verzweifelt in unsere Schuldnerberatung, weil sie plötzlich Miete und Strom nicht mehr bezahlen konnten. Würden Banken und Sparkassen über den drohenden Ablauf einer P-Konto-Bescheinigung zeitnah informieren, so könnten sich die Kontoinhaber fristgerecht eine neue Bescheinigung für einen erhöhten Pfändungsschutz ausstellen lassen. Es ist nicht nachvollziehbar, weshalb Kreditinstitute ihren Kunden diese existenzsichernden Informationen kurz vor Ablauf der Frist verwehren.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Allgemeine Infos und Auskünfte: 2.210
- Telefonische Beratungen: 928
- Persönliche Kurzberatungen: 1.457
- Schuldner- und Insolvenzberatungen: 460
- Ausgestellte P-Konto-Bescheinigungen: 285
- Infoveranstaltungen: 34 (ca. 150 Teilnehmer)

GESUNDHEIT UND PATIENTENSCHUTZ

Im Umgang mit Ärzten, Krankenhäusern oder anderen medizinischen Einrichtungen benötigen Verbraucher zunehmend Unterstützung. Die Zusammenhänge sind komplex. Oft gibt es Konflikte. Die Verbraucherzentrale Hamburg berät Patienten und hilft ihnen, ihre Rechte durchzusetzen.

GUTER RAT ZUR KRANKENVERSICHERUNG

Das deutsche Krankenversicherungssystem ist für viele Menschen ein Buch mit sieben Siegeln. Die Absicherung gegen Krankheit ist an vielen Stellen so kompliziert ausgestaltet, dass selbst Experten nicht alle Feinheiten kennen. 2019 erreichten uns wieder jede Menge Anfragen von Ratsuchenden zu ihrem Versicherungsschutz. Ob Beitragssteigerungen in der privaten Krankenversicherungen (PKV) und der Wunsch nach einem Tarifwechsel, die Rückkehr aus der PKV in die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) oder die Beitragsbemessung in der GKV

– unsere Expertinnen und Experten standen Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite und konnten oft weiterhelfen. Drei Fünftel unserer Beratungstätigkeit hatte einen direkten Bezug zum Thema Krankenversicherungen.

DRUCK AUF KRANKENGELDEMPFÄNGER

2019 haben sich viele Menschen bei der Verbraucherzentrale beschwert, die Krankengeld beziehen und deren Krankenkasse die Herausgabe von Informationen verlangte. Das Thema hat uns das gesamte Jahr in steigendem Maße begleitet. Schon länger war zu beobachten, dass Krankenkassen sogenannte Selbstauskunftsbögen mit aus unserer Sicht unzulässigen Fragen verschickten. Ziel der Befragung ist es offenbar, Krankengeldempfänger möglichst schnell aus dem Krankengeldbezug zu bekommen. Mittlerweile berichten Verbraucher zudem von äußerst unangenehmen telefonischen Kontaktaufnahmen, mit teils sehr intimen Fragen – bis hin zur unverhohlenen Drohung, das Krankengeld wegen vermeintlich unkooperativen Verhaltens einzustellen. Wir haben vor der Masche öffentlichkeitswirksam gewarnt.

ABTEILUNG IM UMBRUCH

Organisatorisch war das Jahr 2019 für die Abteilung Gesundheit und Patientenschutz ein Jahr des Umbruchs: Eine neue juristische Patientenberaterin unterstützt seit Frühjahr 2019 und wurde eingearbeitet. Gleichzeitig ging der langjährige Abteilungsleiter in den Ruhestand und sein Nachfolger übernahm das Ruder. Insofern war der Kompetenz- und Wissenstransfer ein wichtiges und bestimmendes Thema.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 1.201
- Persönliche Beratungen: 805
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 126
- Vorträge / Veranstaltungen: 19 (ca. 350 Teilnehmer)



SO HilFT DIE VERBRAUCHER-ZENTRALE

Eine Internistin hatte einer Verbraucherin für eine biografische Anamneseerhebung knapp 500 Euro in Rechnung gestellt – das Neunfache der entsprechenden Grundvergütung laut Gebührenordnung der Ärzte. Eigentlich hätte die Ärztin die höheren Kosten im Behandlungsvertrag individuell mit der Patientin vereinbaren müssen. Das hatte sie jedoch nicht getan. Sie hätte demnach höchstens mit einem 3,5-fachen Faktor abrechnen dürfen. Im Auftrag der Patientin forderten wir die Ärztin zur Rückzahlung des Differenzbetrags von rund 300 Euro auf. Doch die Medizinerin mauerte und ließ die gesetzten Fristen verstreichen. Auf unser Anraten hin erhob die betroffene Verbraucherin Klage beim zuständigen Amtsgericht. Und siehe da, sie erhielt sofort den überfälligen Rechnungsbetrag (und ihre Anwaltsgebühren) zurück. Der Fall zeigt exemplarisch, dass Beharrlichkeit oft zum Erfolg führt. Leider stellen wir immer wieder fest, dass viele Beschwerdegegner im Gesundheitswesen auf Zeit spielen und darauf hoffen, dass Patienten eine Klage (und vor allem das damit verbundene Kostenrisiko) scheuen.

TAG DES ÄLTERWERDENS

Das Alter stellt uns vor viele Fragen, die kluge Antworten erfordern. Beim Aktionstag »Das Älterwerden meistern« sprechen wir mit Ratsuchenden über Themen wie Recht im Alltag, Ernährung, Wohnen, Geld, Versicherungen, Pflege, Vorsorge und Testament. Der Aktionstag ist mittlerweile ein fester Bestandteil unseres Jahresprogramms.



Alter muss nicht Krankheit und Hilflosigkeit heißen – ganz im Gegenteil. Rechtzeitige Vorsorge mit den richtigen Maßnahmen ist die beste Lösung für jede Situation. Zu wissen, was zu tun wäre, wenn der Fall der Fälle eintritt, verhindert Angst und Sorge. Beim alljährlichen Aktionstag »Das Älterwerden meistern« in der Verbraucherzentrale können Verbraucher anfangen, sich auf diese Lebensphase vorzubereiten. In Vorträgen, Beratungen und an Informationsständen bekommen Ratsuchende viele Auskünfte. In Gesprächen können sie ihre Fragen klären oder erfahren, wie sich ihr Problem lösen lässt. 2019 fand der Aktionstag bereits zum dritten Mal statt. Der Eintritt ist frei.



Vor allem die Vorträge zu einzelnen Themenschwerpunkten sind beim Aktionstag stark nachgefragt.

VIELE THEMEN AN EINEM ORT

Ziel des Aktionstages ist es, Älter werdende über die täglichen Verbraucherschutzthemen der Verbraucherzentrale hinaus zu informieren. Zahlreiche Kooperationspartner stehen uns hierbei zur Seite, sodass Ratsuchende viele Fragen rund ums Älterwerden gebündelt an einem Ort loswerden können und nicht „von Pontius zu Pilatus“ rennen müssen. Dass unser Ansatz der gebündelten thematischen Vielfalt richtig ist, zeigen die positiven Rückmeldungen der Teilnehmer des Aktionstages. Die Zahl der Besucher steigt von Jahr zu Jahr. 2019 waren es fast 350.



Mit Plakaten und Flyern wird für den Aktionstag geworben.

Gefördert von



BAUEN, WOHNEN, ENERGIE

Das Thema Klimaschutz gewinnt gesellschaftlich immer mehr an Bedeutung. Diese Entwicklung spiegelte sich 2019 auch in unserer Energieberatung wider. Die Nachfrage unserer Beratungsangebote sowohl seitens der Medien als auch der Ratsuchenden stieg spürbar an. Einen regelrechten Ansturm gab es 2019 auf unsere Eignungs-Checks.

TERMINVERGABE BIS INS NÄCHSTE JAHR HINEIN

Befeuert durch eine flankierende Kampagnen- und Öffentlichkeitsarbeit hat sich die Anzahl der sogenannten Detail-Checks, unter denen wir die verschiedenen Eignungs-Checks zusammenfassen, von 39 auf 124 erhöht. Phasenweise war die Nachfrage so groß, dass wir nicht alle Anfragen bearbeiten konnten und sogar Termine bis ins kommende Jahr hinein vergeben mussten.

Einen Anteil an dieser großen Nachfrage hat sicher auch die Kooperation mit den Hamburger Energielotsen. Aufgrund der Förderung durch die Stadt Hamburg ist es uns möglich, auf den Eigenkostenanteil von 30 Euro zu verzichten und die Energie-Checks seit Mitte 2019 kostenfrei anzubieten.



zu dieser Steigerung sicher auch beigetragen, dass seit Anfang 2019 der bisherige Eigenkostenanteil von fünf Euro für das persönliche Beratungsangebot entfällt und die Beratungen somit kostenfrei sind. Dies gilt auch für die sogenannten Basis-Checks für Mieter-Haushalte, für die wir zuvor ein Entgelt von zehn Euro erhoben haben. Neben den alljährlichen Spitzenreitern unter den Beratungsthemen, Wärmedämmung und Heiztechnik, gab es eine erhebliche Nachfragesteigerung im Bereich erneuerbare Energien: Beim Thema Wärmepumpen hat sich der prozentuale Anteil bei den Anfragen sogar mehr als verdreifacht. Außerdem stiegen die Auskunftswünsche zum Thema Solarenergie spürbar an – sowohl zu Photovoltaik-Anlagen als auch zu thermischen Anlagen. Bei Letzteren liegt die Nachfrage in Hamburg sogar leicht über dem Bundesdurchschnitt. Dies ist vermutlich auch auf die guten Förderkonditionen für entsprechende Anlagen in Hamburg zurückzuführen. Aufgrund der konstant hohen Nachfrage konnten wir unsere Sprechzeiten bis zum Jahresende 2019 erheblich ausweiten.

31.898 TONNEN WENIGER KOHLENDIOXID

Dank der verschiedensten Beratungsformate im bundesgeförderten Energieprojekt können über die Dauer ihrer Wirkungszeit insgesamt 87.928 Gigawattstunden Endenergie und 31.898 Tonnen Kohlendioxid eingespart werden.

„Mein Stromverbrauch hat sich aufgrund Ihrer Einsparvorschläge um rund 30 Prozent verringert. Sie haben einen eventuellen Verbrauch von 1.636 kWh errechnet, der tatsächliche Verbrauch liegt nun bei 1.608 kWh! Hurra, ich habe mich gefreut! Noch einmal vielen, vielen Dank, das war eine sehr gute Arbeit!“

Trotz der positiven Entwicklung unserer Eignungs-Checks mussten wir bei den Energie-Checks insgesamt einen leichten Rückgang verzeichnen. Von 661 durchgeführten Checks im Vorjahr auf insgesamt 544. Dies führen wir vor allem darauf zurück, dass erfolgreiche Kooperationen (vorübergehend) endeten und diese nicht nahtlos durch neue Kooperationen zu ersetzen waren. Speziell bei den Heiz-Checks spielte auch der milde Winter eine erhebliche Rolle, da Messungen im Rahmen der Checks nur bei kalten Außentemperaturen durchgeführt werden können.

KLIMADEBATTE SORGT FÜR STEIGENDE NACHFRAGE

Die Zahlen der persönlichen Beratungen in der Geschäftsstelle sowie auf Messen oder Aktionstagen konnten wir gegenüber dem Vorjahr um 35 Prozent steigern. 906 Ratsuchende haben dieses Angebot in Anspruch genommen. Neben der bereits genannten Klimadebatte hat

ENERGIELOTSEN

Seit Mitte 2019 bieten wir unsere telefonische Energieberatung im Verbund mit den Hamburger Energielotsen an – einem gemeinsamen Projekt mit der Zebau GmbH, der Handwerkskammer Hamburg im Auftrag der Behörde für Umwelt und Energie. Ein großes Thema in der telefonischen Beratung waren 2019 erneuerbare Energien.



ERNEUERBARE ENERGIEN STARK NACHGEFRAGT

Die Zahlen der telefonischen Energieberatung zu Fragen rund um erneuerbare Energien, hier besonders zu Photovoltaik-Anlagen, zogen 2019 spürbar an. Dies ist zum einen auf eine Kampagne zur Bewerbung der „Eignungs-Checks Solar“ im Rahmen der bundesfinanzierten persönlichen Energieberatung zurückzuführen. Zum anderen aber auch auf die öffentlichen Diskussionen über einen Förderstopp für neue Photovoltaik-Anlagen („Solardeckel“) sowie stark gesunkene Preise für diese Anlagen.

Dabei hatten wir im ersten Quartal des Jahres noch rückläufige Zahlen in der telefonischen Beratung zu verzeichnen. Wir führen dies auf den sehr milden Winter zurück. Die Themen Wärmedämmung und Heizungsoptimierung, in der kalten Jahreszeit sonst regelmäßig Spitzenreiter unter den Beratungsthemen, waren in diesem Winter einfach nicht so relevant für die Verbraucher. Umso erfreulicher, dass sich die Nachfrage quer durch alle Energiethemen bis Jahresende noch so positiv entwickelt hat.

START DER HAMBURGER ENERGIELOTSEN IM JUNI

Bis Ende Mai 2019 gingen an der Klimahotline 1.676 telefonische Anfragen ein. Dies entspricht im Monats-Durchschnitt dem Wert der Vorjahre. Die Neufirmierung als „Hamburger Energielotsen“ ab Juni 2019 führte zunächst zu einem leichten Nachfrage-Rückgang, da das Angebot der Energielotsen bis zur offiziellen Vorstellung des Projektes auf der Landespres-

sekonferenz am 22. Oktober nicht beworben werden konnte. Gegen Ende des Jahres pendelte sich die Nachfrage aber wieder auf dem Niveau der Vorjahre ein. Mit der Neuaufstellung des Angebotes ging eine Ausweitung der Beratungszeiten und die Ansprache neuer Zielgruppen einher: Die Hotline der Energielotsen ist nun durchschnittlich sieben Stunden am Tag zu erreichen. Montags und dienstags bieten wir bis 18.30 Uhr Beratungen an. Unser Angebot richtet sich sowohl an Privatpersonen als auch an Gewerbetreibende.

KOMPLEXE SACHVERHALTE IN DEN BERATUNGEN

Seit Juni 2019 gingen bei der Hotline der Hamburger Energielotsen insgesamt 2.431 telefonische Anfragen ein – die meisten nach wie vor von Privatleuten. Die Gesamtberatungszahl der Energieberatung für das Jahr 2019 liegt mit 4.107 unter den Werten der Vorjahre.

Im Jahr 2019 gingen insgesamt 364 schriftliche Anfragen bei den Hamburger Energielotsen der Verbraucherzentrale ein. Allerdings ist bei fast allen Mail-Anfragen ein telefonisches Nachhaken zur Klärung der Fragestellung nötig, sodass hier keine qualitativen Aussagen zu dieser Beratungsform möglich sind.

UMWELT UND NACHHALTIGKEIT

Ob Kleidung, Lebensmittel oder digitales Leben – unser Konsum hat immer auch Folgen für die Umwelt und das Klima. Sich damit auseinanderzusetzen ist heute wichtiger als je zuvor. Die Verbraucherzentrale klärt auf, informiert und hilft Ratsuchenden unabhängig weiter.

KORREKTE KLAMOTTEN

Das Thema Kleidung und Textilien – aus der Sozial- und Umweltbrille heraus betrachtet – stieß auf große Resonanz in der Öffentlichkeit. Viele Medien berichteten. Auch in der Beratungs- und Vortragstätigkeit entwickelte es sich zu einem echten Schwerpunkt. Dabei ging es vor allem um die unüberblickbare Vielfalt von Zeichen und Siegeln in diesem Bereich, die eher unbefriedigende Situation bei der Entsorgung von Alttextilien oder die Überschneidung von Sozial-, Fairtrade- und Umweltkriterien.



Mit einer neuen kostenlosen Broschüre im Hosentaschenformat unterstützt die Verbraucherzentrale Hamburg junge Leute beim Kauf ökologischer und sozialverträglicher Kleidung.

ÄRGER MIT DEM PFAND

Der Dauerbrenner Plastikmüll erhielt im Jahre 2019 durch Verpackungsgesetz, EU-Plastik-Richtlinie und eine breite mediale Diskussion des Themas Mikroplastik erneut regen Zuspruch in unserer Beratungstätigkeit. Häufig wurde verbraucherseitig der Ärger über die nichtfunktionierende Rückgabe von Pfandgebinden moniert. Auch zeigte sich ein Trend, dass Menschen, die aus verschiedenen Gründen darauf angewiesen sind, Pfandflaschen einzusammeln und einzulösen, mit fadenscheinigen Argumenten abgewiesen werden. Die Verbraucherzentrale hat bei den betroffenen Unternehmen interveniert und versucht, die Gesetzesverstöße ans Licht zu bringen. Zusätzlich wurde ein Marktcheck der aktuellen Situation Einweg-Mehrweg- Pfandfrei in diversen Supermärkten in Hamburg durchgeführt und publiziert.



SO HILFT DIE VERBRAUCHER-ZENTRALE

Einem Verbraucher hat man bei einer „Wasserparty“ einen teuren Wasserfilter empfohlen, der ihm angeblich die Schadstoffe aus seinem Hamburger Trinkwasser filtern sollte. Er trat mit der Bitte an uns heran, den Nutzen eines solchen Gerätes für ihn darzustellen. In einem ausführlichen Beratungsgespräch konnten wir die einzelnen Argumente der Filterverkäufer mit Fakten entkräften. Er entschied sich gegen den Kauf des teuren Geräts.

DIGITALISIERUNG AUS UMWELTSICHT

Während das Thema Digitalisierung aller Lebensbereiche hoch im Kurs steht, bleiben die ökologischen Aspekte der Digitalisierung noch weitgehend unbeleuchtet. Erste Ansätze mahnen vor allem den erhöhten Energieverbrauch bei Endgeräten, Zwischengeräten und Rechenzentren ein, der sich durch die rasant steigenden Datenmengen (Streaming und weitere Dienste) noch dramatisch verschärft. Fast gänzlich aus der öffentlichen Beobachtung fallen jedoch die ebenso dramatischen Fragen des Ressourcenschutzes, der Materialschonung, der Gefahrstoffe in IT-Infrastruktur und Endgeräten, der oftmals problematischen Herkunft von seltenen Metallen und Edelmetallen sowie die fehlenden Ansätze von Öko-Design in Richtung Haltbarkeit, Reparaturfähigkeit und Wiederverwendbarkeit bzw. Verwertbarkeit. Die Umweltberatung der Verbraucherzentrale Hamburg hat hier 2019 einen breiten Schwerpunkt gesetzt und bietet gezielt Informationen, Schulungen und Vorträge an.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 401
- Persönliche Beratungen: 30
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 163
- Vorträge: 45 (ca. 1.200 Teilnehmer)

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Du bist, was Du isst. Die Verbraucherzentrale Hamburg leistet wichtige Aufklärungsarbeit im Bereich Lebensmittel. Mogelpackungen und Etikettenschwindel, zu viel Zucker und Fett sowie das Mindesthaltbarkeitsdatum und die Lebensmittelverschwendung waren die wichtigsten „Baustellen“ im Jahr 2019.

VIELE VERSTECKTE PREISERHÖHUNGEN

Über 40.000 Verbraucher haben die „Mogelpackung des Jahres 2019“ gewählt: Versteckte Preiserhöhungen sind weiterhin für viele Konsumenten ein großes Ärgernis. Die „Mogelpackungsliste“ der Verbraucherzentrale Hamburg, die versteckte Preiserhöhungen aufzeigt, wurde regelmäßig aktualisiert. Bei den Verbraucherbeschwerden und den Medienkontakten sind Mogelpackungen noch immer ein sehr gefragtes Thema. Verbraucher melden Produkte per E-Mail, Facebook oder telefonisch und liefern die erforderlichen Fotos, Kassensbons oder Preisbeispiele. Trotz vieler Bemühungen, zum Beispiel die Einforderung eines Transparenzportals für Füllmengenreduzierungen, ist bislang kein Durchbruch gelungen, um die Trickserien der Hersteller zu stoppen.



WENIGER LEBENSMITTEL VERSCHWENDEN

Das gesamtgesellschaftliche Problem Lebensmittelverschwendung wird in Hamburg an einem „Runden Tisch“ diskutiert und entsprechende Schritte zur regionalen Minimierung der Abfälle mit verschiedenen Akteuren verabredet. Die Verbraucherzentrale hat durch verstärkte Aufklärungsarbeit in den sozialen Medien, Vorträge und Beratungen einen wichtigen Beitrag geleistet, um die Wertschätzung für Lebensmittel zu erhöhen. In Kooperation mit den Tafeln gab es zudem eine bundesweite Kampagne zum Mindesthaltbarkeitsdatum, die viel Aufmerksamkeit erfahren hat.

„Dank eurer Informationen werden immer mehr Kunden aufmerksamer und kritischer, das wirkt sich auf ihr Kaufverhalten aus und setzt die Hersteller sicher mehr unter Druck.“



Plakatmotiv gegen Lebensmittelverschwendung als City-Light-Poster im Hamburger Stadtbild.

NEUE REZEPTUREN ERFASSEN UND BEWERTEN

Nach dem Willen der Bundesregierung soll die Lebensmittelindustrie zur Ausgewogenheit der Ernährung beitragen, indem sie Produkte mit weniger Zucker, Fett und Salz anbietet. Dank eines Produktarchivs, in dem Lebensmittel gesammelt werden, verfügt die Verbraucherzentrale Hamburg über diverse Produktbeispiele aus vergangenen Jahren. So konnten wir die öffentlichen Reformulierungsversprechen von Nestlé bewerten.

INFORMATIONEN- UND BERATUNGSANGEBOTE

- Telefonische Beratungen: 453
- Persönliche Beratungen: 190
- Schriftliche Beratungen (E-Mail / Brief): 2.939
- Vorträge: 26 (ca. 1.700 Teilnehmer)

ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

Leider erleben wir immer wieder, dass Anbieter versuchen, sich durch die Verwendung unwirksamer AGB oder unlauteren Verhaltens Wettbewerbsvorteile zu Lasten der Verbraucher zu verschaffen. Um dem Spuk ein Ende zu setzen, mahnen wir Unternehmen ab oder verklagen sie sogar.



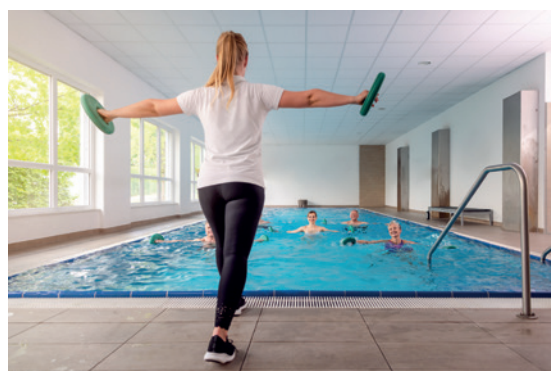
Anstoß für unsere Abmahn- und Klageverfahren sind in der Regel Beschwerden von Verbrauchern, denen wir nachgehen. Im Jahr 2019 beschäftigten uns beim kollektiven Rechtsschutz vor allem Unternehmen des Online-Handels und der Telekommunikationsbranche. Insgesamt wurden 65 Verfahren gegen Anbieter eingeleitet. Vier Fälle skizzieren wir im Folgenden exemplarisch.

AUFTRAGSBESTÄTIGUNG OHNE BESTELLUNG

Anfang des Jahres beschwerte sich ein Student in der Beratung über den unangekündigten Besuch eines Mitarbeiters von Vodafone Kabel Deutschland. Dieser gab vor, die Kabelbuchse in der Wohnung des Studenten durchmessen zu müssen. Obwohl der junge Mann dem Mitarbeiter den Zutritt zur Wohnung verweigerte, versandte Vodafone Kabel Deutschland kurze Zeit später eine Auftragsbestätigung über die Bestellung der Produkte „Vodafone TV Connect“ sowie „Vodafone Giga TV inkl. HD Premium Cable“. Wir mahnten Vodafone Kabel Deutschland daraufhin erfolgreich ab. Das Unternehmen gab die geforderte strafbewehrte Unterlassungserklärung ab. Allerdings hielt dies den Anbieter nicht davon ab, auch in der Folgezeit Verbrauchern Verträge über diese Produkte zu bestätigen, obwohl keine Bestellung vorlag. Mit Unterstützung der Betroffenen konnten wir in 20 Fällen erfolgreich eine Vertragsstrafe geltend machen.

KEIN HINWEIS AUF BESTEHENDE EINSCHRÄNKUNGEN

Unsere Aktion „Newsletter-Werbung“ setzen wir 2019 fort. Wir sprachen erfolgreich Abmahnungen gegen 24 Unternehmen aus. Die Online-Händler versprachen potentiellen Kunden für deren Anmeldung zum Newsletter geldwerte Vorteile wie einen „5,- Euro Willkommensgutschein“ oder „10% Rabatt auf die nächste Bestellung“, ohne auf bestehende Einschränkungen wie einen Mindestbestellwert, den Ausschluss reduzierter Ware oder eine begrenzte Markenauswahl hinzuweisen. Zum Ende des Jahres konnten wir bei stichprobenartiger Überprüfung von Online-Shops eine erfreuliche Veränderung feststellen: Kunden erfahren die Bedingungen jetzt vor Abschluss einer Anmeldung zum Newsletter. Wir haben den Markt bereinigen können.



BÄDERLAND GERÄT INS SCHWIMMEN

Im Mai 2019 informierte die Bäderland GmbH die Mitglieder ihres Aqua Fitness Clubs über die dreijährige Schließung der Alster-Schwimmhalle ab Oktober 2020. Die Nutzung des Angebots in der Alster-Schwimmhalle ist während der Modernisierungsarbeiten nicht möglich. In dem Schreiben wurde den Wassersportlern angeboten, bis zum 30. Juni 2019 von einem Sonderkündigungsrecht zum 30. September 2020 Gebrauch zu machen. Dieses Schreiben hielten wir für unlauter. Es suggeriert, dass die Verbraucher die außerordentliche Vertragskündigung

wegen Wegfalls des Leistungsangebots bis zum 30. Juni 2019 erklären müssen und im Fall der Fristversäumnis der Vertrag bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin (nach dem 30. September 2020) bestehen bleibt, obwohl nur die Nutzung des Bades in Blankenese möglich ist. Tatsächlich kann der Verbraucher den Vertrag auch noch im September 2020 außerordentlich kündigen, da ab Oktober 2020 der überwiegende Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht mehr erbracht wird. Wir forderten die Bäderland GmbH zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung auf. Außerdem sollte das Unternehmen seine Kundin postalisch darüber informieren, dass auch nach dem 30. Juni 2019 eine fristlose Kündigung möglich ist.



ASTRA DIRECT SCHLIESSFÄCHER BESTEHT AUF SCHRIFTLICHER KÜNDIGUNG

Hamburger Eltern können bei dem Anbieter Astra Direct Schließfächer in den Schulen ihrer Kinder mieten. Eine praktische Sache, damit die Schüler ihre Bücher nicht nach Hause schleppen müssen oder ihre Sportsachen in der Schule lassen können. Eine ärgerliche Erfahrung musste allerdings Herr H. aus Hamburg machen, als er das Schließfach seiner Tochter per E-Mail kündigte. Das Unternehmen bestand unter Hinweis auf seine FAQ darauf, dass die Kündigung schriftlich zu erfolgen habe. Tatsächlich ist die Kündigung eines Mietverhältnisses an keine Form gebunden. Eine Bestimmung, die eine strengere Form als die Textform (Mail) vorsieht, wäre unwirksam. Erst nach unserer Abmahnung zeigte das Unternehmen Einsicht und gab die geforderte Unterlassungserklärung ab. Grundsätzlich sollten Kündigungen aus Nachweisgründen immer per Einschreiben verschickt werden. Steht aber fest, dass das Unternehmen die Kündigungsmail erhalten hat, so ist diese auch wirksam.

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ob O-Töne, Experten-Interviews oder Pressemitteilungen zu aktuellen Verbraucherthemen, ob Meldungen und Beiträge auf www.vzhh.de, regelmäßige Newsletter oder eine Ausstellung zur Geschichte des Hamburger Verbraucherschutzes – die Verbraucherzentrale Hamburg hat mit ihren Kommunikationsmaßnahmen im Jahr 2019 viele Menschen erreicht.

VERBRAUCHERZENTRALE IN DER PRESSE

Verbraucherschutzthemen sind Pressethemen. Viele der verschickten Pressemitteilungen zogen eine Berichterstattung nach sich. Die meisten Veröffentlichungen des Jahres 2019 sind zurückzuführen auf einen Marktcheck zum Gender Pricing, verbunden mit einer Aufklärungskampagne in Sachen Pink Tax. Aber auch Mogelpackungen, die Plastikflut bei Obst und Gemüse, falsche Naturkosmetik, Abmahnungen gegen Vodafone und Lebensversicherer, Anrufe von der Krankenkasse sowie verbrauchernahe Tipps rund ums Thema Immobilien waren regelmäßig in Fernsehstudios und Radiosendungen zu Gast, gaben Zeitungsredakteuren fundiert Auskunft und recherchierten Fälle aus dem Beratungsalltag, damit Verbraucherprobleme anschaulich dargestellt werden konnten. 1.937 Kontakte zu Presse, Hörfunk und Fernsehen gab es im Jahr 2019.

MEHR ZUGRIFFE AUF INTERNETSEITE

Auch durch direkte Verlinkungen und Verweise der Medien stieg die Zahl der Besuche auf unserer Website www.vzhh.de auf fast 1,9 Millionen. Regelmäßige Newsletter zu aktuellen Artikeln trugen ebenfalls zu diesem erfreulichen Zuwachs bei. Seitens der Verbraucher besonders rege genutzt wurde die Möglichkeit, über die Website auf Missstände und Mogelpackungen hinzuweisen. Mehr als 3.000 Beschwerden zu Anbietern und deren Geschäftsbereichen gingen über die entsprechenden Formulare auf unserer Internetseite ein. Die in erster Linie von der Abteilung Lebensmittel und Ernährung betreute Facebook-Seite der Verbraucherzentrale legte 2019 mit 5,8 Millionen erreichten Personen hinsichtlich ihrer Reichweite enorm zu. Die Anzahl der Fans lag mit 54.053 doppelt so hoch wie im Vorjahr. Die Twitter-Seite der Verbraucherzentrale konnten wir 2019 regelmäßiger mit Informationen bestücken. Die Zahl der Follower stieg peu à peu.



JUBILÄUMSAUSSTELLUNG IM RATHAUS

Mit viel Recherche und Zeitaufwand war eine Ausstellung anlässlich der »Hamburger Sülzeunruhen« verbunden. Gemeinsam mit dem Hamburger Genossenschafts-Museum zeichneten wir in der Hamburger Rathausdiele die Entwicklung des Verbraucherschutzes in der Hansestadt auf 32 großformatigen Tafeln nach und schlugen einen Bogen von der Vergangenheit in die Gegenwart. Hingucker war ein mehrminütiger Imagefilm aus den 60er-Jahren, der einen Einblick in die Arbeit der Verbraucherschützer vor mehr als 50 Jahren gab. Die Infotexte aller Tafeln waren auf Deutsch und Englisch verfasst. So konnten auch Touristen, die das Hamburger Rathaus üblicherweise besuchen, mehr über den Verbraucherschutz in Deutschland lernen.



Nachzahlungen für Rundfunk-Beitrag in WGs vermeiden

RATGEBER Verbraucherzentrale rät, Schriftverkehr mit dem Beitragsservice gut zu dokumentieren

FRÜHHEUTE Ratgeber Die Ferien planen **RECHT**

5 Fallen beim Buchen im Internet

Den Urlaub vom Sofa aus organisieren, was gibt's Schöneres? Doch manchmal werden vermeintliche Schnäppchen teuer, weiß Julia Behberg von der Verbraucherzentrale Hamburg

So vermeiden Sie Paketärger

SENDUNG nicht angekommen oder beschädigt? Was die Verbraucherzentrale rät

Wasserfilter – der große Betrug in Hamburg

Geräte werden für mehrere Tausend Euro angeboten. Verbraucherzentrale warnt

Handy-Ärger? Jetzt gibt's Hilfe!

Neue Margarine von Rama ist die „Mogelpackung“

Koffer weg! Was tun?

VERBRAUCHERZENTRALE TIPPS der Verbraucherzentrale Hamburg

Plastikflut im Obstregal

Immer mehr Früchte und Gemüse gibt es plastikverpackt zu kaufen. Das zeigt eine neue Studie der Verbraucherzentrale. Discounter sind die schlimmsten, Bio-Märkte ein Vorbild

Viel Kosmetik, aber wenig Natur bei Naturkosmetik

Verbraucherzentrale wirft Kosmetikherstellern Schummereien bei Pflegeartikeln vor. Der grüne Anstrich mancher Verpackung führt Verbraucherinnen oft in die Irre, zum Beispiel bei „natürlichem Wasser“

EXPERTIN FÜR GELDANLAGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG

„50 Euro sicher, 50 Euro spekulativ“

„Impulskäufe, die bestenfalls in der Altkleidertonne landen“

Sozial, fair, öko: Kleidungsstücke gibt es heute viele – aber welches besagt was? Hinter dem Verwirrspiel erkennt Tristan Jorde von der Hamburger Verbraucherzentrale eine Strategie der Unternehmen.

Die HuK Coburg abgemahnt

Wie gesund sind Veggie-Burger?

Verbraucherzentrale Hamburg hat sie mit den Fleisch-Patties verglichen

FINANZEN

Die Verbraucherzentrale Hamburg finanziert ihre Ausgaben überwiegend aus öffentlichen Zuwendungen des Bundes und der Freien und Hansestadt Hamburg. Einnahmen werden zudem durch Entgelte für Beratungsleistungen erwirtschaftet.

ZUWENDUNGEN DER ÖFFENTLICHEN HAND, PROJEKTMITTEL UND EIGENEINNAHMEN

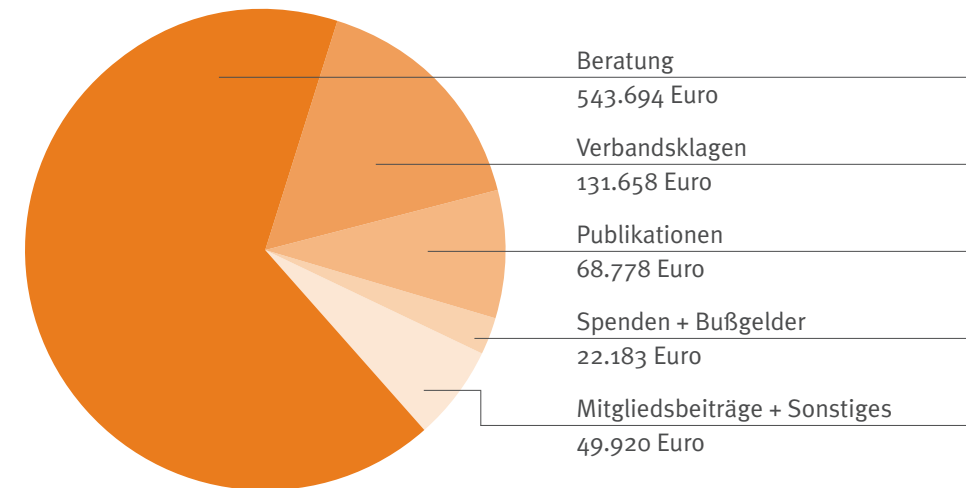
| LAND | |
|---------------------------|-------------------|
| Institutionelle Förderung | 943.970,00 Euro |
| Projekte | 1.446.232,75 Euro |
| BUND | |
| | 1.207.263,71 Euro |
| SONSTIGE PROJEKTMITTEL | |
| | 52.834,08 Euro |
| EIGENEINNAHMEN | |
| | 816.232,30 Euro |
| GESAMTBUDGET | |
| | 4.466.532,84 Euro |

Die finanziellen Rahmenbedingungen der Verbraucherzentrale Hamburg haben sich 2019 deutlich verbessert. Zu verdanken ist das in erster Linie einer Erhöhung der institutionellen Förderung seitens der Freien und Hansestadt Hamburg. Doch auch die Projektmittel des Bundes sind leicht gestiegen.

Die öffentlichen Zuwendungen und Zuweisungen betrugen rund 3,65 Mio. Euro (2018: 3,09 Mio. Euro). Die Erhöhung der staatlichen Förderung rührt her aus einem Anstieg von Bundesmitteln (+ 10,8 Prozent) und Landeszuschüssen Hamburgs (+ 22,3 Prozent). Mit rund 944.000 Euro fiel die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale durch die Freie und Hansestadt Hamburg um etwa 340.000 Euro höher aus als im Vorjahr (+ 56 Prozent). 100.000 Euro der zusätzlich gewährten Gelder sind für zusätzliche Verbraucherarbeit im Quartier vorgesehen.

Die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg betrug 2019 etwa 51 Cent je Einwohner (Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein: 1,841 Mio. Einwohner am 31. Dezember 2018). Im Jahr 2018 lag sie bei lediglich 33 Cent.

Das Gesamtbudget der Verbraucherzentrale Hamburg, das sich aus öffentlichen Geldern, sonstigen Projektmitteln und eigenen Einnahmen zusammensetzt, lag im Jahr 2019 bei rund 4,47 Mio. Euro. Dieser maßgebliche Wert wuchs im Vergleich zum Vorjahr (3,85 Mio. Euro) um 16,1 Prozent.



EIGENEINNAHMEN DER VERBRAUCHERZENTRALE

Um alle Ausgaben zu decken, musste der institutionelle Teil der Verbraucherzentrale Hamburg auch 2019 zusätzlich über Eigeneinnahmen und Gemeinkosten aus Projektmitteln finanziert werden.

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale stiegen um 6,2 Prozent auf etwa 816.000 Euro (2018: 759.000 Euro). Sie stammten in der Reihenfolge ihrer Bedeutung aus folgenden Quellen: Beratungen, Verbandsklagen, Publikationen, Spenden und Bußgelder sowie Mitgliedsbeiträge.

Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden mit etwa 22.000 Euro bei. Dazu zählen 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 im Jahresbericht).

SPENDEN VON UNTERNEHMEN AN DIE VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG E. V. (IN EURO)

- e.dat GmbH (2.500)
- Harry Brot GmbH (2.500)
- Sparda Bank Stiftung (5.000)

RÜCKSTELLUNGEN

Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen durch die Bildung von Rückstellungen zu treffen, hat die Verbraucherzentrale hinsichtlich von Rückstellungen für Steuern, Leistungsentgelte, Urlaub, Wirtschaftsprüfer und Prozessrisiken genutzt.

BILANZ

Die Bilanz des Jahres 2019 weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 148.000 Euro einen Bilanzgewinn von 27.000 Euro und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 188.000 Euro auf.

ORGANISATION

MITGLIEDER

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (adfc), Landesverband Hamburg e. V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Hamburg e. V.
- Behinderten Arbeitsgemeinschaft 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
- 11 Einzelmitglieder

VERWALTUNGSRAT

- **Vorsitzende**
Marielle Eifler (Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V.)
- **Stellvertretende Vorsitzende**
Sabine Bauer (ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg)
- **Mitglieder**
Prof. Dr. Axel Halfmeier (Einzelmitglied),
Inge Kelting (DHB-Netzwerk Haushalt),
Prof. Dr. Sibylle Adam (Einzelmitglied)

GESCHÄFTSLEITUNG

- **Vorstand**
Michael Knobloch
- **Mitglied der Geschäftsleitung**
Heinke Steinhäuser

ABTEILUNGEN

- Handel, Dienstleistungen, Telekommunikation und Kollektiver Rechtsschutz
- Geldanlage, Altersvorsorge und Versicherungen
- Insolvenz, Kredit und Konto
- Immobilienfinanzierung und Bauvertrag
- Gesundheit und Patientenschutz
- Lebensmittel und Ernährung
- Energie, Klima und Umwelt
- Infozentrum
- Infrastruktur

Stand: 31.12.2019

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
Telefon: (040) 24832-0
Fax: (040) 24832-290
info@vzhh.de
www.vzhh.de

Für den Inhalt verantwortlich

Michael Knobloch,
Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

Redaktion und Text

Susanne Lehmann, Verbraucherzentrale Hamburg
Martin Oetzmann, Verbraucherzentrale Hamburg

Gestaltung

Annette Berger Grafikdesign

Korrektur

Astrid Rodehorst

Druck

Lehmann Offsetdruck & Verlag GmbH

Fotonachweise

Titelbild: Wout Vanacker on Unsplash
Seite 2: Jochen Knobloch
Seite 3: Karin Gerdes | Hamburg
Seite 4: Karin Gerdes | Hamburg
Seite 5: Infografik Hamburg
Seite 6-9: Verbraucherzentrale Hamburg
Seite 10: Matthias Cantow

Seite 11: Staatsarchiv Hamburg

Seite 11: Verbraucherzentrale Hamburg

Seite 12-13: Verbraucherzentrale Hamburg

Seite 14-15: Serviceplan Campaign International

Seite 15: Karin Gerdes | Hamburg

Seite 16: istock.com/delectus

Seite 17: Fotolia.com

Seite 18-19: Karin Gerdes | Hamburg

Seite 20: Thomas Cook Group

Seite 21: Pixabay.com

Seite 21: istock.com/SolStock

Seite 22: Peter Hansen on Unsplash

Seite 24: Rocco Dipoppa on Unsplash

Seite 27: istock.com/skynesher

Seite 28: istock.com/smolaw11

Seite 31: Verbraucherzentrale Hamburg

Seite 32: istock.com/Arpad Nagy-Bagoly

Seite 35: Verbraucherzentrale Hamburg

Seite 36: Bruno Cervera on Unsplash

Seite 36: istock.com/kzenon

Seite 37: istock.com/taikrixel

Seite 38: Verbraucherzentrale Hamburg

Seite 39: Verbraucherzentrale Hamburg

Redaktionsschluss: Juli 2020

© 2020 Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

verbraucherzentrale

Hamburg