



verbraucherzentrale

*Hamburg*

# JAHRESBERICHT 2020

Themen, Zahlen und Finanzen



Die im Jahresbericht 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.



## Liebe Leserin, lieber Leser,

das Jahr 2020 war geprägt von einer globalen Pandemie. Auch wir sahen uns einer Vielzahl von Herausforderungen gegenüber: von „Corona-Themen“ in der Beratung über neue Beratungsformate bis hin zu hausinternen Arbeitsabläufen – das Virus hatte uns im Griff und erforderte schnelles Handeln.

Unsere rasch gebildete „Corona-Task-Force“ hatte alle Hände voll zu tun, um den teilweise wöchentlich angepassten Hygienebestimmungen aus Land und Bund gerecht zu werden. So mussten wir im März zunächst die persönlichen Beratungen sowie alle Vorträge und Seminare absagen. In der Folge verlagerte sich die Nachfrage der Ratsuchenden auf unsere telefonischen und schriftlichen Beratungsangebote. Für bestimmte Themen schufen wir neue, telefonische Spezialberatungen, die von den Verbraucherinnen und Verbrauchern gut angenommen wurden. So machten die telefonischen Kontakte im Jahr 2020 erstmalig den größten Anteil aus, vor den persönlichen und schriftlichen Beratungen.

Die Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen hatten spätestens ab März 2020 massive Auswirkungen auf die Verbraucherinnen und Verbraucher. Das schlug sich direkt auf unsere Arbeit nieder. Stark nachgefragt waren Rechtsberatungen rund um Pauschalreisen, Hotels und Unterkünfte, Kreuzfahrten, den Flugverkehr, Fitnessstudios, geplätzte Hochzeitsfeiern, „Zwangsgutscheine“ und vieles mehr. Dieser Bericht gibt darüber Auskunft. Da neben den besonderen Corona-Themen auch die üblichen Fragen gestellt wurden, sahen sich die Kolleginnen und Kollegen in den ersten Pandemie-Monaten einer außergewöhnlichen Flut von Anfragen gegenüber.

Einen Ansturm gab es auch auf unsere Internetseite, auf der wir sehr schnell eine prominent platzierte Themenseite rund um Corona integrieren konnten. Dass die Informationen den Nerv der Ratsuchenden trafen, beweisen die gut 2,5 Millionen Besucherinnen und Besucher im Berichtsjahr. Allein im April 2020 verzeichneten wir deutlich mehr als eine Viertelmillion Besuche auf unserer Website, fast doppelt so viele wie im April des



Vorjahres. Auch die von uns im Internet bereitgestellten automatisierten Hilfestellungen, die so genannten Consumer-Techs, waren gefragt wie nie. Allein der neue Corona-Vertragscheck wurde mehr als zehntausend Mal aufgerufen.

Besonderes Vertrauen genossen wir auch bei den Medienschaffenden, für die wir in Hamburg die erste Anlaufstelle für Fragen zu Verbraucherprobleme waren – ob mit oder ohne Bezug zur Corona-Pandemie. Mehr als zweitausend Pressekontakte zeugen davon, dass wir wissen, wo den Menschen der Schuh drückt.

Liebe Leser, ich bin stolz darauf, welche Agilität unsere Organisation an den Tag gelegt hat, die zusätzliche Belastung zu meistern und den Hamburgerinnen und Hamburgern mit fachkundigem, aktuellem, unabhängigen und zuverlässigem Rat zur Seite zu stehen. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gilt mein Dank für ihren besonderen Einsatz in dieser herausfordernden Zeit. Danken möchte ich auch all den Menschen in Politik, Verwaltung und in der Zivilgesellschaft, die uns in diesem Jahr unterstützt und gefördert haben.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

**Michael Knobloch**  
Vorstand



# INHALT

<b>ÜBER DIE VERBRAUCHERZENTRALE HAMBURG</b>	<b>5</b>
<b>DAS WAR 2020</b>	<b>6</b>
<b>LASTENRAD</b>	<b>10</b>
<b>EIN MITGLIED STELLT SICH VOR</b>	<b>11</b>
<b>HAMBURGER VERBRAUCHERSCHUTZPEGEL</b>	<b>12</b>
<b>BERATUNGEN UND VERANSTALTUNGEN</b>	<b>14</b>
<b>EINKAUF, REISE UND FREIZEIT</b>	<b>16</b>
<b>PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	<b>17</b>
<b>TELEFON UND INTERNET</b>	<b>18</b>
<b>RUNDFUNKBEITRAG</b>	<b>19</b>
<b>VERSICHERUNGEN</b>	<b>20</b>
<b>AG AGB-CHECK</b>	<b>21</b>
<b>GELDANLAGE UND ALTERSVORSORGE</b>	<b>22</b>
<b>IMMOBILIENFINANZIERUNG</b>	<b>23</b>
<b>KONTO UND KREDIT</b>	<b>24</b>
<b>SCHULDNERBERATUNG</b>	<b>25</b>
<b>GESUNDHEIT UND PATIENTENSCHUTZ</b>	<b>26</b>
<b>AKTIONSTAG „DAS ÄLTERWERDEN MEISTERN“</b>	<b>27</b>
<b>BAUEN, WOHNEN UND ENERGIE</b>	<b>28</b>
<b>HAMBURGER ENERGIELOTSEN</b>	<b>29</b>
<b>UMWELT UND NACHHALTIGKEIT</b>	<b>30</b>
<b>LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG</b>	<b>31</b>
<b>KOLLEKTIVER RECHTSSCHUTZ</b>	<b>32</b>
<b>VERBRAUCHERZENTRALE IM QUARTIER</b>	<b>34</b>
<b>PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>36</b>
<b>FINANZEN</b>	<b>38</b>
<b>ORGANISATION</b>	<b>40</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>42</b>



## RAT IN (FAST) ALLEN LEBENSLAGEN

**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, wo Hamburgs Verbraucherschützer 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 (Vorträge und Online-Seminare) haben das Ziel, die Entscheidungs- und Handlungskompetenzen von Verbrauchern zu verbessern.

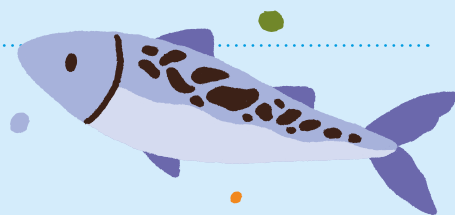
Darüber hinaus gehört es zu den Aufgaben der Verbraucherzentrale, sowohl außergerichtlich als auch vor Gericht gegen unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen, verbraucherschutzwidrige Geschäftspraktiken von Unternehmen sowie unlauteren Wettbewerb vorzugehen. Unser oberstes Ziel ist es, mehr Transparenz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

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein (e. V.) 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 63 fest angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. 12 davon arbeiten in Vollzeit, die übrigen 51 in Teilzeit. Mehr als zwei Drittel sind Frauen. Darüber hinaus sind 44 Kolleginnen und Kollegen in freier Mitarbeit für die Verbraucherzentrale tätig.

## DAS WAR 2020

### JANUAR

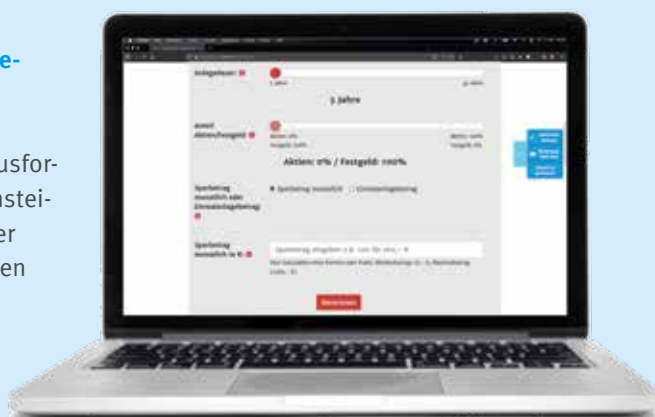
...❖ **Fisch ist ein sehr gesundes Lebensmittel, doch unsere Meere sind vielerorts leer gefischt. Welchen Fisch kann man da überhaupt noch guten Gewissens essen, fragen sich viele. Der neue Fischatgeber der Verbraucherzentrale Hamburg hilft beim Einkauf.**



...❖ Mirácoli ist Mogelpackung des Jahres 2019. Auf den Plätzen folgen der Bio Direktsaft Karotte von Hipp und Rama „Unser Meisterstück“. Über 43.000 Verbraucher beteiligen sich an der Online-Abstimmung.

...❖ **Neues Online-Angebot der Verbraucherzentralen: Ob Sparen mit Aktien, Festgeld oder Sparplan? Der Rendite-rechner hilft beim Kalkulieren und Entscheiden.**

...❖ Das Alter stellt Menschen vor unterschiedlichste Herausforderungen: eine geringe Rente, Probleme beim Treppensteigen oder Gedächtnislücken? Am 24. Januar findet in der Verbraucherzentrale der 4. Aktionstag „Das Älterwerden meistern“ statt. In Kooperation mit weiteren Organisationen informiert die Verbraucherzentrale zu Themen wie Recht im Alltag, Ernährung, Wohnen und Pflege.



### FEBRUAR

...❖ Was Senioren wissen müssen – gut gewappnet für den Verbraucheralltag: Volkshochschule und Verbraucherzentrale Hamburg starten neue kostenfreie Vortragsreihe für ältere Menschen.

...❖ Tag der Immobilie am 22. Februar: Die Verbraucherzentrale Hamburg berät in persönlichen Gesprächen und Vorträgen kostenlos zu Fußangeln in Kauf- und Bauverträgen, Finanzierungsmodellen, Förderprogrammen und Einbruchschutz.

### MÄRZ

...❖ Veröffentlichung des 5. Hamburger Verbraucherschutz-Pegels. Zu viel Plastik, versteckte Preiserhöhungen, zu viel Zucker – darüber ärgern sich Verbraucher in Hamburg am meisten.

...❖ Die Verbraucherzentrale Hamburg schließt aufgrund der Corona-Pandemie für den Publikumsverkehr. Auch Vorträge und Seminare können nicht stattfinden.

### APRIL

...❖ Klage vor dem Landgericht in Köln gegen die Axa. Der Versicherer hatte Kunden mit einer Unfall-Kombirente gekündigt, nachdem diese nicht in die sogenannte Existenzschutzversicherung wechseln wollten. Die Verbraucherzentrale Hamburg hält diese Kündigungen für unzulässig.

- ❖ Die Verbraucherzentrale Hamburg baut ihr telefonisches Beratungsangebot massiv aus. In sogenannten Spezialberatungen, die 20 bis 90 Minuten dauern können, gehen die Experten detailliert auf konkrete Fragen ein. Auch die Büros in den Quartieren Eißendorf-Ost, Billstedt, Lurup, Neuwiedenthal und Osdorfer Born beraten am Telefon.

- ❖ Viele Veranstalter von abgesagten Pauschalreisen und Veranstaltungen versuchen, Verbraucher mit Gutscheinen abzuspeisen. Die Verbraucherzentrale Hamburg entwirft einen Musterbrief. Mit diesem können Betroffene ihren Abgeordneten im Bundestag und in Europa auffordern, sich für Verbraucherrechte einzusetzen.

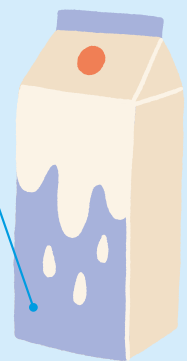


## MAI

- ❖ Marktcheck der Verbraucherzentrale Hamburg zum Nutriscore: Die Verbraucherschützer finden mehr als 1.000 Produkte mit neuer Nährwertkennzeichnung in den Regalen von Supermärkten und Discountern. Immer mehr Unternehmen kennzeichnen ihre Produkte freiwillig.



- ❖ Verbraucherzentrale Hamburg gewinnt Klage gegen Tesch mediafinanz. Das Landgericht Osnabrück untersagt dem Unternehmen, Verbrauchern mit „Auswirkungen auf Ihre Kreditwürdigkeit“ zu drohen. Das Gericht stellt klar, dass Verbraucher, die eine Forderung als unberechtigt zurückgewiesen haben, von Inkassodiensten nicht an Auskunftsteilen wie die Schufa gemeldet werden dürfen.



- ❖ Abgesagte Veranstaltungen, geschlossene Fitnessstudios & ausgefallene Kurse: Was tun? – Gutschein oder Geld? Der neue „Corona-Vertrags-Check“ der Verbraucherzentralen gibt Antworten auf Fragen zur aktuellen Rechtslage in der Corona-Pandemie.

## JUNI

- ❖ Die Verbraucherzentrale Hamburg ist nach zwölfwöchiger Corona-Schließzeit wieder für den Publikumsverkehr geöffnet. Ab dem 2. Juni finden unter Berücksichtigung der Regeln des Infektionsschutzes auch persönliche Beratungen am zentralen Standort in St. Georg statt.

- ❖ Anna Gallina wird als neue Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz der Freien und Hansestadt Hamburg vereidigt. Sie übernimmt das Amt von Cornelia Prüfer-Storcks.



## JULI

- …❖ **Die Sparda-Bank berechnet Kontoführungsgebühren ausschließlich für Geringverdiener. Girokonten sind nur für Lohn-, Gehalts- und Rentempfänger kostenfrei. Die Verbraucherzentrale Hamburg fordert den Gesetzgeber auf, für eine Gleichstellung und Gerechtigkeit zu sorgen.**
- …❖ Marktcheck der Verbraucherzentrale Hamburg zur Warenpräsentation im Einzelhandel: Viele Lebensmittel sind kurz vor dem Erreichen des Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatums noch genießbar, landen jedoch schlimmstenfalls im Müll, weil sie nicht mehr verkauft werden. Eine bessere Kennzeichnung im Einzelhandel würde helfen, die Verschwendung von Lebensmitteln zu reduzieren.



## AUGUST

- …❖ **Herzlich willkommen, Frau Gallina. Die neue Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz und Vorstand Michael Knobloch treffen sich zu einem ersten Austausch in der Verbraucherzentrale.**
- …❖ Industriell produziertes Eis wird oft mit viel Luft aufgeschlagen. Das sorgt für einen cremigen Eisgenuss und spart Kosten bei der Herstellung. Die Verbraucherzentrale Hamburg zeigt in eindrücklichen Bildern einer Stichprobe mit sechs Sorten Vanilleeis, wie viel Luft wirklich in Eispackungen steckt.



## SEPTEMBER

- …❖ **Mit unserem Konsumverhalten und unserer Ernährung können wir einen direkten Beitrag zum Klimaschutz leisten. Doch was können Verbraucher konkret tun? Die Verbraucherzentrale Hamburg informiert und berät auf der Hamburger Klimawoche.**
- …❖ Die Verbraucherzentrale Hamburg gibt es jetzt auch auf zwei Rädern. An seinem ersten Arbeitstag ist das neue Lastenrad direkt auf der Hamburger Klimawoche im Einsatz. Angeschoben wird das Schmuckstück von der moinzukunft-Förderung der Stadt.





...❖ **Tschüss, Silke! Nach 40 Jahren in der Verbraucherzentrale Hamburg geht Silke Schwartau in den wohlverdienten Ruhestand.**

...❖ Corona macht erfinderisch: Die Verbraucherzentrale bietet jetzt auch Online-Seminare zu zahlreichen Themen an. Erster Termin: „Essen ist Genuss – auch im Alter“.



## OKTOBER

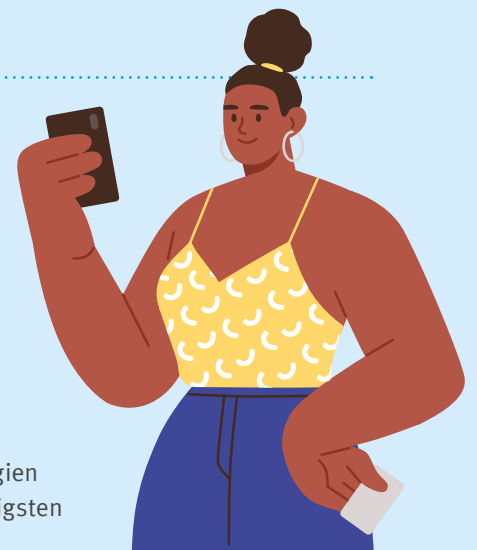
...❖ Der Partnervermittler Parship verlangt von Kunden, die ihren Vertrag fristgerecht widerrufen haben, einen überzogenen Wertersatz. Der EuGH schiebt dieser Praxis einen Riegel vor. Betroffene können sich mit einem Musterbrief der Verbraucherzentrale Hamburg ihr Geld zurückholen.

...❖ „Was tun, wenn jemand stirbt?“ Ein neuer Ratgeber der Verbraucherzentrale informiert über die wichtigen Schritte nach einem Trauerfall. „Was tun, wenn jemand stirbt?“ beantwortet viele Fragen, die die ersten Tage nach dem Tod eines Menschen bestimmen.

## NOVEMBER

...❖ **Urteil gegen Vodafone: Das Landgericht München untersagt dem Unternehmen, Verbrauchern den Abschluss eines Vertrags über ein Produkt aus der Produktgruppe „Red Internet & Phone Cable“ oder das „Vodafone Sicherheitspaket“ zu bestätigen, ohne dass eine entsprechende Bestellung vorliegt. Die Verbraucherzentrale Hamburg hatte das Telekommunikationsunternehmen auf Unterlassung verklagt.**

...❖ Am 1. November tritt das neue Gebäudeenergiegesetz in Kraft. Es führt die Energieeinsparverordnung, das Energieeinspargesetz und das Erneuerbare-Energien-Wärmegesetz zusammen und stimmt die Regeln zur Energieeffizienz von Gebäuden und zur Nutzung von erneuerbaren Energien aufeinander ab. Die Verbraucherzentrale Hamburg informiert über die wichtigsten Regelungen.



## DEZEMBER

...❖ Viele Lebensmittelhändler kennzeichnen Fleischprodukte einheitlich mit einem freiwilligen Siegel zur Haltungsform. Doch Fleisch aus besserer Haltung bleibt Mangelware im Supermarkt. Das zeigt ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen

...❖ Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Hamburg sammeln Hygieneartikel für die St. Georg Kirchengemeinde. Die Gemeinde verteilt Spenden an Bedürftige in der Nachbarschaft.



Erster Einsatz bei der Hamburger Klimawoche:  
das neue Elektro-Lastenrad der Verbraucherzentrale Hamburg.

## VERBRAUCHERSCHUTZ AUF ZWEI RÄDERN

Die Verbraucherzentrale Hamburg macht mobil. Ein neues Elektro-Lastenrad bringt den Verbraucherschutz jetzt auch auf zwei Rädern auf Marktplätze und Veranstaltungen der Hansestadt. Angeschoben wird das Schmuckstück von der #moinzukunft-Förderung der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft.

52 kg schwer, 294 cm lang, 70 cm breit und 110 cm hoch. Das sind die Eckdaten des neuen Elektro-Lastenrades der Verbraucherzentrale Hamburg. Dank der Förderung durch die #moinzukunft-Initiative der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft ist der Verbraucherschutz jetzt in der ganzen Stadt flott unterwegs. Premiere feierte das Rad auf der Hamburger Klimawoche im September. Der Deckel der 620 Liter fassenden Transportbox lässt sich im Handumdrehen in einen Tisch verwandeln. Dazu haben in der geräumigen Box bequem ein vzhh-Aufsteller, Infomaterialien, ein Hocker und noch vieles mehr Platz. Fertig ist der Infostand auf Wochenmärkten oder Stadtteilfesten. Angetrieben wird das Rad von einem 250-Watt Elektromotor mit einer Reichweite von 80–120 Kilometern.

### Lastenrad-Förderprogramm #moinzukunft

#moinzukunft ist eine Hamburger Plattform für mehr Klimaschutz im Alltag. Die Leitstelle Klima in der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft koordiniert die Klimapolitik des Hamburger Senats und ist verantwortlich für die Weiterentwicklung der klimapolitischen Gesamtstrategie des Senats, den Hamburger Klimaplan. Auch viele Hamburger Akteure machen sich für #moinzukunft und den Klimaschutz stark. Insgesamt 2,3 Millionen Euro Fördergelder hat die Behörde seit 2019 für den Kauf von Lastenrädern an Privatpersonen, Hausgemeinschaften, Vereine, Gewerbetreibende, Selbstständige und Firmen vergeben.

## IMMER ERREICHBAR – UND DAS SEIT 131 JAHREN!

**Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein. An dieser Stelle wollen wir künftig immer eines unserer Mitglieder vorstellen. Den Anfang macht der Mieterverein zu Hamburg. Die stellvertretende Vorsitzende ist Marielle Eifler. Sie ist gleichzeitig auch Vorsitzende des Verwaltungsrates der Verbraucherzentrale Hamburg.**

Als der Senat Ende des 19. Jahrhunderts noch fest in der Hand der Grundeigentümer war und auf dem nicht regulierten Hamburger Wohnungsmarkt sogar für den Namen Wohnung nicht verdienende „Pesthöhlen“ Wuchermieten verlangt wurden, sagten 19 Bildungsbürger diesen Missständen den Kampf an: Aus Widerstand gegen Vermieterwillkür gründeten sie am 15. April 1890 den „Miether-Verein zu Hamburg r. V.“.

In 131 Jahren hat sich der Mieterverein zu Hamburg mit seinen heute mehr als 72.000 Mitgliedshaushalten und rund 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur zu einer unentbehrlichen Interessenvertretung entwickelt, sondern auch zu einem gewichtigen politischen Player in der Hansestadt.

Der Verein wirkt bei Gesetzgebungsverfahren der Stadt mit, arbeitet mit Verbänden und Behörden zusammen, ist in Sanierungsbeiräten und im Arbeitskreis Mietenspiegel vertreten, hält Kontakt zu den Parteien, sitzt im Aufsichtsrat von Hamburg Wasser sowie der Stadtreinigung Hamburg. Und die Vize-Vereinschefin, Rechtsanwältin Marielle Eifler, hat den Verwaltungsratsvorsitz der Verbraucherzentrale inne, mit der auf unterschiedlichen Feldern kooperiert wird. Aber auch Schulungsveranstaltungen, Pressearbeit, die Unterstützung von Mieterinitiativen und Informationen zu mietrechtsrelevanten Fragen gehören zu den Aufgaben des zweitgrößten Mietervereins in Deutschland. Auch Nichtmitglieder profitieren von dem breiten Angebot: Die Mieter-Hotline (040) 8 79 79-345 und die Online-Checks zu vielen Wohnungs- und Mietfragen stehen allen Interessierten kostenlos zur Verfügung.

Doch im Mittelpunkt der ausschließlich über die Beiträge finanzierten Arbeit stehen die Mitglieder. Dazu gehört deren Vertretung in miet- und wohnungspolitischen Belangen und die Unterstützung an sechs Tagen in der Woche bei allen rechtlichen Fragen rund um die Wohnung. Die Beratung erfolgt durch Juristen, die auf Mietrecht spezialisiert sind. Alle Mitglieder sind durch eine Rechtsschutzversicherung, die im Jahresbeitrag von 75 Euro enthalten ist, für den Fall von Mietprozessen abge-

sichert. Viermal im Jahr erscheint das MieterJournal, welches in einer Auflage von 75.000 Exemplaren rund um das Mietrecht und das Stadtgeschehen informiert.

Jährlich finden rund 73.000 Rechtsberatungen statt, fast die Hälfte davon persönlich. Mit Beginn der Pandemie im März 2020 erfolgte teilweise die Umstellung auf kontaktlose Beratung.

„Wichtigstes Ziel ist es, für unsere Mitglieder stets erreichbar zu bleiben und unter Einhaltung der jeweils geltenden Pandemiebestimmungen erforderlichenfalls auch die persönliche Beratung sicherzustellen“, sagt Dr. Rolf Bosse. Bisher sei das gut gelungen, betont der Geschäftsführer des Mietervereins zu Hamburg: „Dank telefonischer Beratung und zentraler E-Mail-Verwaltung konnten wir auch im Lockdown alle Anfragen unserer Mitglieder schnell beantworten.“ Der Corona-bedingte Digitalisierungsschub sei auch im Verein enorm gewesen, so Dr. Bosse: „Diesen Schwung wollen wir mitnehmen und uns weiter als moderner Dienstleister aufstellen.“ Das nächste Vorhaben sei die Einführung der digitalen Akte.

Neben der Digitalisierung stehen im Jahr 2021 folgende Themen auf der Agenda von Hamburgs größter Mietervertretung: Nachbesserung der Mietpreisbremse, Reform des Paragraphen 5 des Wirtschaftsstrafgesetzes, Verbesserung des Kündigungsschutzes und Vergabe von städtischen Baugrundstücken für den Wohnungsbau im Wege des Erbbaurechts.



*Dr. Rolf Bosse,  
Geschäftsführer  
des Mietervereins  
zu Hamburg.*

# ÄRGER ÜBER VERSTECKTE PREISERHÖHUNGEN

**Versteckte Preiserhöhungen, zu viel Zucker in Lebensmitteln und Etikettenschwindel gehören zu den größten Ärgernissen der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher 2020. Das ist das Ergebnis des Hamburger Verbraucherschutzpegels, den wir bereits zum sechsten Mal im Auftrag der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz durchführten.**

Insgesamt fragten wir sechs Themenbereiche ab. Die Teilnehmer gaben 21.027 Mal Probleme und durchschnittlich 15,5 Einzelbeschwerden an. Vor allem die Freitextantworten, also die Möglichkeit, Probleme in eigenen Worten zu beschreiben, nutzten die Teilnehmer intensiv. Die meisten Angaben machten die Befragten im Bereich der Lebensmittel, gefolgt von Telefon- und Internetthemen. Die wenigsten Hinweise gingen – vermutlich wegen der eingeschränkten Reisetätigkeit aufgrund der Corona-Pandemie zum Jahresende – für den Bereich Urlaub und Reisen ein.

## Lebensmittelthemen haben die Nase vorn

Hauptärgernis waren 2020 erneut versteckte Preiserhöhungen durch veränderte Füllmengen („Mogelpackungen“), gefolgt von zu viel Zucker in Lebensmitteln. Auf Rang drei landete das Wegwerfen verzehrfähiger Lebensmittel in Supermärkten. Es folgen irreführende Inhaltsangaben (beispielsweise „Etikettenschwindel“ mit Fruchtabbildungen) und unklare oder fehlende Herkunftsangaben bei Lebensmitteln.

Gerade Mogel- und Luftpackungen sind ein Dauerärgernis für viele Menschen. 2020 gingen deswegen rund 3.000 Beschwerden bei uns ein. Die Hersteller vertuschen die Füllmengenreduzierung oft geschickt. Die Händler wiederum profitieren, da sie die Verkaufspreise festlegen und diese teilweise sogar anheben, obwohl weniger Inhalt in der Packung steckt. Seit über 17 Jahren führen wir eine bundesweit einzigartige Mogelpackungsliste mit versteckten Preiserhöhungen auf der Basis von Verbraucherbeschwerden. Aktuelle Fälle sind zu finden in unserer neuen Datenbank mit Mogelpackungen.

## Corona und andere Ärgernisse

Das Jahr 2020 und der Jahresbeginn 2021 waren geprägt durch die Corona-Pandemie. Die Krise verursachte nicht nur Einschränkungen für Arbeit, Schule und

Beruf, sondern hatte zudem erhebliche Auswirkungen auf den Konsummarkt. Das ging auch an den Umfrageergebnissen nicht spurlos vorüber. Grund zur Klage gab es vor allem im Zusammenhang mit pandemiebedingten Flugausfällen und der Insolvenz von Reiseunternehmen. Moniert wurde, dass Erstattungen bei solchen Ausfällen viel zu lange auf sich warten ließen oder gar nicht erfolgten. Auch die Planungsunsicherheit, unklare Stornierungsregelungen bei Reisen und mangelnder Schutz vor finanziellen Verlusten kritisierten die Befragten. Kritisiert wurde ebenfalls der Umgang mit lang laufenden Verträgen während der Pandemie, beispielsweise von Fitnessstudios, und die eingeführte gesetzliche Gutschein-Lösung für ausgefallene Veranstaltungen. Wir haben zu beiden Themenschwerpunkt – Reisen in Corona-Zeiten und abgesagte Veranstaltungen – in den letzten Monaten kontinuierlich wichtige Hinweise für Ratsuchende veröffentlicht.

Doch auch oft genannte Ärgernisse wie zu hohe Stromkosten, ein schlechter telefonischer Kundenservice von Unternehmen (insbesondere im Online-Handel), unerwünschte Werbeanrufe und zu hohe Kontogebühren sind indirekt auf die neue Lebenssituation vieler Menschen im Homeoffice mit Homeschooling, geschlossenen Geschäften und oft geringeren Einkommen zurückzuführen.

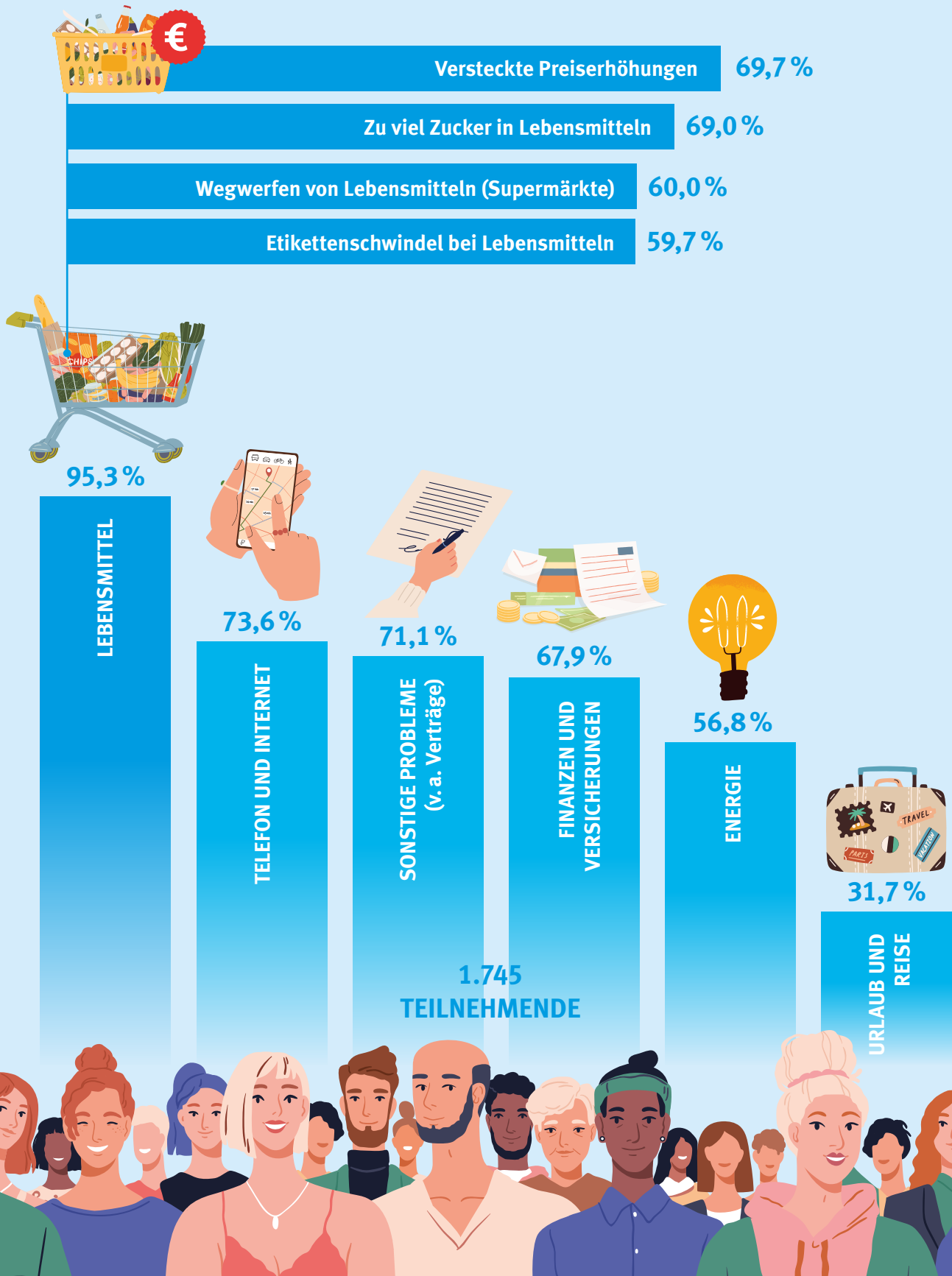
## Der Hamburger Verbraucherschutz-Pegel

Die Online-Umfrage zum Verbraucherschutz-Pegel führten wir bereits zum sechsten Mal im Auftrag der Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz durch. Vom 1. November 2020 bis 31. Januar 2021 konnten Hamburger Verbraucher abstimmen. Die Teilnahme war anonym. Auch wenn die Ergebnisse nicht repräsentativ sein können, geben die Angaben doch viele nützliche Hinweise auf die Belange und die Zufriedenheit der Verbraucher in Hamburg.



AUSZUG AUS DEM VERBRAUCHERSCHUTZ-PEGEL 2020/21

Vom 1. November 2020 bis 31. Januar konnten Hamburgs Verbraucher an der Online-Umfrage zum Hamburger Verbraucherschutz-Pegel teilnehmen. Insgesamt 1.745 Menschen beteiligen sich daran. Die Online-Umfrage fasste 52 Einzel-Themen in sechs Konsumbereiche zusammen. Die oberste Grafik zeigt, welcher Prozentsatz aller Teilnehmer Angaben zu den fünf am häufigsten genannten Einzel-Themen machte. Die zweite Grafik gibt an, welcher Prozentsatz aller Teilnehmer Angaben zu den sechs Konsumbereichen machte.





## NEUE WEGE IN DER BERATUNG

Von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzstoffe in Lebensmitteln – die Verbraucherzentrale bietet Informationen und Beratung zu (fast) allen Fragen im Verbraucheralltag. Im Jahr 2020 bewegte die Corona-Pandemie. Unsere Experten standen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite – persönlich, schriftlich, am Telefon oder auch per Videokonferenz.

Insgesamt 103.217 Informations- und Beratungskontakte registrierte die Verbraucherzentrale Hamburg im Jahr 2020: Ein Minus von rund 16 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Dies ist vor allem auf den Rückgang der persönlichen Beratungen zurückzuführen, die aufgrund der Corona-Pandemie nahezu über das gesamte Jahr gar nicht oder nur sehr eingeschränkt stattfinden konnten. Während die persönliche Beratung in 2019 noch knapp 50 Prozent aller Kontakte ausmachte, waren es 2020 gerade einmal 34 Prozent. Steigern konnten wir hingegen unsere Beratungszahlen am Telefon, die 49,4 Prozent aller Kontakte ausmachten. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass Verbraucher mangels persönlicher Beratungen auf das telefonische Angebot auswichen. Zum anderen aber auch auf unser telefonisches Angebot, dass wir über das gesamte Jahr stetig ausbauten. Die schriftlichen Beratungskontakte (inklusive E-Mail) machten 2020 insgesamt 16,5 Prozent aller Kontakte aus. Im Vorjahr waren es 16,2 Prozent.

### Persönliche Beratung kaum möglich

Abstandsregeln, Kontaktbeschränkungen, Hygienemaßnahmen – das öffentliche Leben kam 2020 in vielen

Bereichen zum Erliegen. Auch die Verbraucherzentrale war davon betroffen: Ab Mitte März fanden Präsenzvortrüge, Veranstaltungen und persönliche Beratungen für den Rest des Jahres gar nicht mehr oder nur unter Auflagen statt. Auch das Infozentrum hatte den Großteil des Jahres geschlossen. Insgesamt 29.765 persönliche Kontakte verzeichneten wir 2020. Im Jahr 2019 waren es noch 47.069. Ein Minus von 37 Prozent.

### Ausbau der telefonischen Beratung

Unsere telefonische Beratung ist vor allem für die Menschen von Bedeutung, die nicht in der Lage sind, persönlich in der Verbraucherzentrale zu erscheinen. Im Corona-Jahr 2020 traf das fast auf alle Menschen zu. Entsprechend groß war die Nachfrage nach unseren Beratungsangeboten am Telefon. 50.950 telefonische Kontakte verzeichneten wir 2020, inklusive der 0900er-Nummern und der Mitte des Jahres eingeführten Corona-Spezialberatung. Das sind 15 Prozent mehr Kontakte als im Vorjahr. Die mit Abstand meisten telefonischen Anfragen (6.560) erhielten wir zu den Themen Insolvenz, Konto und Kredit. Aber auch die Themen Einkauf, Reise, Freizeit (5.066 Kontakte am Telefon) beschäftigte die Verbraucher.

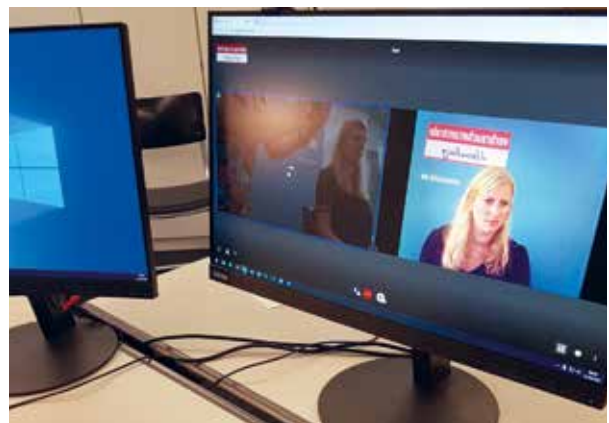


Schriftliche Anfragen (inklusive E-Mails) erreichten uns 2020 vor allem zu den Themen Insolvenz, Konto und Kredit (7.126) und Baufinanzierung (2.104). Die schriftlichen Beratungsanfragen sanken im Vergleich zum Vorjahr. Insgesamt zählten wir 17.083 Kontakte. Das sind 14 Prozent weniger als 2019.

### Videoberatung und Online-Seminare

Neben der persönlichen Beratung fielen auch die Präsenzvorträge in der Verbraucherzentrale aufgrund der Corona-Pandemie ab März aus. Alternativ erarbeiteten die Kollegen ein Konzept, um abteilungsübergreifend kostenfreie Online-Vorträge zu unterschiedlichen Themen anzubieten. Premiere feierte das neue Angebot am 8. September mit dem Vortrag „Essen ist Genuss – auch im Alter“. Weitere Termine zu den Themen Ernährung, Umwelt und Nachhaltigkeit, Gesundheit und Patientenschutz sowie Geldanlage und Altersvorsorge folgten. Insgesamt erreichten wir 2.533 Verbraucher mit unseren Vorträgen in 2020.

Ebenfalls neu im Beratungs-Angebot der Verbraucherzentrale Hamburg sind Video-Beratungen. Sie können das Gespräch von Angesicht zu Angesicht natürlich nicht ersetzen, bieten aber in Zeiten der Pandemie die Möglichkeit eines persönlichen Austausches in einem geschützten Raum. Sowohl die Online-Seminare als auch die Videoberatung werden auch nach der Pandemie Bestandteil unseres Beratungsangebotes bleiben.



*oben links: Hygienemaßnahmen in der Pandemie: Spuckwände im Infozentrum und den Beratungsräumen sorgten für Sicherheit für Mitarbeiter und Verbraucher.*

*oben/unten rechts: Neue Angebote: Video-Beratungen und Online-Vorträge werden von den Verbrauchern gut angenommen.*

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE



**50.950** Telefonische Kontakte



**29.765** Persönliche Kontakte



**17.083** Schriftliche Kontakte  
(E-Mail / Brief/Video)



**121/2.533** Anzahl/Teilnehmer Vorträge

# ANBIETER VERSCHLEPPEN RÜCKZAHLUNGEN

**Abgesagte Reisen, gestrichene Flüge, geschlossene Fitnessstudios, ausgefallene Konzerte, geplatze Hochzeitsfeiern... die Beratungen im Jahr 2020 waren geprägt von Fragen und Sorgen rund um die Corona-Pandemie.**

Aufgrund des landesweiten Corona-Lockdowns konnten wir ab Mitte März keine persönlichen Beratungen mehr anbieten. Dank des großen Einsatzes von Mitarbeitern und Honorarkräften gelang es uns jedoch, unser Angebot binnen kürzester Zeit auf telefonische Beratung mit einem terminierten Zeitfenster umzustellen. Dieses Angebot bietet Verbrauchern die Möglichkeit, ihre Unterlagen vorab per Mail oder Post zu schicken, sodass sie den Beratern während des Telefonats vorliegen. Ebenso wie die seit Jahren bestehende telefonische Beratung, bei der die Abrechnung nach Dauer des Gesprächs erfolgt, nahmen die Verbraucher auch dieses Angebot gut an.

In den Beratungen bewegte die Verbraucher im Frühjahr und Sommer vor allem das Thema Reisen. Obwohl Urlaubern, deren Pauschalreisen aufgrund der Corona-Pandemie abgesagt wurde, der Reisepreis innerhalb von 14 Tage nach Absage zu erstatten ist, mussten Verbraucher oft monatelang auf die Rückzahlung warten. Andere Veranstalter versuchten, ihre Kunden mit Reisegutscheinen abzuspeisen. Aber auch ausgefallene Flüge und Einreiseverbote warfen Fragen auf. Insbesondere dann, wenn Verbraucher ihre Flüge über ein Portal gebucht hatten. In vielen dieser Fälle versuchten die Fluggesellschaften, ihre Kunden, die ihren Ticketpreis erstattet bekommen wollten, an das Vermittlungsportal zu verweisen. Aus unserer Erfahrung ist für Verbraucher die Kommunikation mit diesen Portalen aber häufig schwierig bis unmöglich.

## Gutscheinlösung sorgt für Ärger

Neben Flügen und Pauschalreisen sagten Veranstalter ab März auch Festivals, Konzerte, Theaterbesuche sowie weitere Kultur- und Sportveranstaltungen ab. Grundsätzlich steht Verbrauchern bei einer pandemiebedingten Absage eine Erstattung des Ticketpreises zu. Zur Unterstützung der Veranstaltungsbranche führte der Gesetzgeber dann aber die sogenannte Gutscheinlösung ein. Diese berechtigt den Veranstalter, für alle vor dem 8. März 2020 erworbenen Tickets einen Gutschein auszustellen. Erst dann, wenn der Gutschein bis Ende 2021 nicht eingelöst wird, müssen die Veranstalter


den Geldbetrag auszahlen. Anders als im Pauschalreisebereich sind diese Gutscheine jedoch nicht gegen die Insolvenz des Unternehmers abgesichert. Die gesetzliche Lösung erfolgte daher zu Lasten der Verbraucher und sorgte für entsprechende Verärgerung.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

 **5.066** Telefonische Kontakte

 **1.256** Persönliche Kontakte

 **1.494** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)

 **10/150** Anzahl/Teilnehmer Vorträge



## SO HILFT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

Über Monate hatte der neunjährige Tom gespart, um sich die neuen Nike-Turnschuhe für über 100 Euro zu kaufen. Aber bereits nach zehn Wochen zeigte sich ein Riss im Obermaterial des linken Schuhs. Nachdem seine Mutter den Betreiber des Shops einer großen Sportschuhkette vergeblich zur Nacherfüllung aufgefordert hatte, wandte sie sich an uns. Wir schrieben den Laden an und forderten den Verkäufer auf, ein neues paar Schuhe auszuhändigen. Kurz darauf konnte Tom seine neuen Nike im Shop abholen und war – nach Aussage seiner Mutter – überglücklich.



## VERTRAGS-CHECKS STARK NACHGEFRAGT

In Zusammenarbeit mit allen Verbraucherzentralen in Deutschland werden in dem Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ Informations- und Präventionsmaßnahmen zu aktuellen Themen umgesetzt.

„Was ist, wenn mein Gutschein in nächster Zeit seine Gültigkeit verliert und ich ihn aufgrund des Lockdowns bis dahin nicht mehr einlösen kann?“ „Muss ich für meine PayTV-Sender auch zahlen, wenn überhaupt keine Bundesliga-Spiele stattfinden?“, „Darf mein Fitness-Studio den Vertrag einfach um die coronabedingte Schließzeit verlängern?“ Diese und viele andere im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie auftretenden Probleme beschäftigten die Verbraucher 2020. Entsprechend nachgefragt waren unsere einschlägigen Artikel auf [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de), inklusive unseres „Corona-Vertragschecks“. Diese automatisierte Anwendung gibt Verbrauchern sowohl eine erste juristische Einschätzung eines Problems als auch Handlungsempfehlungen. Zum Thema Corona erreichten uns zudem zahlreiche Medienanfragen.

Immer am aktuellen Stand der Pandemie orientiert, informierten wir Verbraucher über ihre Rechte bei Absage oder Verlegung einer Reise und gaben ab Sommer auch Tipps zum Umgang mit geplanten Urlauben. Vor allem im Frühjahr wuchs der Informationsbedarf von Verbrauchern, bei denen die Weigerung einiger dänischer Ferienhausvermittlungen, im Falle eines Einreiseverbots die Mietkosten zu erstatten, für Irritation und Verärgerung sorgte.

### Goldene Zeiten für Fake-Shops

Weiterhin beschäftigten uns 2020 auch sogenannte Fake-Shops: Die zeitweilige Schließung des stationären Handels versuchten Betrüger für sich zu nutzen, indem sie mit professionell gestalteten Websites Verbraucher zum Kauf und zur Bezahlung von Waren animierten, ohne diese anschließend zu liefern.

Zum Abschluss eine erfreuliche Nachricht für Verbraucher, die sich in den letzten Jahren standhaft weigerten, den vom Partnervermittler Parship im Fall eines Widerrufs geforderten Wertersatz zu zahlen: Sie haben nun endlich Rechtssicherheit. Im Oktober 2020 untersagte der Europäische Gerichtshof Parship diese Berechnungsmethode. Alle Betroffenen, die innerhalb der letzten drei Jahre den Wertersatz zu Unrecht zahlten, konnten diesen nun mit unserem Musterbrief zurückfordern.



# ÄRGER ÜBER UNTERGESCHOBENE VERTRÄGE

**Untergeschobene Verträge, verweigernde Kündigungen, überhöhte Telefonrechnungen, langsames Internet, Ärger mit Online-Shops – auch 2020 waren die Beratungsanfragen vielfältig. Dabei erschwerte die aufgrund der Corona-Pandemie erforderliche Schließung der Verbraucherzentrale unsere Arbeit.**

Der Lockdown und die damit einhergehende Einstellung der persönlichen Beratungen hatte große Auswirkungen auf den Bereich Telefon und Internet. Die umgehend in die Wege geleitete Umstellung von persönlicher auf telefonische Beratung erwies sich in der Praxis als schwierig. Zwar konnten wir durch dieses neue Angebot einigen Ratsuchenden weiterhin helfen, viele Beratungsversuche scheiterten aber auch. Ein Grund war die fehlende Möglichkeit der ratsuchenden Verbraucher, die relevanten Unterlagen vor dem Termin per Mail zu schicken. Anders als im Bereich Handel, Reise, Freizeit ist ein Blick in die Unterlagen, zum Beispiel zur Prüfung einzelner Rechnungspositionen, wenn die Abbuchung vom Konto als überhöht beanstandet wird, zwingend notwendig.

Gerade Mitbürger, die noch nicht lange in Deutschland leben und erst über rudimentäre Deutschkenntnisse verfügen, werden häufig Opfer dubioser Vertriebsmethoden. Während es uns im persönlichen Gespräch fast immer gelingt, Sprachbarrieren zu überwinden, ist dies im Rahmen einer telefonischen Beratung schwieriger. Allerdings führte die Schließung vieler unseriöser Telefonshops während des Lockdowns auch dazu, dass sich weniger Verbraucher an uns wandten, die nach einem Besuch im Shop mit Forderungen aus ungewollten und unwissentlich unterzeichneten Verträgen konfrontiert waren.

## Anbieter verschicken unbestellte Ware

Grundsätzlich blieben untergeschobene Verträge weiterhin ein Problem. Verbraucher mussten erleben, dass sie ausgerechnet von ihrem eigenen Anbieter Rechnungen oder Auftragsbestätigungen über nicht bestellte Produkte erhielten. Für Verärgerung sorgte auch, dass die Endung „.de“ der Internetseite eines Onlineshops keinesfalls bedeutete, dass die Verbraucher es mit einem im Inland ansässigen Anbieter zu tun hatten. So kam für einige Verbraucher das böse Erwachen, als sie von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen wollten, da die bestellte Ware weder ihren Qualitätsvorstellungen entsprach noch passte. Erfolgte die Bestellung sogar außerhalb der Europäischen Union, griff nicht der Schutz des europäischen Verbraucherrechts. Die Kosten der Rücksendung, wenn diese überhaupt möglich war, stand in keinem Verhältnis zum Warenwert. Zudem berechneten einige Anbieter erhebliche Bearbeitungsgebühren für Retouren.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE BERATUNGSANGEBOTE

-  **388** Telefonische Kontakte
-  **694** Persönliche Kontakte
-  **284** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)



# HÄRTEFÄLLE EIN GROSSES THEMA

**Auch die Rundfunkbeitragsberatung war von den Auswirkungen der Corona-Pandemie betroffen: Die Beratung konnte ab März nur noch aus dem Home-Office heraus stattfinden. Anstatt der sonst üblichen persönlichen Beratung boten wir eine „Corona-Spezialberatung“ am Telefon an. Auch diese wurde von den Ratsuchenden gerne genutzt.**

Im Jahr 2020 suchten viele Verbraucher unsere Rundfunkbeitragsberatung auf, um sich über die Möglichkeiten einer Befreiung von der Rundfunkbeitragszahlung zu informieren. Im Zusammenhang mit Kurzarbeit oder Jobverlust in Folge der Corona-Pandemie fragten Ratsuchende vermehrt nach einer Befreiung aufgrund des Bezugs von Sozialleistungen oder eines Härtefalls. Im Vergleich zu den Vorjahren häuften sich in 2020 diese Art von Anfragen.

Wie in den letzten Jahren drehten sich die Anfragen häufig auch um falsche, also nicht auf den tatsächlichen Lebenssachverhalt passende Anmeldungen. Manche Wohnsitze wurden beim Einwohnermeldeamt vor Jahrzehnten falsch eingetragen oder nicht korrekt ausgefüllt. Das führte dazu, dass die Anmeldung beim Beitragsservice auf falschen Angaben beruhte. In vielen Fällen erkannten wir erst in der Beratung das Problem. Nach und nach konnten die Verbraucher dann ihre Daten beim Einwohnermeldeamt berichtigen und sich damit dann auch korrekt beim Beitragsservice anmelden.

Besonders herausfordernd waren die Beratungen von Ratsuchenden, die nicht oder nur schlecht Deutsch sprachen und/oder aus Ländern kamen, in denen es etwas Vergleichbares wie den Rundfunkbeitrag nicht gibt. Herausfordernd war auch, dass der überwiegende Teil der Beratungen aufgrund der Pandemie telefonisch stattfinden musste. Die Ratsuchenden klärten wir über ihre Rechte in Bezug auf Abmeldung, Befreiung und Ermäßigungen auf. Das allein führte häufig schon dazu,

dass sich die finanzielle Situation der Ratsuchenden verbesserte, wenn diese zum Beispiel aus Unkenntnis eine unnötige Doppelzahlung für eine Wohnung geleistet oder eine mögliche Befreiung nicht beantragt hatten.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE BERATUNGSANGEBOTE

-  **432** Telefonische Kontakte
-  **29** Persönliche Kontakte
-  **306** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)



### SO HILFT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

Ein Verbraucher fehlte aufgrund von Kurzarbeit im Zuge der Corona-Pandemie ein wesentlicher Teil seines Einkommens und er suchte nach Möglichkeiten, um im Alltag Geld einzusparen. Auf Nachfrage berichtete er, dass er sein Einkommen inzwischen auch mit Arbeitslosengeld II aufstocken musste. Die Rundfunkbeitragsberatung zeigte ihm den Weg zu einer Befreiung von der Zahlung des Rundfunkbeitrags, sodass er 17,50 Euro im Monat sparen konnte.



# REISEVERSICHERER VERWEIGERN AUSZAHLUNG

Anfang des Jahres 2020 stellten wir unsere Vertragsprüfungen auf digitale Erfassung und Ablage um. Im Januar ahnten wir noch nicht, wie wichtig dieser Schritt für uns werden würde. Gleiches gilt für die Umstellung von fast ausschließlich persönlicher auf telefonische Beratung, die uns allerdings bis zum zweiten Lockdown beschäftigte.

Corona und der Lockdown führten bei vielen Verbrauchern zu Verunsicherung und Einkommenseinbußen. Eine gute Gelegenheit, um Lebens- und Rentenversicherungsverträge auf den Prüfstand zu stellen. Uns erreichten zahlreiche Anfragen von Versicherten, die nach einer Möglichkeit suchten, ihre Lebens- und Rentenversicherungen aufzulösen. Unser „altes“ Thema Widerspruch von Versicherungen (rückwirkende Auflösung der Verträge) bekam auf einmal eine existenzielle Bedeutung. Leider mauern viele Versicherer, sodass Verbraucher einen langen Atem brauchen.






Die Corona-Pandemie machte Reisewilligen 2020 einen Strich durch die Rechnung. Aufgrund einer vertraglich fixierten Pandemieklauselel verweigerten dann auch noch Reiserücktrittversicherer in vielen Fällen die Leistung – zum Ärger der Verbraucherinnen und Verbraucher. In anderen Fällen verweigerten die Versicherer trotz einer ordnungsgemäßen Stornierung die Zahlung der anfallenden Gebühren mit der Begründung, dass Reisen aufgrund der Pandemie ja sowieso storniert worden wären. In den meisten Fällen konnten wir den Ratsuchenden Wege aufzeigen, um letztlich an ihr Geld und zu ihrem Recht zu kommen.

## Klage gegen die Axa

Aus unserer Sicht durften die Verträge der Axa Unfall Kombirente in den Jahren 2018 und 2019 nicht gekündigt werden. Die Klage gegen die Axa reichten wir im März ein. Ein Urteil steht noch aus.

Anhand einer Umfrage wollten wir herausfinden, ob Versicherer weiterhin an der unzulässigen doppelten Abschlusskostenverrechnung bei Riester-Rentenverträgen festhalten. Dazu hatten wir Verbraucher aufgerufen, mithilfe eines von uns erstellten Musterbriefes bei ihrem Versicherer nachzufragen, ob diese tatsächlich doppelte Abschlusskosten erheben. Viele Verbraucher beteiligten sich daran und ließen sich im Anschluss zu den erhaltenen Antworten bei uns beraten.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **923** Telefonische Kontakte
-  **257** Persönliche Kontakte
-  **785** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)
-  **4/76** Anzahl/Teilnehmer Vorträge
-  **5.051** Zugriffe auf Schnellrechner



## SO HilFT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

Eine Verbraucherin schloss 2020 eine fondsgebundene Rentenversicherung bei einem Finanzvermittler ab. Die Abschlussvergütung des Finanzvermittlers zahlte die Verbraucherin aufgrund eines gesonderten Vergütungsvertrages in Raten. Ziemlich schnell wurde klar, dass sich die Verbraucherin weder die monatlichen Versicherungsprämien noch die Vermittler-Vergütung leisten konnte. Daraufhin kündigte die Verbraucherin die Verträge. Allerdings akzeptierte nur die Versicherung die Kündigung. Die Kündigung des Vergütungsvertrages verweigerte der Finanzvermittler mit dem Hinweis, dass dieser unkündbar sei. Die Verbraucherin wendete sich an uns und wir legten Beschwerde beim Versicherungsombudsmann ein. Der Finanzvermittler gab schließlich nach, beendete den Vertrag und verzichtete auf die restliche Vergütung von mehr als 2.000 Euro.

# UNZULÄSSIGE KLAUSELN ERKENNEN

Nach fast drei Jahren Vorbereitungszeit war es so weit. Im August startete das gemeinsame Projekt der Technischen Universität München und der Verbraucherzentralen Brandenburg und Hamburg: der AGB-Check. Im Rahmen der Kooperation soll ein Tool entwickelt werden, das eine automatisierte juristische Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen kann.

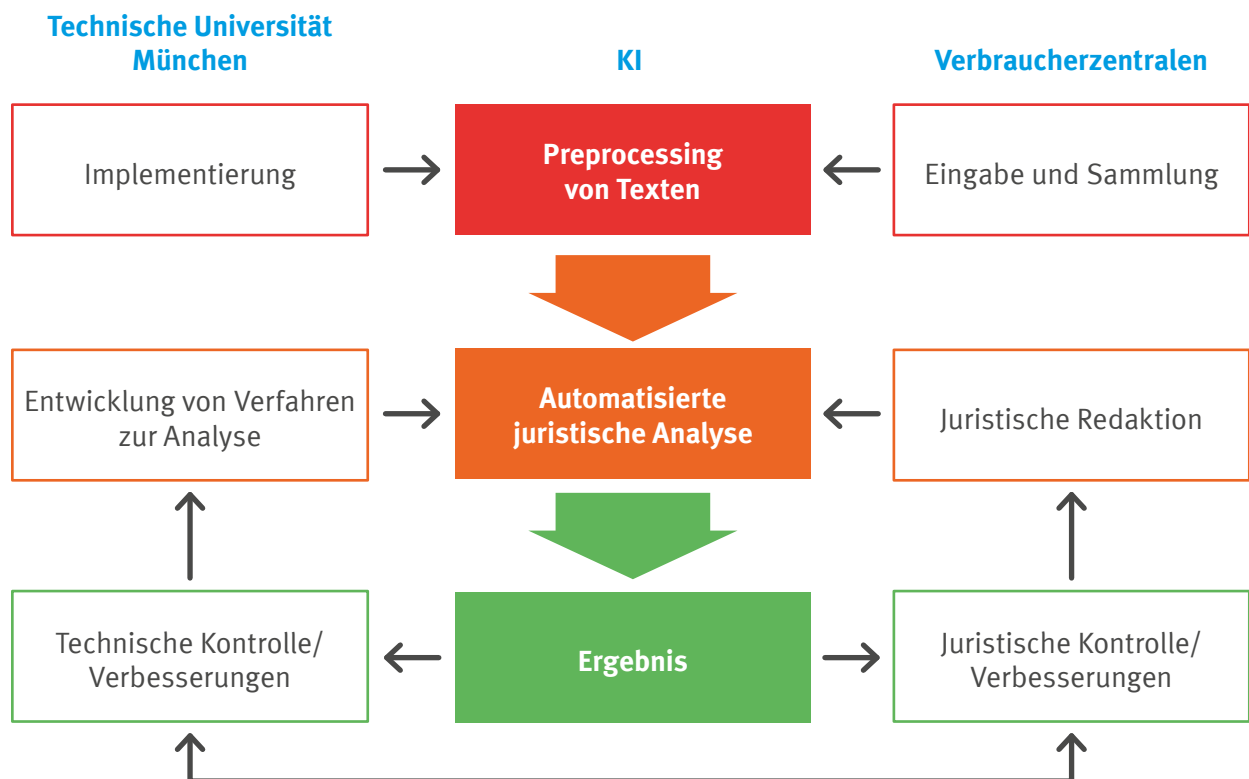
Ziel des Vorhabens ist die Erforschung innovativer, auf Künstlicher Intelligenz basierter Verfahren, die in Zukunft auch durch im Verbraucherschutz tätige Experten eingesetzt werden können. Das intelligente System soll Prüfungen vereinfachen, indem es Arbeitsprozesse digitalisiert. So können unzulässige Praktiken schneller verfolgt und der Markt wirkungsvoller von unseriöser AGB-Gestaltung bereinigt werden.

Die Technische Universität München leitet dieses spannende Projekt und ist für die Entwicklung und Programmierung des Systems zuständig. Die Kollegen der beiden Verbraucherzentralen unterstützen juristisch.

Sie prüften im Berichtsjahr zunächst händisch verschiedene AGBs und speisten Daten in das Computersystem ein. Bis Ende des Jahres konnten so schon knapp 1.200 Klauseln annotiert werden, wobei rund sechs Prozent ungültig waren. Einige Anbieter waren dabei so auffällig, dass die Verbraucherzentrale Hamburg Abmahnungen ausgesprochen und erfolgreich zur Unterlassung aufgefordert hat.

Im Laufe des Projektes wird das Programm die Prüfung übernehmen und das Ergebnis von den Juristen überprüft und gegebenenfalls korrigiert. Auf diese Weise kann das System stetig dazulernen.

## AGB-CHECK: AUFGABEN DER BETEILIGTEN



Anfang 2022 soll das System fertig und einsatzbereit sein.

# SORGE UM DIE ALTERSVORSORGE

**Lohnt sich meine Altersvorsorge überhaupt noch? Diese Frage stellten sich 2020 viele Verbraucherinnen und Verbraucher. Weiterhin ungebrochen ist das Interesse an nachhaltiger Geldanlage. Grün ist in. Ganz im Gegensatz zu Lombardium. Die Insolvenz des Luxus-Pfandleihhauses sorgte für viel Ärger.**

Zu Beginn des Jahres 2020 – unmittelbar vor den pandemiebezogenen Kontaktbeschränkungen – konnten wir noch viele Vorträge und persönliche Beratungen durchführen. Mit den Kontaktbeschränkungen stellten wir zügig unsere persönliche auf eine telefonische Beratung um und die Verbraucher waren dankbar, gerade jetzt einen Ansprechpartner für ihre Probleme bei der Geldanlage zu haben. Die Fragen waren vielfältig: Was mache ich mit meinem Geld, wenn die Bank nicht nur keine Zinsen mehr zahlt, sondern jetzt auch noch ein Verwahrentgelt verlangt? Wie soll Altersvorsorge überhaupt noch funktionieren, wenn ich mit dem Ertrag nicht mal die Inflation ausgleichen kann?

## Grüne Geldanlage ist in

Auch 2020 war die Nachfrage von Verbrauchern nach nachhaltiger Geldanlage und grünen Altersvorsorge-Produkten ungebrochen. Immer mehr Menschen ist es wichtig, dass ihr Geld nicht in Waffen, Atomkraft und im Zusammenhang mit Menschenrechtsverletzungen investiert wird, sondern stattdessen in Klimaschutz oder soziale Projekte. Da Verbraucher in der Regel wenig über nachhaltige Geldanlage wissen, wünschen sie sich eine objektive und unabhängige Beratung. Entsprechend stark nachgefragt waren 2020 unsere Beratungsangebote.

## Lombardium-Insolvenz sorgt für Ärger

Die Insolvenz des Luxus-Pfandleihhauses Lombardium und die in diesem Zusammenhang vertriebenen stillen Teilhabergesellschaften beschäftigten uns auch 2020. Der Insolvenzverwalter Kanzlei Tiefenbacher forderte auch von Anlegern Geld zurück, die ihre Einlage bereits Jahre vor der Insolvenz erstattet bekommen hatten. Konnten Anleger zunächst noch Vergleiche mit dem Insolvenzverwalter schließen, machte dieser zum Ende des Jahres 2020 seine Forderungen auf dem Klageweg geltend.

Vermeehrt gab es Anfragen zu verlustreichem Handel mit CFD (contract for difference oder Differenzkontrakte) und Kryptowährungen. Verbraucher ließen sich durch irreführende Angebote im Internet oder in sozialen Medien dazu verleiten, sich auf Handelsplattformen für riskante Finanztransaktionen, insbesondere Spekulationen und Hebelgeschäfte anzumelden. In der Regel befinden sich die betreffenden Firmen im Ausland und der Kontakt findet telefonisch über Callcenter statt. Über persönliche „Berater“ bauen die Betrüger Vertrauen auf und nicht selten investieren Verbraucher ihre gesamten Ersparnisse in riskante Transaktionen. Am Ende können wir oft nur noch dabei helfen, den Schaden der Verbraucher zu begrenzen und die Geschäftsbeziehungen eindeutig zu beenden.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **662** Telefonische Kontakte
-  **661** Persönliche Kontakte
-  **422** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)
-  **8/197** Anzahl/Teilnehmer Vorträge



## WAS TUN MIT DER IMMOBILIE IM ALTER?

**Mehr denn je ist das Thema „eigene Immobilie“ aktuell. Aber trotz weiterhin niedriger Zinsen ist es für Verbraucherinnen und Verbraucher nicht einfach, diesen Traum umzusetzen. Dies liegt auch an fehlenden oder teils unseriösen Angeboten. Für viele Immobilienbesitzer stellt sich hingegen im Alter die Frage, wie sie aus ihrer Immobilie Geld erhalten, diese aber weiterhin bewohnen können.**

Auch und gerade in Zeiten der Pandemie gestaltet es sich für viele Menschen schwierig, Lösungen für ihre Nöte und Bedürfnisse zu finden. Mit einer kleinen Rente ist der Unterhalt einer Immobilie schwierig – obwohl viel Geld in Form von „Betongold“ vorhanden ist. Nicht von ungefähr agieren daher immer mehr Anbieter auf dem Immobilienmarkt. Dort den Überblick zu bekommen oder zu behalten ist schwierig. Auch 2020 nutzen darum viele Immobilienbesitzer die Möglichkeit, sich von uns neutral und fachkundig beraten zu lassen.

### Vorfälligkeitsentschädigung

Die Kehrseite der aktuell niedrigen Kreditzinsen ist aus Sicht der Verbraucherschutzes, dass Immobilienbesitzer eine viel zu hohe Vorfälligkeitsentschädigung zahlen müssen, wenn sie ihren Darlehensvertrag vorzeitig beenden. Da die sogenannten Wiederanlagezinserwartungen ebenfalls im Keller sind, führt das dazu, dass der von den Banken geltend gemachte Schaden, die nicht erfüllte Zinserwartung, sogar höher ausfällt als in früheren Jahren.


### Altersvorsorge, Immobilien und Riester?

Immobilien sind eine beliebte Altersvorsorge. Einige Immobilienbesitzer kombinieren ihr „Betongold“ zusätzlich mit einer staatlichen Riesterförderung. In 2020 erhielten wir dazu viele Anfragen von Verbrauchern: Ist eine Immobilie bei der derzeitigen Marktsituation oder der zu erwartenden Marktentwicklung als Altersvorsorge geeignet? Macht es Sinn, eine Riesterförderung in die Eigentumsbildung zu integrieren? Vor dem Hintergrund sich ständig ändernder Regelungen und Rahmenbedingungen, wobei leider die schwerwiegendsten Defizite in der Riesterförderung nach wie vor ungelöst sind, klärt die Verbraucherzentrale über die Vor- und Nachteile von Wohneigentum als Altersvorsorge und der Einbindung von Riesterförderung kompetent und ganzheitlich auf.

### Neue Formate in 2020

Unter großen Kraftanstrengungen schuf die Abteilung zu Beginn der Pandemie neue Beratungsangebote in Form von Video- und Telefonberatung. Diese wurden von den Ratsuchenden gut angenommen. Im zweiten Schritt arbeiten wir aktuell daran, die Arbeitsabläufe und die Infrastruktur hinter den neuen Angeboten zu optimieren und auszubauen. Hier sind wir allerdings auch auf die Unterstützung von Stadt und Staat angewiesen.

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **927** Telefonische Kontakte
-  **655** Persönliche Kontakte
-  **2.104** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)
-  **14/280** Anzahl/Teilnehmer Vorträge



# HOCH, HÖHER, DISPOZINSEN

**Auch 2020 erhielten wir viele Anfragen zu (unberechtigten) Inkassoforderungen und den damit verbundenen Inkassokosten, welche die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher als unangemessen hoch empfinden. Doch auch die gestiegenen Entgelte, die Banken und Sparkassen für das Führen von Girokonten erheben, bewegten viele Ratsuchende.**

Viele Anfragen erreichten uns zu Girokonten. Nicht allein die Kontoführungskosten gaben Anlass zur Beschwerde, sondern auch die immer kreativeren Wege, auf denen die Institute neue Entgelte einführen. So hat sich zum Beispiel das Geldabheben im Ausland bei vielen Banken zu einer echten Gebührenfalle entwickelt. Auch die Tatsache, dass die Zinsen für Kredite, insbesondere die Dispositionszinssätze, nicht sinken, obwohl auf der anderen Seite kaum noch Sparzinsen gutgeschrieben werden, sorgte bei Verbrauchern für Unmut.

### Inkasso-Check stark nachgefragt

Gemeinsam mit der Rechtsabteilung entwickelten wir 2020 den webbasierten, automatisierten „Inkasso-Check“ weiter. Auf den dazugehörigen Artikel „Keine Angst vor Inkassobriefen“ verzeichneten wir 76.970 eindeutige Seitenzugriffe.

Im Laufe der Corona-Pandemie gewann auch das Thema bargeldloses Bezahlen immer mehr an Bedeutung. Verbraucher ärgerten sich vor allem darüber, dass Banken das kontaktlose Bezahlen per Giro- oder Kreditkarte zwar breit bewarben, im Einzelfall jedoch nicht darauf hinwiesen, dass dies nur für Verbraucher mit einem pauschalen Kontomodell kostenlos ist. Kunden mit einem Girokonto mit Einzelabrechnung zahlten hingegen drauf, da Banken für jeden Buchungsposten oder jede einzelne Kartennutzung ein Entgelt berechneten. In einem uns vorliegenden Fall verdreifachten sich die Kontoführungskosten eines Verbrauchers.

### Warnung vor Bezahl diensten

In einer Pressemitteilung warnten wir davor, dass Nutzer von Bezahl diensten wie PayPal oder Klarna in bestimmten Konstellationen ihren Käuferschutz zu verlieren drohen. Das war vor

allem dann der Fall, wenn sich Nutzer für die Bezahlart „Freunde & Familie“ entschieden. Mit der Pressemitteilung lösten wir ein großes Medienecho aus.

Auch 2020 waren wir im »Bündnis gegen Wucher« aktiv und werden unserer Mitgliedschaften auch 2021 aktiv fortsetzen.

### Ärger mit der Sparda-Bank

Anfang November verärgerte die Sparda-Bank Hamburg ihre Kunden mit einer Systemumstellung. Diese hatte zur Folge, dass viele Kunden eine Weile nicht auf ihr Konto zugreifen konnten.

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

Die Anzahl persönlicher Beratungen betrug aufgrund der Corona-Pandemie nur 26; aus dem gleichen Grund wurden die Anzahl schriftlicher (E-Mail/ Brief/ Video) und telefonischer Beratungen statistisch nicht separat von den Zahlen der Schuldnerberatung (siehe dort) erfasst.



„Ganz herzlichen Dank für diese ausführliche Auskunft. Meine Frage ist damit erschöpfend beantwortet. So fühle ich mich als Verbraucher gut beraten.“





# NOTLAGE 2020 DURCH COVID-19

Die Corona-bedingte Umstellung von persönlicher auf telefonische Beratung stellte eine große Herausforderung dar. Vorhandene Sprachbarrieren zu Menschen, die wenig oder gar kein Deutsch sprechen, lassen sich am Telefon ohne Gestik und Mimik schwer überbrücken. Gleichwohl hat die Schuldnerberatung auch 2020 wieder vielen Menschen in finanzieller Not helfen können.

Aufgabe der Schuldner- und Insolvenzberatung ist es im Wesentlichen, Menschen mit finanziellen Problemen zu helfen. Soweit es geht, versuchen wir hier zunächst eine Einigung mit den Gläubigern herbeizuführen. Wenn diese nicht vergleichsbereit sind oder die finanzielle Situation der Verbraucher derart desolat ist, dass sie nichts Nennenswertes anzubieten haben, helfen wir bei der Vorbereitung auf ein gerichtliches Insolvenzverfahren.

Wenn es im weiteren Verlauf des Verfahrens noch Schwierigkeiten mit dem Gericht, dem Treuhänder/Insolvenzverwalter oder einem Gläubiger geben sollte, stehen wir den Betroffenen mit einer sogenannten nachgehenden Beratung zur Seite. Für dringende Fragen bieten wir eine offene Sprechstunde an. Nachdem wir im ersten Quartal noch 313 Verbrauchern in der persönlichen Kurz- und Notfallberatung helfen konnten, waren es aufgrund des Lockdowns in den letzten drei Quartalen zusammen nur noch 323 Verbraucher. Aber natürlich standen wir den Verbrauchern weiterhin per Mail oder telefonisch zur Seite.

## Finanzielle Notlage durch Corona

Vor der Corona-Pandemie bezogen rund 50 Prozent der Ratsuchenden, die in unsere Beratung kamen, Arbeitslosengeld II. Lediglich 20 Prozent waren fest angestellt. Im Berichtsjahr 2020 häuften sich die Anfragen von Verbrauchern, die in Kurzarbeit oder gerade arbeitslos geworden waren oder denen eine Nebentätigkeit weggebrochen war. Hier führten wir in der Regel eine Haushaltsberatung durch, in der wir im ersten Schritt einen Kassensturz mit dem Ratsuchenden machten. Ziel war es, überflüssige Kosten aufzuspüren, zu streichen oder Kreditraten zu kürzen.

Besonders gefreut hat uns, dass am 30. Dezember 2020 doch noch die Änderung der Insolvenzordnung in Kraft getreten ist, mit der die Verfahrensdauer für alle Schuldner von sechs auf drei Jahre verkürzt wurde. Wir rechnen deswegen für 2021 mit einem weiteren Anstieg der Nachfrage.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **3.201** Allgemeine Infos und Auskünfte
-  **1.739** Telefonische Kontakte (inkl. Mail)
-  **636** Persönliche Kurzberatungen
-  **377** Schuldner- und Insolvenzberatungen
-  **154** Nachgehende Beratungen
-  **229** Ausgestellte P-Konto-Bescheinigungen
-  **9/55** Anzahl/Teilnehmer Vorträge



### SO HILFT DIE VERBRAUCHERZENTRALE

Eine unseriöse Kreditvermittlung legte dem Arbeitgeber einer Verbraucherin eine von ihr unterschriebene Lohnabtretung vor. Der Chef, dem das Ganze suspekt erschien, wandte sich direkt an uns. Wir haben ihm geholfen, eine Zusatzvereinbarung zum Arbeitsvertrag zu formulieren, wonach Lohnabtretungen ausgeschlossen sind. Damit ist dem Vermittler der Zugriff auf das Konto der Verbraucherin verwehrt und er müsste seinen vermeintlichen Anspruch einklagen, wofür aus unserer Sicht die Rechtsgrundlage fehlt.

## IMMER ÄRGER MIT DER KASSE

Die Corona-Pandemie hat die Arbeit der Abteilung inhaltlich weniger beeinflusst, als man annehmen könnte. Bis auf einige leichte Verschiebungen der Beratungsinhalte haben Patientinnen und Patienten ähnliche (Rechts-)Probleme im Gesundheitswesen wie zuvor: Krankenkassen, die nicht zahlen, Ärzte, die schlecht behandeln, oder auch Krankenhäuser, die falsch abrechnen.

Trotz großer organisatorischer Herausforderungen, die sich durch die Corona-Pandemie ergaben, sind wir stolz darauf, ein ähnlich hohes Niveau an Beratungskontakten wie im Vorjahr erreicht zu haben. Weiterhin machen die Kostenträger, insbesondere gesetzliche und private Krankenversicherungen, einen Großteil der Beratungsanfragen aus: fast drei Viertel aller Beratungskontakte in 2020. Gut zwölf Prozent kontaktierten uns wegen eines Problems mit dem (Zahn-)Arzt oder eines Krankenhauses.

Coronabedingt informierten wir über unsere Homepage insbesondere zu kurzfristigen Rechtsänderungen, die sich weniger der medizinisch-epidemiologischen denn der wirtschaftlich-sozialen Seite der Pandemiebewältigung zuwendeten: von Beitragsstundungsmöglichkeiten für Privatversicherte über Lohnfortzahlung im Quarantänefall bis hin zur Gültigkeitsdauer von Rezepten bei geschlossenen Therapiepraxen – vermeintliche Nischenthemen, die aber im Einzelfall für die Betroffenen von großer Wichtigkeit sind. Für uns überraschend war, dass sich kaum Menschen an uns gewandt haben, deren „elektive Operation“ coronabedingt abgesagt wurde. Mit Blick auf die Prominenz, mit welcher über die Probleme mit massenhaft verschobenen Operationen in den Medien berichtet wurde, hatten wir hier mehr erwartet. Gründe hierfür mögen ein großes Verständnis der Bevölkerung für die ergriffenen Pandemie-Maßnahmen oder auch (noch) nicht spürbare negativen Folgen der Verschiebung sein.







### Immer mehr Beratungen von Menschen ohne Krankenversicherung

Viele Anfragen erhielten wir von Menschen ohne Krankenversicherung. Diese sind häufig jahrelang, teilweise seit Jahrzehnten ohne Krankenversicherung. Da durch die Corona-Pandemie die potenzielle Gefahr einer schwerwiegenden Erkrankung gerade dauerpräsent ist, entschlossen sie sich offenbar vermehrt dazu, ihr Problem mit unserer Unterstützung anzugehen.

### Gelungene Premiere der Online-Vorträge

Da Präsenzvorträge in diesem Jahr kaum möglich waren, entwickelten wir ein neues Format: den Online-Vortrag „Beitragserhöhung für die private Krankenversicherung! Und nun?“. Im Gegensatz zum früheren Präsenzformat zu den unterschiedlichen Absicherungssystemen GKV und PKV richtet es sich ausschließlich an bereits privat Versicherte, die nach Alternativen zu einem teuren PKV-Tarif suchen. Die Vortragspremiere im Dezember traf auf eine hohe Nachfrage. Auch das Feedback zum Format war sehr positiv.

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **1.177** Telefonische Kontakte
-  **492** Persönliche Kontakte (Kurzberatung, wegen Corona teilweise telefonisch durchgeführt)
-  **272** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)
-  **8/187** Anzahl/Teilnehmer Vorträge

## HERAUSFORDERUNGEN DES ALTERS ANNEHMEN

Das Älterwerden geht mit Veränderungen und Herausforderungen einher. Beim Aktionstag „Das Älterwerden meistern“ bündeln wir eigene Angebote und ergänzen diese mit der Expertise externer Kooperationspartner. So schaffen wir ein breites Angebot, um Ratsuchende umfassend zu Themen wie Ernährung, Pflege, Wohnen, Versicherungen oder Vorsorge und Testament zu informieren.

Der Aktionstag „Das Älterwerden meistern“ ist mittlerweile ein fester Bestandteil unseres Veranstaltungskalenders. Am 24. Januar 2020 fand er bereits zum vierten Mal statt. Die Besucher erwarteten abteilungsübergreifend kostenfreie Beratungen, Info- und Aktionsstände sowie Vorträge. Alle Angebote waren kostenlos.

Die inhaltliche Gestaltung hat sich auch 2020 bewährt. Wir haben entsprechend der Nachfrage noch stärker als im Vorjahr den Schwerpunkt auf Vorträge gelegt, deren Anzahl von zehn auf zwölf ausgebaut. Neu im Programm waren Vorträge zum Bürgerschaftlichen Engagement und Wohnen, zum altersgerechten Umbauen und zu Demenz. Unsere Dauerbrenner zu den Themen Patientenverfügung oder Geldanlage für (Fast-)Ruheständler hätten wir aufgrund des großen Interesses mehrfach anbieten können. Ein weiteres Mal erwies es sich als sehr hilfreich, dass die Besucher an den Infoständen die Vorträge ergänzende oder weiterführende Informationsgespräche führen konnten. Diese Synergieeffekte wollen wir weiter ausbauen.

### Besucherzahlen steigen

Die Besucherzahl konnten wir im Vergleich zum Vorjahr noch einmal deutlich steigern – mehr als 400 Personen besuchten den Aktionstag. Die Resonanz auf das Angebot war überwiegend sehr positiv. Die Verbraucher lobten vor allem die gebündelte thematische Vielfalt und die Qualität der einzelnen Angebote. Auch unsere Kooperationspartner haben die inhaltliche Gestaltung ausnahmslos begrüßt. Insofern können wir von einem großen Erfolg sprechen. Zugleich zeigte sich aber auch, dass wir mit einem Aktionstag dieser Größe an die Grenzen sowohl unserer räumlichen als auch personellen Kapazitäten stoßen.

Mittelfristig wollen wir sowohl von den älteren Menschen als auch von Beratungsstellen oder Multiplikatoren als verlässlicher, konstanter Partner wahrgenommen werden. Aufgrund der Corona-Pandemie war es im Januar 2021 leider nicht möglich, den fünften Aktionstag „Das Älterwerden meistern“ zu veranstalten. Sollten es die Gegebenheiten zulassen, werden wir zur Jahresmitte 2021 sicherlich darüber nachdenken, ob und wie wir den nächsten Aktionstag konzipieren können.



Großer Andrang beim 4. Aktionstag „Das Älterwerden meistern“. Über 400 Menschen besuchten die zahlreichen Veranstaltungen

# PILOTPHASE FÜR DEN EIGNUNGS-CHECK HEIZUNG

**Der Ansturm auf die Energie-Checks im Rahmen der bundesgeförderten Energieberatung hielt auch 2020 an. Die Nachfrage nach dieser Einstiegsberatung in der eigenen Immobilie war von uns kaum zu bewältigen, zumal sie für Verbraucherinnen und Verbraucher in Hamburg kostenfrei ist. Den Eigenkostenanteil von 30 Euro übernimmt im Rahmen der Hamburger Energielotsen komplett die Stadt Hamburg.**

Die Anschaffung einer Solaranlage, Sanierungsmaßnahmen am Gebäude, hoher Stromverbrauch oder effiziente Heiztechnik: Am liebsten lassen sich Ratsuchende in ihren eigenen vier Wänden zu konkreten Fragen und Handlungsmöglichkeiten beraten. Aufgrund der Corona-Pandemie mussten wir unsere Vor-Ort-Besuche leider zeitweise aussetzen. Die zeitliche Verzögerung im Abarbeiten der Anfragen konnten wir sowohl durch unsere telefonische als auch unsere Online-Beratung jedoch größtenteils auffangen.

Aufgrund der eingeschränkten Beratungsmöglichkeiten konnten wir weder unser Angebot optimal bewerben noch unsere Kooperation mit anderen Institutionen vertiefen oder weiterentwickeln. Trotz dieser Einschränkungen mussten wir das vorgesehene Kontingent von 500 Energie-Checks aufstocken, da wir diese Zahl bereits im ersten Halbjahr fast erreichten. Insgesamt führten wir im Berichtsjahr 915 Energie-Checks durch.

## Förderprogramme stark nachgefragt



Bei den ausführlichen telefonischen und Online-Beratungen dominierten Anfragen zu den aktuellen Förderprogrammen von Bund und Land (rund 60 Prozent). Diese bezogen sich vorrangig auf den Heizungsaustausch. Aber auch solarthermische Anlagen waren 2020 bei Verbrauchern ein bedeutendes Thema. Dies lag auch an den guten Förderkonditionen des Landes.

Nach dem großen Erfolg des Formates „Eignungs-Checks Solar“ führten wir von Juli bis Dezember bundesweit eine Pilotphase für einen sogenannten „Eignungs-Check Heizung“ durch. Anders als der Heiz-Check, der eine Optimierung oder den Austausch des bestehenden Heizsystems prüft, zielt dieses Angebot

auf die Heizungserneuerung und Technikempfehlungen ab: Nach einer Bestandsaufnahme (vorhandene Technik, Lagerkapazitäten, Anschlussmöglichkeiten, Energieverbrauch, ...) sprechen wir unter Berücksichtigung der Präferenzen und finanziellen Möglichkeiten der Ratsuchenden Empfehlungen für Heizsysteme aus. Kriterien sind unter anderem der CO<sub>2</sub>-Verbrauch, Fördermöglichkeiten sowie Investitions- und Betriebskosten.


Aufgrund der guten Förderlandschaft sowie gesetzlicher Rahmenbedingungen erwarten wir für 2021 eine hohe Nachfrage nach unseren Beratungsangeboten.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  Telefonische Kontakte siehe Energiehotline
-  **1.009** Persönliche Kontakte (aufgrund des Lock-Downs zählen hier auch ausführliche Telefonberatungen als persönlich)

## Anzahl Energiechecks

- 365** Gebäude-Checks
- 283** Basis-Checks
- 166** Eignungs-Checks Solar
- 37** Eignungs-Checks Heizung (Pilotphase)
- 69** Heiz-Checks
- 8** Solarwärme-Checks

-  Schriftliche Kontakte (E-Mail/Brief/Video) siehe Energiehotline

-  **13/263** Anzahl/Teilnehmer Vorträge



# HÖHENFLUG ZUM JAHRESBEGINN

An der Hotline der Hamburger Energielotsen berieten wir 2020 über 5.000 Personen zu allen Fragen rund ums Energiesparen. Zudem informierten wir über weitergehende Beratungsangebote oder vermittelten Ratsuchende direkt weiter. Unser Beratungsangebot konnten die Kolleginnen und Kollegen auch während des Corona-Lockdowns aus dem Homeoffice nahtlos aufrechterhalten.

Zum Jahresbeginn bewarb die Behörde für Umwelt und Energie das Kooperationsangebot Hamburger Energielotsen in einer breit angelegten Kampagne. Diese wirkte sich äußerst positiv auf die Nachfrage aus. Über 500 Ratsuchende wählten von Anfang Januar bis Ende Februar die Nummer unserer Beratungshotline. Neben der Werbeoffensive der Behörde hatten auch die erhöhten Bundesförderungen bei Heizungsaustausch und energetischer Sanierung im Rahmen des Klimapaketes spürbaren Einfluss auf unsere Beratungszahlen.

## Steigende Zahlen im Sommer

Die Corona-Pandemie bremste den Höhenflug der Beratungszahlen im März zunächst aus. Die Zahlen gingen spürbar zurück und sanken im April und Mai auf unter 300 eingehende Anrufe pro Monat. Im weiteren Jahresverlauf stiegen die Zahlen wieder leicht an: auf 350–400 Ratsuchende monatlich.

Aufgrund der Corona-Pandemie mussten wir auch das Gesamtangebot der Energieberatung deutlich einschränken. Dies betraf bei den weiterführenden Angeboten sowohl die Energie-Checks vor Ort (in Kooperation mit der bundesgeförderten Energieberatung der Verbraucherzentrale) als auch die Beratung im Rahmen einer Ausstellung unseres Kooperationspartners Handwerkskammer. Beide Angebote mussten wir zunächst bis Mitte des Jahres und erneut ab November aussetzen. Diese Maßnahme wirkte sich ebenfalls negativ auf die Beratungszahlen der Energielotsen aus.

## Verständnis unter den Verbrauchern

Aufgrund der coronabedingten Einschränkungen war es für uns eine große Herausforderung, den individuellen Wünschen der Ratsuchenden immer gerecht zu werden. Dennoch nahmen diese unsere ausführlichen Telefon- und Online-Beratungen als Überbrückungs- und Ausweichmöglichkeit gut an. Generell brachten uns die Ratsuchenden viel Verständnis für die Einschränkungen und ergriffenen Maßnahmen entgegen.


Die meisten Anfragen (rund 23 Prozent) erhielten wir auch 2020 zu den Bereichen Wärmedämmung und Heiztechnik. Das Interesse am Thema Heiztechnik stieg aufgrund der verbesserten Förderkonditionen und der Austauschprämie für Ölheizungen zum Jahresende spürbar an. In der ersten Jahreshälfte bewegte die Ratsuchenden vor allem der Stromverbrauch im Homeoffice. Rund 15 Prozent aller Beratungsanfragen drehten sich um dieses Thema. Im Verlauf des Jahres verlor das Thema aber wieder an Bedeutung.

## Positive Prognose

Die Beratungshotline der Hamburger Energielotsen hat sich als Weiterentwicklung des telefonischen Beratungsangebotes trotz der pandemiebedingten Einschränkungen erfolgreich etabliert. Sofern wir das komplette Kooperationsangebot wieder durchführen und bewerben können, gehen wir, vor allem vor dem Hintergrund der aktuell guten Förderkonditionen und des Hamburger Klimaschutzgesetzes, von einem anhaltend großen Interesse und entsprechender Beratungsnachfrage aus.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

 **4.445** Telefonische Kontakte

 **659** Schriftliche Kontakte  
(E-Mail / Brief/Video)

Persönliche Beratungen und Vorträge (siehe Energieberatung Bundesprojekt)

## WUNSCH NACH NACHHALTIGEM KONSUM

**Ob Kleidung, Haushaltsgeräte oder digitales Leben – unser Konsum hat immer auch Folgen für die Umwelt und das Klima. Sich damit auseinanderzusetzen, ist heute wichtiger denn je. Wie schon in den vergangenen Jahren stellten wir auch 2020 alle Aktivitäten des Fachbereichs unter den thematischen Schirm der zwölf Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen.**

Auch für den Fachbereich ergaben sich aus der allgemeinen Corona-Krise zahlreiche Herausforderungen. Einerseits brachen persönliche Beratungen und Präsenzvorträge fast völlig weg, andererseits ergaben sich seitens der Verbraucher zahlreiche neue Anfragen und Beratungsbedürfnisse rund um das Thema Hygiene. Außerdem etablierten wir zahlreiche Online-Seminare, die von den Verbrauchern sehr gut angenommen wurden.

### Mobilität und Nachhaltigkeit

Eines der Schlüsselthemen für nachhaltige Stadtentwicklung und die Entwicklung der Metropolregion Hamburg ist zweifellos die Mobilität. Auf Hamburg adaptiert, hat die Verbraucherzentrale hier ein Beratungsangebot entwickelt und im ersten Schritt zunächst als Präsenzbeziehungsweise Online-Vortrag umgesetzt. Mittelfristig wollen wir daraus einen Beratungsschwerpunkt entwickeln. Die nachhaltige Nutzung von öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln, eingebettet in einen integrativen Ansatz der Verkehrsplanung, bildet dabei den Hintergrund.

### Korrekte Klamotten – über den nachhaltigen Umgang mit Textilien und Mode

Das Thema nachhaltige und fair gehandelte Kleidung bewegte auch 2020 die Öffentlichkeit. Viele Medien berichteten. Auch in unseren Beratungen und Vorträgen entwickelte sich das Thema zu einem echten Schwerpunkt. Dabei ging es vor allem um Schadstoffe in Textilien, die fast unüberblickbare Vielfalt von Zeichen und Siegeln, die zunehmend unbefriedigende Situation bei der Entsorgung von Alttextilien oder um Sozial-, Fairtrade- und Umweltkriterien.





### Der Dauerbrenner: Ärger mit dem Pfand

Das Thema Plastikmüll war 2020 immer wieder Gegenstand unserer Beratungen. Verbraucher ärgerten sich vor allem über die nichtfunktionierende Rückgabe von Pfandgebinden (Rückgabe-Verweigerung, Abweisung im Markt). Die Entwicklung, dass Menschen, die aus verschiedenen Gründen darauf angewiesen sind, Pfandflaschen einzusammeln und einzulösen, mit fadenscheinigen Argumenten vom Handel abgewiesen werden, setzte sich 2020 leider fort. Die Verbraucherzentrale hat bei den betroffenen Unternehmen interveniert und versucht, die Gesetzesverstöße ans Licht zu bringen.

### Digitalisierung aus Umweltsicht

Während das Thema Digitalisierung aller Lebensbereiche – auch verstärkt durch die Corona-Krise – hoch im Kurs steht, bleiben die ökologischen Aspekte der Digitalisierung noch weitgehend unbeleuchtet. Die Umweltberatung der Verbraucherzentrale Hamburg hat hier 2020 einen breiten Schwerpunkt gesetzt und bietet dazu Informationen, Schulungen und Vorträge an.

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **259** Telefonische Kontakte
-  **0** Persönliche Kontakte
-  **195** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)
-  **18/257** Anzahl/Teilnehmer Vorträge (davon zwei Webinare, acht Vorträge mussten aufgrund der Corona-Pandemie abgesagt werden)

## SEITENBACHER: TEUER, TEUER, TEUER!

**Endlich ist er da: der Nutri-Score! Nun ist es einfacher, sich gesünder zu ernähren – wenn die Lebensmittelindustrie mitzieht. Weitere Themen in 2020 waren nachhaltiger Fischeinkauf, das Dauerärgernis Mogelpackungen sowie Aufklärungsarbeit zu Bio-Mineralwasser. Aber auch falsche Versprechungen rund um Nahrungsergänzungsmitteln beschäftigten die Fachabteilung.**

Einen Durchbruch gab es beim Nutri-Score, einer farblichen Nährwertkennzeichnung auf Lebensmitteln: Seit Ende 2020 ist es Herstellern erlaubt, das Label auf ihre Verpackungen zu drucken. Der Nutri-Score ist eine wichtige Einkaufshilfe für eine gesündere Ernährung bei Fertigprodukten. Die Verbraucherzentrale unterstützte die Einführung mit wichtigen Verbraucherinformationen. Doch ein zweiter Schritt ist dringend notwendig, um den Nutri-Score zu einem Erfolgsmodell zu machen: Er muss verpflichtend für alle Fertigprodukte vorgeschrieben werden.

### Dauerärgernis: Mogelpackungen



Über 21.000 Verbraucher beteiligten sich an der Wahl der Mogelpackung des Jahres. Den Negativpreis erhielt mit großem Abstand das Frucht-Müsli von Seitenbacher. Der Inhalt des Müslis schrumpfte von 1.000 auf 750 Gramm. Gleichzeitig erhöhte der Handel den Preis, sodass das Müsli unterm Strich rund 75 Prozent teurer wurde. Leider ist in Sachen Mogelpackungen kein Ende in Sicht, weil die rechtlichen Grundlagen fehlen, um als Verbraucherorganisation dagegen vorzugehen. Umso wichtiger ist es, anschaulich über die Tricks der Industrie zu informieren. So haben wir öffentlichkeitswirksam die Luft aus Eispackungen gelassen. Ein Video dokumentiert den Lufteinschlag von teilweise über 100 Prozent. Die Schaumschläger unter den Eisherstellern werden noch immer durch die Fertigpackungsverordnung bevorzugt, weil die Inhaltsmenge von Eis nicht nach Gewicht, sondern als Volumen gekennzeichnet werden darf.

### Fisch: Ratgeber hilft bei nachhaltigem Einkauf

Fisch ist ein gesundes Lebensmittel, doch unsere Meere sind vielerorts leer gefischt. Welchen Fisch kann man da überhaupt noch ohne schlechtes Gewissen essen, fragen sich viele Verbraucher. Unser neuer Fischratgeber, den wir 2020 gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin herausgebracht haben, hilft beim Einkauf.

Das ausklappbare Booklet im Hosentaschenformat zeigt übersichtlich, welcher Fisch ohne Bedenken gegessen werden kann und welcher aus Nachhaltigkeitsgründen tabu sein sollte.

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE

-  **516** Telefonische Kontakte
-  **22** Persönliche Kontakte
-  **3.445** Schriftliche Kontakte (E-Mail / Brief/Video)
-  **20/865** Anzahl/Teilnehmer Vorträge

*Wir lassen die Luft aus dem Eis. Die Hersteller tricksen, um ihrem Produkt möglichst viel Volumen zu verleihen.*



## RECHTSWIDRIGE GEBÜHREN

Auch 2020 waren Verbraucherbeschwerden Ausgangspunkt von Abmahnungen und Klagen gegen die Geschäftspraktiken zahlreicher Unternehmen. Insgesamt wurden 40 Verfahren eingeleitet – ein leichter Rückgang im Vergleich zum Vorjahr. Dies ist allerdings nicht auf verbraucherfreundlicher agierende Unternehmen zurückzuführen. Vielmehr war ein Großteil unserer Arbeitskraft durch Beratungen und Aufklärung rund um die Corona-Pandemie gebunden.

Neben altbekannten Dauerbrennern befassten wir uns im Rahmen des kollektiven Rechtsschutzes unter anderem mit unlauterem Verhalten von Telekommunikationsunternehmen und Zahlungsverweigerungen unter Berufung auf die Corona-Pandemie.

### Horrende Mahngebühren

Befindet sich ein Kunde mit der Zahlung einer Rechnung in Verzug, so kann das Unternehmen mahnen. Dabei steht seit Jahren fest, dass für Mahnungen lediglich Material und Portokosten, nicht aber Personalkosten verlangt werden können. Daher sind allenfalls Kosten in Höhe von ein bis zwei Euro gerechtfertigt. Dennoch mussten wir auch 2020 feststellen, dass Unternehmen für Mahnungen fünf oder sogar 15 Euro in Rechnung stellten. Wir haben solche Unternehmen abgemahnt.

### Immer wieder Telekommunikationsanbieter

Auch Anbieter von Telekommunikationsleistungen mussten wir immer wieder in die Schranken weisen. Unter anderem mahnten wir die primacall GmbH ab. Das Unternehmen berechnete einem Kunden, dem sein Vertrag aufgrund von Zahlungsrückständen gekündigt worden war, eine Gebühr von 50 Euro für die Deaktivierung des Anschlusses. Da eine Deaktivierung nach Vertragsbeendigung aber eindeutig im Interesse des Unternehmers erfolgt, ist die Berechnung dieser Gebühr rechtswidrig.

Auch Vodafone Kabel Deutschland erhielt Post von uns. Das Unternehmen berechnete Kunden, die ihren Vertrag fristgerecht zur Mitte eines Monats kündigten, dennoch die Grundgebühr für den gesamten Monat. Erst in der nächsten Rechnung erfolgte eine Gutschrift in Höhe des überzahlten Betrages. Diese Vorgehensweise mag für das Unternehmen praktisch sein, zulässig ist sie nach unserer Ansicht allerdings nicht.



*„Vielen Dank für Ihre Hilfe!“ Das sind wunderbare Neuigkeiten! Habe soeben Post von Vodafone bekommen: Der Auftrag Red Internet & Phone 500 Cable wurde storniert.“*



Ebenfalls gingen wir gegen die Kanzlei KSP Rechtsanwälte vor, die für die Telefonica vermeintlich bestehende Forderungen eintreibt. Anlass war ein Schreiben, mit dem die Kanzlei einen Verbraucher zur Zahlung von mehreren hundert Euro aufforderte. Der achtjährige Sohn des Verbrauchers hatte über einen App Store im Internet Einkäufe getätigt, die über die Mobilfunkrechnung abgerechnet wurden. In ihrem Schreiben belehrte die Kanzlei den Verbraucher darüber, dass er als Anschlussinhaber für jedwede Nutzung haften müsse – auch für Einkäufe seines minderjährigen Sohnes. Diese Auffassung sei auch bereits durch den Bundesgerichtshof bestätigt. Tatsächlich aber vertritt der BGH in dem genannten Urteil die Ansicht, dass eine grundsätzliche Haftung des Anschlussinhabers nach den Vorschriften des Telekommunikationsgesetzes auf Zahlungsdienste gerade keine Anwendung findet. Wir mahnten die Kanzlei ab, da wir die Aussage für irreführend halten und befürchteten, dass sie Verbraucher zur vorschnellen Zahlung bewegt.

### Unwirksame AGB-Klauseln

Im Sommer erreichte uns die Beschwerde einer Verbraucherin, die für ihre Tochter ein Ferien-Fußball-Camp gebucht hatte. Dieses musste aufgrund der Corona-Pandemie von dem Veranstalter abgesagt werden. Mit Verweis auf seine AGB verweigerte der Veranstalter die Erstattung der bereits geleisteten Zahlung. Nach seinen Bestimmungen war eine Rückzahlung ausgeschlossen, wenn die Absage aufgrund höherer Gewalt, zum Beispiel einer Pandemie, erfolgte. Wir wiesen den Anbieter auf die Unwirksamkeit der Bestimmung hin. Dieser zeigte sich einsichtig und verpflichtete sich uns gegenüber, diese Klausel künftig weder zu verwenden noch sich auf diese zu berufen.



*...haben Sie herzlichen Dank für Ihre prompte Rückmeldung. Das sind sehr gute Nachrichten. Die Sache ist damit in meinem Sinne erledigt. Haben Sie herzlichen Dank für die schnelle, kompetente und unkomplizierte Hilfe.“*





*Dem Verbraucher ganz nah:  
In Billstedt/  
Horn, Harburger  
Innenstadt/  
Eißendorf-Ost,  
Neuwiedenthal,  
Lurup und  
Osdorfer Born  
beraten wir in  
den Stadtteilen.*

## VERBRAUCHERSCHUTZ VOR DER HAUSTÜR

**Die Verbraucherarbeit im Quartier geht auf Menschen zu und etabliert Präventions- und Hilfsangebote vor Ort. Für viele Quartiersbewohner bestehen hohe Hürden, die Verbraucherzentrale am Hauptbahnhof zu erreichen: technische Barrieren für ältere und kranke Personen oder hohe Fahrtkosten als Hemmnis für Menschen mit geringem Einkommen.**

Ziel unserer von Bund und Land geförderten Aktivitäten ist es, ein regelmäßiges Informations- und Unterstützungsangebot der Verbraucherzentrale im Quartier einzubinden und die Bewohner in den Stadtteilen in ihrer Rolle als Verbraucher zu stärken. An fünf Standorten in der Stadt sind wir regelmäßig anzutreffen: in Billstedt/Horn, Harburger Innenstadt/Eißendorf-Ost, Neuwiedenthal, Lurup und Osdorfer Born.

### Fest verankert im Netzwerk

Das Quartiersbüro in Harburg hatte im Corona-Jahr 2020 den Vorteil, durch intensive Netzwerkarbeit im Vorjahr und gemeinsame Projekte mit sozialen Einrichtungen vor Ort bereits gut etabliert zu sein. Es ist Teil der Verweisstruktur und nicht wegzudenkendes Element des Harburger Netzwerks. Verbraucher stärken im

Quartier in Harburg hat einen hohen Bekanntheitsgrad, von dem es 2020, trotz der Einschränkungen, profitierte.

Am härtesten trafen die Pandemieeinschränkungen die Präventionsarbeit, da wir viele Angebote absagen mussten. Trotzdem konnten wir übers Jahr verteilt 15 präventive Bildungseinheiten und Informationsveranstaltungen anbieten, an denen immerhin 170 Menschen teilnahmen. Nachdem die niedrigschwellige Öffentlichkeitsarbeit durch Infostände ab März nicht mehr möglich war, gestaltete das Quartiersteam ein Info-Rad, das wir wöchentlich an verschiedenen Standorten aufstellten.

### Ausbau der Sprechzeiten

Anfang 2020 weiteten wir die Sprechstunden in Harburg auf weitere Standorte aus: Neben dem etablierten wö-



Bildungseinheiten, Infostände und Informationsveranstaltungen sind ein wichtiger Baustein unserer Quartiersarbeit.

chentlichen Angebot im Gloriatunnel schufen wir eine weitere Sprechstunde in der Bücherhalle und in der Elternschule. Diese fanden alle zwei Wochen im Wechsel statt. Zusätzlich boten wir alle zwei Wochen eine Energiesprechstunde an. Durch diese zusätzlichen Angebote konnten wir die Beratungskontakte in Harburg im Vergleich zum Vorjahr vervierfachen. Während des Lockdowns bieten wir auch Unterstützung am Telefon. Bei vielen Anliegen können wir schnell, unbürokratisch und vor allem kostenlos helfen.




Auch an den vier weiteren Standorten im Stadtgebiet boten wir wöchentlich eine Sprechstunde an, bei der kompetente Rechtsberatung im Mittelpunkt stand. Nach der Wiederaufnahme im Sommer überwogen zweifelsfrei die im Laufe des Lockdowns angestauten Problematiken: Inkasso, Kredite, Schulden, Telekommunikation. Coronabedingt lag die Anzahl an Fragen zu Reiserecht und Verträgen mit Fitnessstudios weit über dem normalen Durchschnitt.

### Für eine lebenswerte Stadt. Für alle.

Wir bieten ein fertig aufgebautes, im lokalen Hilfesystem etabliertes Projekt sowie entwickelte Materialien für Öffentlichkeits- und Bildungsarbeit. Wir begreifen uns als wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung Hamburgs als gerechte und lebenswerte Stadt.

Unser Ziel für die Verbraucherarbeit in Harburg für das Jahr 2021 besteht in der Konsolidierung und mittelfristigen Verstetigung.

### ÜBERBLICK ÜBER DIE INFORMATIONS- UND BERATUNGSANGEBOTE (HARBURG)

-  **859** Persönliche und Telefonische Kontakte
-  **15/170** Anzahl/Teilnehmer Vorträge
-  **2/110** Anzahl/Gesprächspartner Aktionsstände

## HOMEPAGE GEFRAGT WIE NIE

Die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale Hamburg waren auch 2020 gefragte Ansprechpartner für TV-, Rundfunk-, Print- und Online-Medien. Über unsere Homepage wie auch über die sozialen Medien Facebook, Twitter, Instagram und YouTube erreichten wir zudem so viele Menschen mit Verbraucherschutzthemen wie nie zuvor.

Corona bewegte ab Mitte März Verbraucher wie Medienvertreter gleichermaßen. Schutzmasken zu Wucherpreisen, Fake-Shops im Internet, Ärger mit Reise- und Konzertveranstaltern, gesundheitsschädliche Desinfektionsmittel, Luftreiniger, ausgefallene Arzttermine, Schulden durch Kurzarbeit oder Jobverlust – die Fragen rund um die Corona-Pandemie waren vielfältig und deckten nahezu alle Themenfelder unseres Beratungsangebotes ab. Allein 16 der 120 von uns in 2020 versandten Pressemitteilungen hatten einen direkten Bezug zur Corona-Pandemie. Dazu kamen unzählige Anfragen von TV-, Hörfunk-, Print- und Online-Medien, deren Aufkommen unsere Experten mitunter nur schwerlich bewältigen konnten. Große mediale Resonanz erzeugten auch unsere Veröffentlichungen zu Mogel- und Luftpackungen, Negativzinsen auf Girokonten, den Zahlungsmethoden der Online-Zahlungsdienstleister oder Betrug mit Transportkosten auf Kleinanzeigenportalen. Insgesamt registrierten wir 2.033 Kontakte zu Medienvertretern in 2020. Ein Plus von fünf Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

### Themenwelt Corona auf [vzhh.de](https://www.vzhh.de)

Die Corona-Pandemie hat den Alltag der Verbraucher mächtig verändert. Skrupellose Geschäftemacher versuchen aus den Sorgen und Nöten der Menschen Kapital zu schlagen. Das sorgt für Unsicherheit und Frust. Die Menschen sehnen sich nach Orientierung und einem verlässlichen Ansprechpartner. Auf einer 2020 eingerichteten Themenseite bündeln wir alle einschlägigen Artikel zum Thema Corona. Hier finden Ratsuchende schnell und einfach Antworten auf wichtige Fragen. Darüber hinaus wurden 2020 aber auch alle weiteren Themen auf [vzhh.de](https://www.vzhh.de) gut geklickt. Insgesamt registrieren wir über das ganze Jahr 2,572 Millionen Besucher auf unserer Website, so viele wie noch in keinem Jahr zuvor. Zum Vergleich: 2019 waren es 1,864 Millionen Besucher. Eine Steigerung von 38 Prozent. Dazu trugen auch die Consumer-Tech-Angebote Vertrags-Check,

Rückabwicklungsrechner und Inkasso-Check bei. Insgesamt wurden diese 29.125 Mal genutzt. Erfreulich ist ebenfalls die Nachfrage nach den beiden Online-Formularen „Missstand-melden“ (3.237 Zugriffe) sowie „Mogelpackung-melden“ (1.038 Zugriffe).

### Twitter, Facebook und Co.

Auch die Reichweite unserer Social-Media-Kanäle konnten wir 2020 ausbauen: Der in erster Linie von der Abteilung Lebensmittel und Ernährung bespielte Facebook-Kanal veröffentlichte über das ganze Jahr 154 Posts, die 5.066.131 Menschen erreichten. Jeden Tag interagierten durchschnittlich 888 Menschen auf Facebook mit der Verbraucherzentrale Hamburg. Positiv entwickelte sich 2020 auch der Twitter-Account: Die Tweet-Impressions konnten wir auf 471.700 steigern. Auch die Reichweiten unseres Instagram- und YouTube-Kanals wachsen Stück für Stück.





## POSITIVE BILANZ IM CORONA-JAHR

Die Corona-Pandemie nahm im Berichtsjahr auch Einfluss auf unsere finanziellen Rahmenbedingungen. Diese blieben im Vergleich zum Vorjahr dennoch grundsätzlich stabil. Die institutionelle Förderung durch die Hansestadt Hamburg lag in etwa auf dem Niveau des Vorjahres.

Die Gesamterträge lagen bei 4,16 Mio. Euro (2019: 4,51 Mio. Euro, 2018: 3,90 Mio. Euro, 2017: 3,99 Mio. Euro, 2016: 4,37 Mio. Euro, 2015: 4,63 Mio. Euro). Abzüglich Auflösung Sonderposten (Anlagevermögen) beliefen sich die Erträge 2020 auf 4,11 Mio. Euro (2019: 4,47 Mio. Euro, 2018: 3,85 Mio. Euro, 2017: 3,95 Mio. Euro, 2016: 4,32 Mio. Euro; 2015: 4,59 Mio. Euro). Dieser für das Gesamtbudget maßgebliche Wert sank im Vergleich zum Jahr 2019 um 8,1 Prozent.

### Zuwendungen des Bundes und Hamburgs

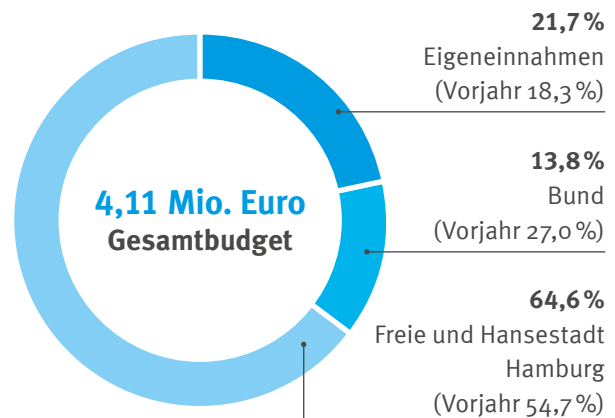
Der Anteil des Bundes am Gesamtbudget lag im Jahr 2020 bei 13,8 Prozent (565 Tsd. Euro, 2019: 27 Prozent bzw. 1,21 Mio. Euro), der Anteil der Freien und Hansestadt Hamburg bei 64,6 Prozent (2,65 Mio. Euro, 2019: 54,7 Prozent bzw. 2,44 Mio. Euro). Die öffentlichen Zuwendungen und Zuweisungen sanken von 3,65 Mio. Euro im Jahr 2019 um 11,9 Prozent auf 3,21 Mio. Euro. Die Veränderungen resultierten vor allem aus dem Wegfall der Marktwächterprojekte.

Mit 955 Tsd. Euro lag die institutionelle Förderung etwa auf dem Niveau des Vorjahres (944 Tsd. Euro). In dieser Summe enthalten waren 100 Tsd. Euro für Verbraucherarbeit im Quartier. Damit betrug die institutionelle Zuwendung für die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. etwa 50 Cent je Einwohner (Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein: 1,90 Mio. Einwohner am

31.12.2019). Im Jahr 2018 hatte die institutionelle Förderung noch bei 33 Cent je Einwohner gelegen. Der institutionellen Förderung standen Aufwendungen im institutionellen Teil in Höhe von 1,9 Mio. Euro (Vorjahr: 1,87 Mio. Euro) gegenüber. Die institutionelle Förderung entsprach damit einem Anteil in Höhe von 50,3 Prozent der institutionellen Aufwendungen (2019: 50,5 Prozent, 2018: 39,9 Prozent). Mittelfristig strebt die Verbraucherzentrale eine institutionelle Förderung in Höhe von einem Euro je Einwohner an.

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

### ZUSAMMENSETZUNG DER FINANZQUELLEN 2020 (IN EURO)



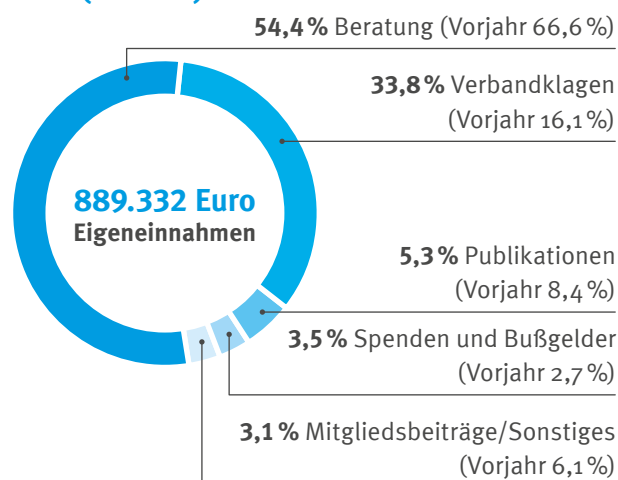
## Eigeneinnahmen

Die Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Hamburg e.V. stiegen um neun Prozent von 816 Tsd. Euro im Jahr 2019 auf 889 Tsd. Euro im Jahr 2020. Der Anstieg resultierte aus einem deutlichen Anstieg der Eigeneinnahmen im Bereich der Verbandsklagen. Damit konnten pandemiebedingte Rückgänge aus Beratungs- und Publikationserträgen mehr als ausgeglichen werden. Der eigenfinanzierte Anteil am Gesamtbudget (Gesamterträge abzüglich Auflösung Sonderposten und Auflösung Rückstellungen) stieg somit auf 21,7 Prozent (2019: 18,3 Prozent, 2018: 19,7 Prozent, 2017: 23,3 Prozent).

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

Zu den Eigeneinnahmen trugen Spenden in Höhe von 31 Tsd. Euro bei. Zu diesem Einnahmehereich gehören die Zuschüsse des Fördervereins sowie Spenden von Verbrauchern und Unternehmen. Wir fragten Unternehmen der anbietenden Wirtschaft an, ob sie nicht für die Verbraucherzentrale spenden wollen. Für eine Spende müssen drei Voraussetzungen erfüllt sein: Bedingungslosigkeit (Ablehnung von Sponsoring), keine Werbung mit der Spende (Werbekontrolle), Transparenz (Veröffentlichung im Jahresbericht).

### ZUSAMMENSETZUNG DER EIGENEINNAHMEN 2020 (IN EURO)



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

- Harry Brot GmbH (2.500)
- Homann-Stiftung (3.200)
- Dr. Wilfried Frei (1.500)

## Rückstellungen und Rücklagen

Die Möglichkeit, Vorsorge für bestehende Verpflichtungen und künftige Ersatzbeschaffungen durch die Bildung von Rückstellungen zu treffen, nutzen wir hinsichtlich von Rückstellungen für Leistungsentgelt, Urlaub, Wirtschaftsprüfer, Investitionen/Anschaffungen und Prozessrisiken.

## Bilanz

Die Bilanz weist bei einem bilanziellen Jahresergebnis von 172 Tsd. Euro einen Bilanzgewinn von 198 Tsd. Euro und ein zweckgebundenes Vereinsvermögen von 388 Tsd. Euro aus.



## EIN STARKES TEAM

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist ein eingetragener Verein (e.V.). Mitglieder sind 20 verbraucherorientierte Verbände und 11 Einzelmitglieder. Interessierte Einzelpersonen können darüber hinaus den Verein zur Förderung der Verbraucherzentrale Hamburg tatkräftig unterstützen.

### 20 VERBÄNDE

- 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
- Diakonisches Werk, Landesverband Hamburg der Inneren Mission
- Europa-Union Landesverband Hamburg e. V.
- Gewerkschaft der Polizei, Landesbezirk Hamburg
- Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V. (HAG)
- Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V.
- Hamburger Volkshochschule, Landesbetrieb der Freien und Hansestadt Hamburg
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie, Bezirk Hamburg/Harburg
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V., Region Hamburg – Stadtverband
- Landfrauenverband Hamburg e. V.
- Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e. V.
- Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V. im Deutschen Mieterbund (DMB)
- Nutzmüll e. V.
- ver.di, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Hamburg

**Außerdem 11 Einzelmitglieder**

### VERWALTUNGSRAT

#### Vorsitz

Marielle Eifler (Mieterverein zu Hamburg von 1890 r. V.)

#### Stellvertretender Vorsitz

Sabine Bauer (ver.di)

#### Mitglieder

- Prof. Dr. Sibylle Adam (Einzelmitglied)
- Prof. Dr. Axel Halfmeier (Einzelmitglied)
- Heiko Kunert (Hamburger LAG für behinderte Menschen e. V.)

### GESCHÄFTSLEITUNG

#### Vorstand

Michael Knobloch

#### Mitglied der Geschäftsleitung

Heinke Steinhäuser

### ABTEILUNGEN

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

Stand: 31. Dezember 2020



Seminarbeit  
Verein

unabhängig

# verbraucherzentrale Hamburg

gegründet 1957

Finanzen +  
Schulden

Versicherungen

Einkauf,  
Reise +  
Freizeit

Telefon,  
Internet +  
Medien

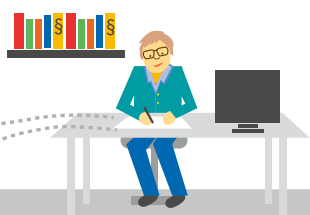
Bauen,  
Wohnen +  
Energie

Gesundheit  
+ Patienten-  
schutz

Lebens-  
mittel +  
Ernährung

Umwelt +  
Nachhaltigkeit

## Interessenvertretung



16  
Verbraucher-  
zentralen in  
Deutschland

## Marktbeobachtung



## Beratung



## Information



Mitglieder  
Verbände und Vereine



Abmahnungen und Klagen,  
z.B. gegen Energiekonzerne,  
Telefonanbieter,  
Versicherungsgesellschaften



Förderung

Finanzierung



Projektgelder



Stadt Hamburg

Kommunikation mit  
Medien, Behörden,  
Politik, Unternehmen



Bund

Vorträge, Seminare  
und Veranstaltungen



Spenden

Einnahmen



Bücher + Broschüren



Unabhängige  
Beratung



Quartiersbüro  
Osdorfer Born/Lurup



Quartiersbüro  
Billstedt/Horn



Interviews und Statements  
für die Medien



Quartiersbüro  
Neuwiedenthal



Verbraucherzentrale  
in sozialen Medien



Quartiersbüro  
Harburg



Zuhause



## 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:

Martin Oetzmann, Verbraucherzentrale Hamburg

### Gestaltung

Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

### Korrektur

Astrid Rodehorst

### Druck

Lehmann Offsetdruck und Verlag GmbH

### Fotonachweise

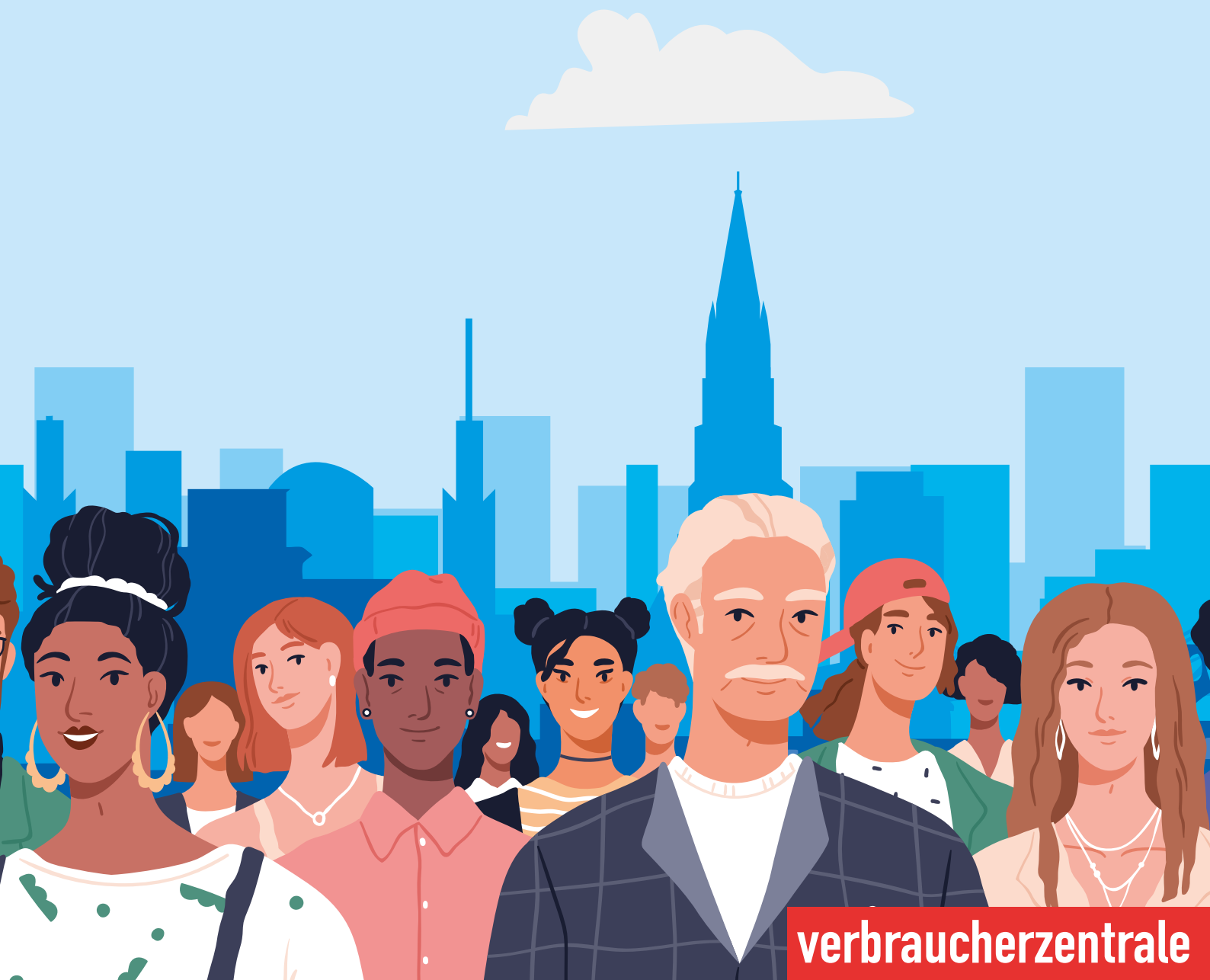
Titelbild: shutterstock/Good Studio, WhenIRockStudio  
Seite 3, 5, 14: Karin Gerdes | Hamburg  
Seite 7-10, 15, 21, 27, 31, 34, 35: Verbraucherzentrale Hamburg  
Seite 11: Mieterverein zu Hamburg  
Seite 41: Infografik Hamburg  
Seite 37: shutterstock/Alexandr Bognat, Goran Bogicevic  
Illustrationen im Innenteil: shutterstock/Good Studio

### Redaktionsschluss:

August 2021  
© 2021 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.







**verbraucherzentrale**

*Hamburg*