



Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

Leistungsbericht 2025

**Unsere Bilanz:
Leistung,
Wirkung,
Verantwortung**

Editorial

Was ist noch bezahlbar? Wem kann ich vertrauen? Und wie treffe ich die richtigen Entscheidungen im Alltag? 2025 hat gezeigt, wie herausfordernd Konsumententscheidungen geworden sind – und wie wichtig verlässliche Unterstützung ist.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat 2025 Orientierung gegeben, wo Märkte unübersichtlich wurden. Sie hat eingeordnet, wo Unsicherheit entstand. Und sie hat Menschen gestärkt, ihre Rechte wahrzunehmen und selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen. Ob in der Beratung, in Veranstaltungen, durch Bildungsangebote, Marktchecks oder in der Medienarbeit: Aus vielen einzelnen Aktivitäten entsteht ein klares Bild – eine Organisation, die zuhört, übersetzt, befähigt und handelt.

Diese Arbeit zeigt Wirkung. Tausende Menschen wurden direkt erreicht – in persönlichen Gesprächen, in Vorträgen oder durch digitale Angebote. Gleichzeitig sorgt die VZSH dafür,

dass individuelle Erfahrungen nicht ungehört bleiben: Sie bündelt Hinweise aus dem Alltag, erkennt Entwicklungen frühzeitig und bringt diese als Stimme der Verbraucherinnen und Verbraucher in politische Prozesse ein. So wird aus Beratung gesellschaftliche Wirkung.

Verbraucherschutz ist damit weit mehr als Unterstützung im Einzelfall. Er ist ein zentraler Beitrag zu Fairness, Transparenz und sozialer Sicherheit – gerade in Zeiten des Wandels. Themen wie Energie, Ernährung, Digitalisierung oder nachhaltiger Konsum zeigen, wie eng politische Entscheidungen und alltägliche Lebensrealitäten miteinander verbunden sind.

Unser Dank gilt allen Mitarbeitenden für ihr großes Engagement sowie dem Land Schleswig-Holstein und allen Partnern für die verlässliche Unterstützung. Gemeinsam tragen wir dazu bei, dass Verbraucherschutz auch künftig wirksam bleibt – nah an den Menschen, unabhängig in der Sache und stark in der Wirkung.



Hans-Peter Küchenmeister
Verwaltungsratsvorsitzender



Vitalij Baisel
Vorstandsvorsitzender

Ein Jahr in Zahlen

493

Veranstaltungen
der VZSH
insgesamt

18.491

Teilnehmende an Veranstaltungen

12,6 Mio.

12,6 Mio. Social-Media-Reichweite
über alle Kanäle

85

Pressemitteilungen im
Jahr 2025

11.434

erreichte Menschen
in der Energieberatung

24.535

Beratungen

6.899

Beschwerdehinweise

1.199

Veröffentlichungen in
Print, Online, Radio und TV

5,06 Mio.

Checks über den Fakeshop-Finder

Wo Kontakt entsteht, entsteht Wirkung

Ob in den Beratungsstellen vor Ort, auf Veranstaltungen, an Infoständen, per E-Mail oder über Social Media – überall dort, wo Menschen ihre Fragen, Sorgen und Erfahrungen teilen, beginnt Verbraucherschutz ganz konkret. Hier entsteht der direkte Austausch, der die Arbeit der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein prägt.

Die Beratungsstellen in Flensburg, Heide, Kiel, Lübeck und Norderstedt sind dabei zentrale Anlaufpunkte. Ergänzt durch Angebote in den Kommunen sind unsere Beraterinnen und Berater im ganzen Land präsent – persönlich erreichbar und nah an den Lebensrealitäten der Menschen. Sie bieten Orientierung, ordnen komplexe Sachverhalte ein und unterstützen bei einer breiten Palette von Themen: von Verträgen, steigenden Lebenshaltungskosten und digitalen Betrugsmaschen bis hin zu Fragen rund um Geldanlage, Sparmöglichkeiten, Versicherungen oder Altersvorsorge. Auch sensible Gesundheits- und Vorsorgethemen wie die zahnärztliche Fachberatung, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung oder der digitale Nachlass gehören zum festen Bestandteil der Beratung.

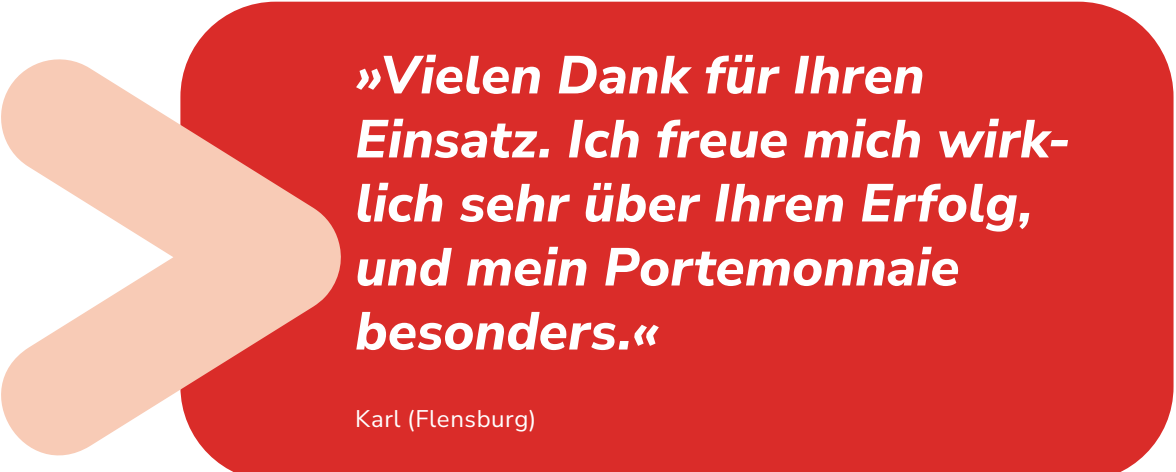
Gleichzeitig entsteht aus diesen Kontakten mehr als individuelle Hilfe: Die VZSH erkennt

frühzeitig Entwicklungen im Markt, Täuschungsrisiken und strukturelle Probleme. Sie bündelt Erfahrungen, wertet sie aus und macht daraus Wissen – für Aufklärung, Prävention und politische Interessenvertretung.

Der direkte Draht zu den Menschen ist damit kein Nebeneffekt, sondern eine zentrale Stärke der Verbraucherzentrale. Er sorgt dafür, dass Themen nicht abstrakt bleiben, sondern aus der Lebensrealität heraus verstanden und aufgegriffen werden.

Aus Kontakt wird Erkenntnis

- Persönliche Gespräche, Anfragen und Rückmeldungen zeigen, wo Unsicherheit, Ärger oder neue Risiken entstehen.
- Die Beratungsstellen erfassen diese Themen frühzeitig und ordnen sie fachlich ein.
- Erkenntnisse werden aufbereitet und in verständliche Informationen übersetzt.
- Wiederkehrende Muster fließen in Pressearbeit, Projekte, Bildungsangebote und politische Gespräche ein.



»Vielen Dank für Ihren Einsatz. Ich freue mich wirklich sehr über Ihren Erfolg, und mein Portemonnaie besonders.«

Karl (Flensburg)

**Stark
für mich.**



Vorträge, Workshops und Veranstaltungen als gemeinsame Bühne

2025 erreichte die VZSH mit Vorträgen, Workshops, digitalen Formaten, Mitmachaktionen und Fachveranstaltungen ganz unterschiedliche Zielgruppen – von Schülerinnen und Schülern über Lehrkräfte und Multiplikatoren bis hin zu Kommunen, Wohnungseigentümergeinschaften, Seniorinnen und Senioren oder Haushalten mit geringem Einkommen.

Die Bandbreite der Themen ist so vielfältig wie der Alltag der Verbraucherinnen und Verbraucher selbst: Sie reicht von Fragen zur Wärmepumpe und energetischen Sanierung über Geldanlage und Finanzthemen wie ETFs bis hin zur Verbraucherbildung junger Menschen in Schulen. Ebenso gehören Ernährungsfragen – etwa zum Nutri-Score, zu Zuckergehalten oder zu versteckten Werbetricks – genauso dazu wie

Themen rund um digitale Sicherheit, Verträge oder nachhaltigen Konsum.

Hinter diesen Angeboten steht die gebündelte Expertise zahlreicher Fachreferentinnen und Fachreferenten aus unterschiedlichen Bereichen und Projekten. Sie greifen aktuelle Entwicklungen auf, verbinden ihre Perspektiven und übersetzen komplexe Inhalte in verständliche, praxisnahe Formate. So entsteht ein breites, ineinandergreifendes Angebot, das die unterschiedlichen Lebensrealitäten der Menschen im Land abbildet und ihnen konkrete Orientierung im Alltag bietet.

Diese Vielfalt spiegelt sich auch in der Arbeit der Fachreferentinnen und Fachreferenten wider. Sie bringen ihre Expertise aus unter-



Von den großen Messehallen über die Rathausplätze bis hin zu Vortragsräumen und Hinterhöfen – wir informieren da, wo die Menschen im Land sind.



schiedlichen Bereichen und Projekten zusammen und entwickeln daraus passgenaue Angebote:

Ein Workshop zu „Vertriebsmaschen im Finanzbereich“ für Berufseinsteiger, ein Vortrag zur Wärmepumpe für Eigentümergemeinschaften, ein Mitmachformat zu nachhaltiger Ernäh-

rung für Familien oder ein digitaler Vortrag zu Betrugsmaschen im Netz für Seniorinnen und Senioren – jedes Format greift konkrete Lebenssituationen auf.

Gerade diese Verbindung aus Fachwissen und Lebensnähe macht die Veranstaltungen der VZSH besonders wirksam. Sie vermitteln nicht nur Informationen, sondern übersetzen komplexe Verbraucherfragen in alltagstaugliche Entscheidungen – verständlich, praxisnah und unmittelbar anwendbar.



Schauen Sie selbst, ob etwas für Sie dabei ist!
[verbraucherzentrale.sh](https://www.verbraucherzentrale.sh)

Zwischen Preisdruck und Informationsbedarf

Lebensmittel waren 2025 eines der dominierenden Verbraucherthemen. Steigende Preise, schrumpfende Packungsinhalte und unklare Kennzeichnungen sorgten für Verunsicherung. Viele Menschen fragten sich: Was steckt wirklich im Produkt? Ist der Preis gerechtfertigt? Und wie erkenne ich verlässliche Informationen?

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat hier Orientierung geschaffen. In Gesprächen, Vorträgen und Aktionen wurden Verbraucherinnen und Verbraucher über Tricks im Supermarkt, Kenn-



zeichnungspflichten und Ernährungstrends aufgeklärt.

Mehr als 3.000 persönliche Kontakte bei Veranstaltungen und Messen zeigen: Der Bedarf ist groß. Themen wie Nahrungsergänzungsmittel, Regionalität oder Lebensmittelverschwendung stehen weiterhin im Fokus.

Viele Verbraucher wünschen sich keine Werbeversprechen – sondern klare Kennzeichnungen, faire Preise und verlässliche Orientierung.

Marktchecks & Aufklärung

Hinschauen, prüfen, sichtbar machen – mit Marktchecks hat die VZSH auch 2025 kritisch hingeschaut. Ergebnisse wurden verständlich aufbereitet und öffentlich gemacht.

Ein Beispiel: Kindergerichte in Restaurants. Die Analyse zeigte, dass viele Angebote wenig ausgewogen sind – Gemüse fehlt häufig, fettreiche Speisen dominieren.

Ein anderes Beispiel: „Wraps to go“. Oft mehr Teig als Inhalt – und deutlich weniger gesund als erwartet.

Auch neue Trends wie algenhaltige Lebensmittel wurden untersucht – mit Blick auf Chancen, aber auch gesundheitliche Risiken.

Diese Arbeit macht sichtbar, wo Verbraucher getäuscht oder in die Irre geführt werden – und schafft eine Grundlage für bessere Entscheidungen.

Identitätsdiebstahl, Fakeshops & KI – Wenn Vertrauen zur Schwachstelle wird

Der digitale Alltag bietet Komfort – und birgt zugleich wachsende Risiken. 2025 zeigte sich deutlich: Betrugsmaschen im Internet werden professioneller, gezielter und schwerer zu erkennen. Fakeshops, Phishing und Identitätsdiebstahl gehören inzwischen zu den häufigsten Problemen, mit denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die VZSH wenden.

Besonders besorgniserregend ist die zunehmende Nutzung von Künstlicher Intelligenz durch Betrüger. Täuschend echte Websites, automatisiert erstellte Produktbewertungen oder personalisierte Phishing-Nachrichten erschweren es selbst erfahrenen Nutzerinnen und Nutzern, Betrug zu erkennen. Vertrauen wird gezielt ausgenutzt – oft mit erheblichen finanziellen und persönlichen Folgen.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein setzt genau hier an: Sie informiert, klärt auf und bietet konkrete Hilfestellungen. Ein zentrales Instrument ist dabei der Fakeshop-Finder,

gefördert durch das Ministerium für Landwirtschaft, ländliche Räume, Europa und Verbraucherschutz (MLLEV). Mit wenigen Klicks können Verbraucherinnen und Verbraucher überprüfen, ob ein Online-Shop seriös ist oder ein Betrugsrisiko besteht.

Ergänzend dazu informiert die VZSH über aktuelle Betrugsmaschen, gibt konkrete Handlungsempfehlungen und stärkt die digitale Kompetenz der Verbraucher – in Beratungen, Vorträgen und über Social Media.

Der digitale Raum wird sich weiter verändern – und mit ihm die Risiken. Umso wichtiger ist es, Verbraucher frühzeitig zu sensibilisieren und ihnen verlässliche Orientierung zu bieten.

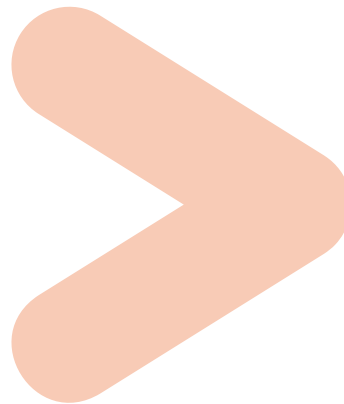


**Digitale Sicherheit
beginnt mit Wissen
und mit den richtigen
Werkzeugen.**

Scannen Sie den QR-Code oder klicken Sie auf den Link unten, um zum Fakeshop-Finder auf unserer Homepage zu gelangen.
[verbraucherzentrale.sh](https://www.verbraucherzentrale.sh)

Verbraucherbildung – Kompetenzen stärken – von Anfang an

Verbraucherbildung ist ein Schlüssel für selbstbestimmte Entscheidungen – und damit eine Investition in die Zukunft. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat 2025 erneut ein breites, zielgruppengerechtes Angebot umgesetzt: für Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.



Verbraucherkompetenz ist eine Zukunftskompetenz.

Im Mittelpunkt steht die Frage, wie Menschen sich sicher und souverän in einer zunehmend komplexen Konsumwelt bewegen können. Die Themen sind entsprechend vielfältig: von Finanzkompetenz und dem verantwortungsvollen Umgang mit Geld über digitale Selbstverteidigung gegen Betrugsmaschinen bis hin zu nachhaltigem Konsum und bewussten Alltagsentscheidungen.

Besonderen Wert legt die VZSH auf praxisnahe und innovative Vermittlungsformate. Mit dem Brettspiel „KonsumChecker“ werden wirtschaftliche Zusammenhänge spielerisch erlebbar, während digitale Lernangebote flexibel und niedrigschwellig Wissen vermitteln. So wird aus abstrakten Inhalten konkretes Handlungswissen – verständlich, lebensnah und direkt anwendbar.



Verbraucherbildung beginnt bei den Kleinsten - Lehrkräfte können unser Material kostenfrei bestellen oder herunterladen und im Unterricht als Lehrmaterial benutzen. Mit unserem Brettspiel „KonsumChecker – Tauschen. Handeln. Welt verändern.“ können bereits Grundschulkindern auf ihre Rolle als Verbraucherinnen und Verbraucher vorbereitet werden.

Energieberatung – die Energiewende im Alltag gestalten

Die Energiewende entscheidet sich nicht nur auf politischer Ebene – sie wird in den Wohnungen und Häusern der Menschen umgesetzt. Genau hier setzt die Energieberatung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein an: unabhängig, verständlich und nah an den individuellen Lebensrealitäten.

Auch im Jahr 2025 war die Nachfrage hoch. Über 11.400 Verbraucherinnen und Verbraucher nutzten die Angebote – telefonisch, digital, in Beratungsstellen oder direkt bei sich zu Hause. Ergänzt wurde dies durch Fachvorträge, Infostände und Aktionen vor Ort, die zusätzliche Orientierung boten.

Im Mittelpunkt stehen konkrete Fragen: Lohnt sich eine Wärmepumpe? Welche Sanierungsmaßnahmen sind sinnvoll? Wie lassen sich Energiekosten senken? Und welche Fördermöglichkeiten gibt es? Die Energieberaterinnen und -berater der VZSH begleiten diese Entscheidungen neutral und individuell – und schaffen so Sicherheit in einem komplexen Themenfeld.

Dabei zeigt sich: Gute Beratung wirkt. Wer sich beraten lässt, trifft fundiertere Entscheidungen, investiert gezielter und setzt Maßnahmen nachhaltiger um. Die messbaren Effekte sprechen für sich:



319 GWh eingesparte Energie

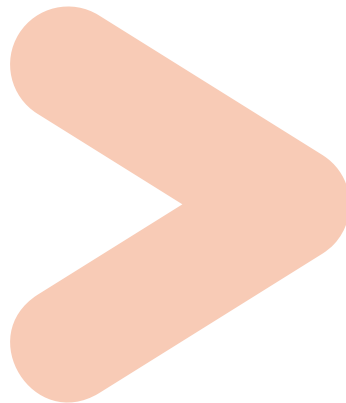


118.000 Tonnen vermiedene CO₂-Emissionen



13 Mio. € Umsatz durch klimafreundliche Maßnahmen – direkt in SH investiert!

Gleichzeitig bleibt die soziale Dimension im Blick. Gerade angesichts hoher Energiepreise ist es entscheidend, dass alle Menschen Zugang zu unabhängiger Beratung haben. Durch Fördermittel und Kooperationen mit Kommunen konnten viele Angebote kostenfrei bereitgestellt werden – ein wichtiger Beitrag für eine sozial gerechte Energiewende.



Die Energiewende gelingt nur, wenn sie im Alltag der Menschen ankommt – verständlich, machbar und bezahlbar.

Auch neue Themen wie die kommunale Wärmeplanung zeigen, wie groß der Informationsbedarf ist. Die VZSH unterstützt Verbraucherinnen und Verbraucher dabei, diese Entwicklungen zu verstehen und individuelle Entscheidungen darauf aufzubauen.



Im Gespräch bleiben – Besuch der Verbraucherschutzministerin Cornelia Schmachtenberg bei der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein.

Kommunikation – Orientierung, die ankommt

Wenn Unsicherheit wächst, steigt der Wert verlässlicher Information. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ist deshalb mehr als eine Beratungsstelle – sie ist eine zentrale Stimme für Verbraucherinteressen in Öffentlichkeit und Medien.

2025 war die VZSH so präsent wie selten zuvor: Mit 85 Pressemitteilungen, über 340 Medienanfragen und 1.199 Veröffentlichungen erreichte sie Menschen landes- und bundesweit. Themen wie Energiepreise, Fakeshops, Vertragsfallen oder Lebensmittelkosten wurden schnell, verständlich und unabhängig eingeordnet.

Auch digital baut die VZSH ihre Rolle konsequent aus. Über 12,6 Millionen Kontakte in den sozialen Medien zeigen: Verbraucherinformation muss dort stattfinden, wo Menschen unterwegs



Guter Verbraucherschutz braucht eine starke Stimme – klar, verständlich und nah an den Menschen.

sind. Neue Formate, kurze Erklärvideos und der direkte Austausch per Nachricht machen komplexe Themen greifbar und alltagstauglich.

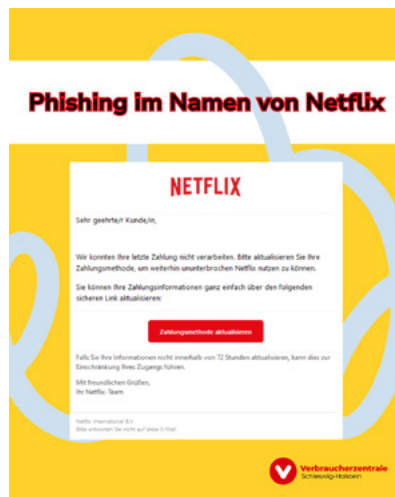
So wird Kommunikation zum entscheidenden Bestandteil wirksamen Verbraucherschutzes: Sie schafft Orientierung, stärkt Vertrauen und macht aus Information konkrete Handlungssicherheit.



Gemeinsam für starken Verbraucherschutz: Dialog zwischen VZSH und Landespolitik.



Komplexe Themen verständlich erklärt – auch vor der Kamera.

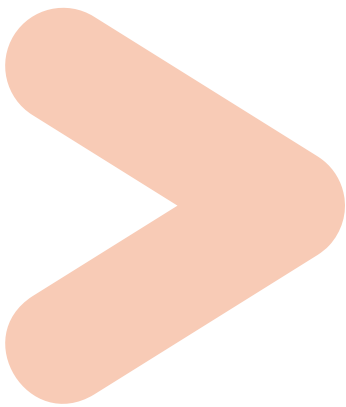


Die Social Media Beiträge unten: Informationen, Warnungen und Rückrufe - Verbraucherschutz auf Social Media: nahbar, aktuell und informativ.

Verbraucherschutz bleibt unverzichtbar

Die Herausforderungen für Verbraucherinnen und Verbraucher werden nicht weniger – sie verändern sich. Umso wichtiger ist eine starke, unabhängige Institution, die Orientierung gibt, Missstände sichtbar macht und die Interessen der Menschen vertritt.

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein wird diesen Weg weitergehen – nah an den Menschen, klar in der Sache und wirksam in der Umsetzung.



Verbraucherschutz beginnt mit Zuhören – und wird wirksam, wenn aus Beobachtungen Orientierung und politische Impulse entstehen.



Unsere flächendeckende Energieberatung in Schleswig-Holstein

Energieberatung Ahrensburg
 Energieberatung Bad Oldesloe
 Energieberatung Bad Segeberg
 Energieberatung Bargtheide
 Energieberatung Dassendorf
 Energieberatung Eckernförde
 Energieberatung Elmshorn
 Energieberatung Eutin
 Energieberatung Geesthacht
 Energieberatung Hanerau-Hademarschen
 Energieberatung Husum
 Energieberatung Itzehoe

Energieberatung Lübeck
 Energieberatung Meldorf
 Energieberatung Mölln
 Energieberatung Neumünster
 Energieberatung Niebüll
 Energieberatung Pinneberg
 Energieberatung Plön
 Energieberatung Rendsburg
 Energieberatung Schleswig
 Energieberatung Steinbergkirche
 Energieberatung Stockelsdorf
 Energieberatung Uetersen

Information. Beratung. Bildung. Interessenvertretung.

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
Landesgeschäftsstelle
Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 590 99 0
Fax 0431 / 590 99 77
info@vzsh.de
www.vzsh.de

Beratungsstelle Flensburg
Schiffbrücke 65, 24939 Flensburg
Telefon 0461 / 2 86 04, Fax 0461 / 2 75 78
flensburg@vzsh.de

Beratungsstelle Heide
Rungholtstraße 9, 25746 Heide
Telefon 0481 / 6 17 74, Fax 0481 / 6 36 09
heide@vzsh.de

Beratungsstelle Kiel
Walkerdamm 17, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 590 99 40
Fax 0431 / 590 994 77
kiel@vzsh.de

Beratungsstelle Lübeck
Dr.-Julius-Leber-Straße 9-11, 23552 Lübeck
Telefon 0451 / 7 22 48, Fax 0451 / 7 63 55
luebeck@vzsh.de

Beratungsstelle Norderstedt
Rathausallee 38, 22846 Norderstedt
Telefon 040 / 523 84 55, Fax 040 / 528 26 04
norderstedt@vzsh.de

Verwaltungsratsvorsitzender:

Hans-Peter Küchenmeister

Stellvertretende Vorsitzende

des Verwaltungsrats:

Michaela Pries (1. stv. Vorsitzende), Alexander
Blažek (2. stv. Vorsitzender)

Beisitzer des Verwaltungsrats:

Madina Assaeva, Dr. Tordis Batscheider, Oli-
ver Brandt, Prof. Dr. Frank Kempken,
Anette Röttger, Prof. Dietmar Walberg

Vorstand

Vitalij Baisel, Michael Herte

Beiratsmitglieder

Vorsitzender des Beirats: Rainer Kersten,
stv. Vorsitzender des Beirats: Malte Ohl,
Jörg Bülow, Marit Hansen, Alexander Kraft,
Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-
Lohmann, Hans-Henning Kujath, Kerstin Heidt,
Ann Sophie Mainitz, Prof. Dr. Ulrich Jürgens,
Christian Dirschauer (bis zum 10. März 2025),
Dirk Kock-Rohwer, Henning Mümmeler-Grunow,
Oliver Kumbartzky (bis zum 10. März 2025),
Marc Timmer, Anne Riecke
(ab dem 10. März 2025),
Dr. Michael Schunck (ab dem 10. März 2025)

**Terminvereinbarung für eine Energieberatung an allen
Standorten telefonisch unter
0431 590 99 40 oder per E-Mail: info@vzsh.de**



Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

Stark für mich.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
T 0431 590 99-0
info@vzsh.de
verbraucherzentrale.sh

Für den Inhalt verantwortlich:

Vitalij Baisel, Vorstandsvorsitzender

Redaktion und Text:

Stephan Göhrmann, Leiter Kommunikation

Gestaltung:

L&S Digital GmbH & Co. KG

Bildnachweis:

VZSH

Stand:

Mai 2026