



verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

JAHRESBERICHT 2020

Für starke Verbraucherrechte und fairen Wettbewerb

FAKTEN

Jeder Mensch in Deutschland isst im Durchschnitt **1 Kreditkarte** pro Woche (genauer: die entsprechende Menge Mikroplastik).

Bis zu **50%** der Heizkosten lassen sich mit einem Wechsel des Gasanbieters sparen.

2.500 Euro

hat ein Kind aus Lübeck unbemerkt per Smartphone für Online-Spiele ausgegeben.

Seit 2015 ist der Umsatz mit Nahrungsergänzungsmitteln jedes Jahr um rund **6%** gestiegen.

40.000 Euro

hat ein Anleger aus Schleswig-Holstein beim Online-Trading an Betrüger verloren.

Rund **33%** aller Lebensmittel landen in Deutschland im Müll.



LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

das Ausnahmejahr 2020 hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein vor neue große Aufgaben gestellt. Die Pandemie mit ihren Folgen traf uns genauso überraschend wie alle anderen. Gefragt waren schnelle Entscheidungen, flexibles Handeln und eine Prise Improvisation. Gleich zu Beginn der Coronakrise zeigte sich, dass wir dringender gebraucht wurden als je zuvor. Tausende Verbraucher aus Schleswig-Holstein waren von heute auf morgen betroffen von abgesagten Reisen, ausgefallenen Veranstaltungen, Schließungen im Handel und bei Dienstleistern. Verunsicherte, ratlose, zunehmend auch wütende und verzweifelte Menschen wandten sich mit ihren Fragen und Sorgen an uns. Viele hatten vergeblich versucht, bei ihren Anbietern Antworten und Unterstützung zu bekommen. Umso mehr waren wir gefordert. Bei aller Betroffenheit angesichts der schweren Krise und ihrer Folgen für die Menschen haben wir uns dennoch gefreut, dass so viele in dieser Situation den Weg zu uns fanden, unserer Arbeit vertrauten und unseren Rat zu schätzen wussten. Das war und ist eine starke Motivation für unsere Mitarbeiter, die in einem Alltag voller Einschränkungen ihr Bestes gegeben haben.

Unser Digitalisierungsprozess hat im letzten Jahr einen kräftigen Schub erhalten. Als klar wurde, dass sämtliche Veranstaltungen bis auf Weiteres ausfallen müssen, haben unsere Fachleute ihre Vorträge und Workshops innerhalb weniger Wochen auf digitale Formate umge-

stellt. Unsere Beratung haben wir umorganisiert, um Verbrauchern schnell und effektiv per Telefon und E-Mail weiter zu helfen. In unserem internen Austausch sind Videokonferenzen und -fortbildungen mittlerweile Routine geworden. Auf unserer Internetseite haben wir schnellstmöglich Informationen zu allen aktuellen Fragen bereitgestellt, die Ver-

braucher in der Pandemie bewegen. Das Ergebnis war eine Verdreifachung der Besucherzahlen auf unserer Website im Vergleich zum Vorjahr.

Dank der Unterstützung der Abgeordneten des Schleswig-Holsteinischen Landtags und der Landesregierung steht unsere Verbraucherzentrale heute finanziell auf einer soliden Grundlage. So können wir die Verbraucherarbeit im Land weiter verstetigen und neue wichtige Vorhaben angehen. In den kommenden Jahren wollen wir uns in den Bereichen Verbraucherbildung und Verbraucherinformation in sozialen Medien stärker engagieren. Zudem ist eine Testphase mit niedrigschwelligen und kostenfreien Angeboten für sozial benachteiligte Menschen und Empfänger von Sozialleistungen auf dem Kieler Ostufer geplant. Diese sollen an das Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier“ angelehnt sein. Besonderer Dank gilt unserem Verbraucherminister Claus Christian Claussen und seiner Vorgängerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack für ihr uns entgegengebrachtes Vertrauen und ihr Engagement.

Mit dem vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab und geben einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen und die Arbeit unserer Fachbereiche im vergangenen Jahr.

Jochem Schlotmann *Stefan Bock*

Jochem Schlotmann

Stefan Bock

Verwaltungsratsvorsitzender

Vorstand

FEEDBACK

Ich kann nur sagen, vielen vielen Dank für die Hilfe mit Vodafone. Alleine hätte ich das nie geschafft.

S., Flensburg

Ich habe sehr zeitnah einen Termin bei einer netten Dame bekommen. Es gab Probleme mit Mobilcom/Debitel wegen der Vertragslaufzeit länger als 24 Monate. Vielen Dank für Ihre erfolgreiche Hilfe.

Christina R., Norderstedt

Wir sind von Michael Herte ebenso kompetent wie geduldig in der Frage eines Immobilienkaufs beraten worden. Herr Herte ist ein hervorragender Fachmann und in jeder Hinsicht zu empfehlen.

Lutz B., Kiel

Sehr freundlich und haben uns super geholfen, dank euch endlich wieder durchstarten.

Cris E., Heide

Wegen Corona fand die Beratung telefonisch statt. Es konnten hilfreiche Tipps für das weitere Vorgehen gegeben werden.

Ralf T., Kiel

Nach zig Mails, Telefonaten und Co. mit Vodafone war ich der Verzweiflung nahe. Hier wurde mir sehr schnell geholfen und nach gerade mal einer Woche waren alle Probleme gelöst und ich Vodafone sogar komplett los. Würde jedem sofort raten, sich bei der Verbraucherzentrale kompetente, schnelle und freundliche Hilfe zu holen.

Lena F., Flensburg

Wir möchten uns herzlich für den tollen Vortrag bedanken! Das positive Feedback hat uns sehr gefreut.

Lübecker Kulturverein

Super gute Beratung, sehr freundlich und ein super Ergebnis erzielt. Immer wieder gern :).

Andre S., Heide

INHALT

- 03 Editorial
- 06 Beratung
- 08 Medienarbeit
- 12 Markt & Recht
- 18 Digitales
- 20 Lebensmittel & Ernährung
- 24 Finanzdienstleistungen
- 26 Energieberatung

20 **LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG**



Podcasts
ENERGIEWENDE

33



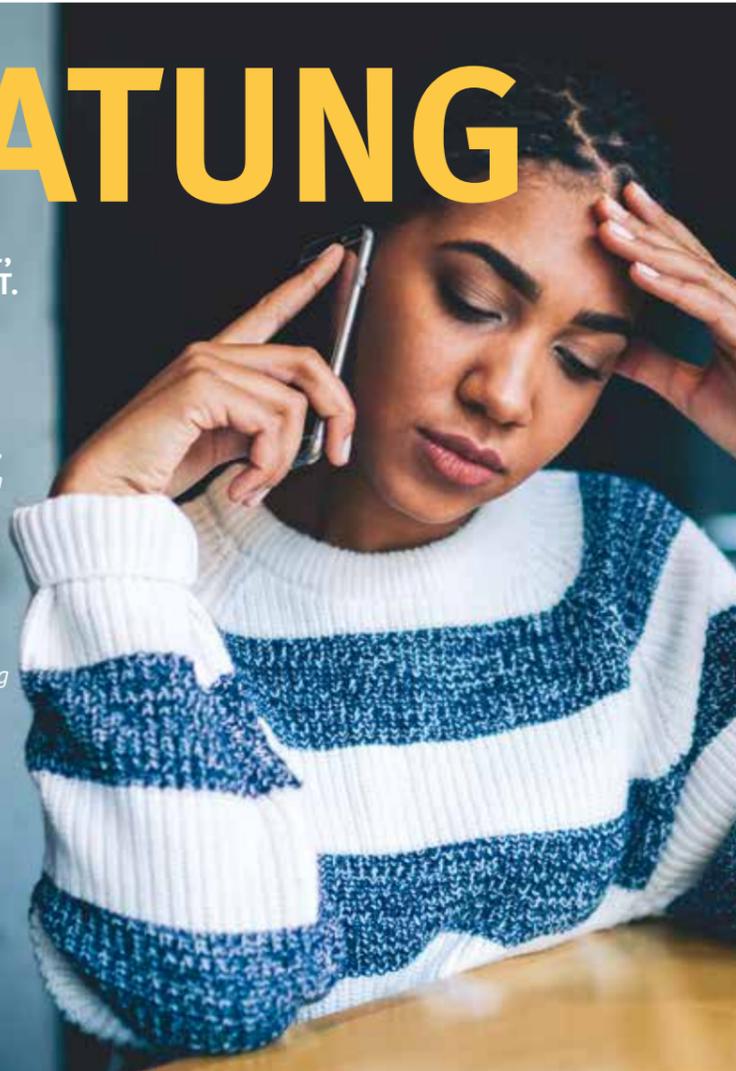
Die Corona-Pandemie war und ist ein Stresstest für viele Menschen. Die Krise hat Probleme im Verbraucheralltag in den Fokus gerückt und sie verschärft.

- 29 Impressum
- 30 Energiewende
- 34 Verbraucherbildung
- 38 Konsum Alpha
- 40 Quartiersarbeit
- 42 Schuldner- & Insolvenzberatung
- 46 Jahresabschluss 2020
- 47 Verbraucherkontakte

BERATUNG

IN FLENSBURG, HEIDE, KIEL,
LÜBECK UND NORDERSTEDT.

Unser Angebot der persönlichen Beratung in Flensburg, Heide, Kiel, Lübeck und Norderstedt bietet den Menschen Rückhalt. In Konflikten mit Unternehmen um Verträge, oft hohe Geldforderungen oder Rückzahlungen wird es für Verbraucher:innen schnell kompliziert. Rechtliche Details sind häufig in umfangreichen Vertragsunterlagen versteckt und für Lai:innen kaum zu erkennen. Gern nutzen Ratsuchende die Möglichkeit, ihr Problem mit einem Fachmann oder einer Fachfrau persönlich zu besprechen und sich das Kleingedruckte erläutern zu lassen.



Auf Seiten der Unternehmen sind persönliche Ansprechpartner und hilfreiche Antworten im zunehmend digitalisierten Verbraucheralltag selten. Bei Problemen und Fragen haben Ratsuchende kaum eine Chance, jemanden zu erreichen. Callcenter-Mitarbeiter können oft nicht weiterhelfen und Emails werden mit automatischen Standardtexten oder Verweisen auf FAQ-Sammlungen beantwortet. Bei einem individuellen Problem hilft das selten weiter. Hier klafft eine Lücke, die unsere Berater täglich zu überbrücken versuchen. Dank guter Kontakte zu Unternehmen, langjähriger Erfahrung und der Bekanntheit der Verbraucherzentrale gelingt es ihnen häufig, gute Lösungen für die Ratsuchenden zu fin-

den. Viele Menschen kommen auch spontan mit Fragen zur Verbraucherberatung, wenn sie zum Beispiel durch Lebensmittelskandale, Phishing-E-Mails oder dubiose Gewinnspielanrufe verunsichert sind.

Generell beobachten wir den Trend, dass Verträge und Dienstleistungen komplexer werden und sich in die digitale Welt verlagern. Das hat oft teure Folgen für Verbraucher. Unsichtbare Vertragsfallen auf Internetseiten können selbst hoch gebildete Menschen nicht erkennen. Wenn Unternehmen die Rechtslage falsch darstellen und Kundenrechte verweigern, fehlt Betroffenen häufig das wirksame Gegenmittel.

Im Jahr 2020 hat die Pandemie mit ihren Folgen unser jahrelang eingespieltes System fast über Nacht auf den Kopf gestellt. Im ersten Lockdown im Frühjahr mussten wir unsere Beratungsstellen sehr plötzlich für den Publikumsverkehr schließen und die persönliche Beratung so gut wie möglich ersetzen. Diese Herausforderung haben wir gemeistert, indem wir auf telefonische Beratung mit Rückrufservice umgestellt und für die Zeit des Lockdowns innerhalb weniger Tage eine Beratung per E-Mail organisiert haben. Wir haben alle verfügbaren angestellten und freischaffenden Beratungskräfte zusammengezogen und einen Beratungsservice im Schichtsystem eingerichtet. Dies war nur möglich dank der hohen Flexibilität und spontanen Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter und Honorarkräfte.

Reiserecht wurde über Nacht zum beherrschenden Thema der Rechtsberatung.

Im Sommer konnten wir unsere Beratungsstellen im Zuge der Lockerungen wieder öffnen. Begleitet von Abstandsregeln, Maskenpflicht und anderen Schutzmaßnahmen lief der Betrieb vor Ort eingeschränkt bis zur erneuten Schließung im Herbst. Die Nachfrage per Telefon und E-Mail blieb aber auf hohem Niveau. Neben der organisatorischen Herausforderung stellte die Pandemie unsere Beratungskräfte auch inhaltlich vor neue Aufgaben: Das Reiserecht – zuvor ein randständiges Thema mit 100 bis 200 Beratungen pro Jahr – wurde auf einen Schlag zum inhaltlichen Schwerpunkt unserer Rechtsberatung. Mehrere Tausend Betroffene erwarteten fachkundigen Rat und praktische Unterstützung bei ihren Konflikten mit Reiseveranstaltern, Fluggesellschaften und Hotels. Dreh- und Angelpunkt waren Ansprüche auf Rückzahlung für bereits bezahlte Reisen, die aufgrund der Pandemie ausfallen mussten. Insgesamt spielten die Fragen und Beschwerden der Ratsuchenden die Auswirkungen der Pandemie und der damit einhergehenden Einschränkungen im Alltag wider. Neben Ärger mit Reiseunternehmen bildeten Fragen

nach den Rechten von Verbrauchern gegenüber Konzertveranstaltern und Betreibern von Fitness-Studios weitere Schwerpunkte.

Im Lauf des Jahres nahm der Druck auf Verbraucher – und damit auf unsere Beratungskräfte – stetig zu. Die Wut, Verzweiflung und Hilflosigkeit vieler Menschen angesichts der Pandemie und ihrer Folgen bekamen wir deutlich zu spüren. Viele hatten mit Existenznot, Einkommensverlusten, diffusen Ängsten und familiären Problemen zu kämpfen. Hamsterkäufe, Falschinformationen, Verschwörungserzählungen und Betrügereien im Internet verstärkten die Verunsicherung. Dabei zeigte sich der Wert der persönlichen Ansprache so deutlich wie nie zuvor. Mit viel Erfahrung und Fingerspitzengefühl gelang es unseren Beratungskräften, den Ansturm zu bewältigen, bei der Problemlösung zu helfen und aufgebrauchte Menschen zu beruhigen.

i ZAHNÄRZTLICHE BERATUNG

Bei Zahnbehandlungen und Zahnersatz müssen Verbraucher häufig hohe Beträge selbst bezahlen. Implantate beispielsweise können schnell Kosten von 10.000 Euro und mehr verursachen. Ob eine Behandlung wirklich sinnvoll ist und die Kosten angemessen sind, können Betroffene selbst nicht beurteilen. Unsere zahnärztliche Beratung bietet die Möglichkeit, Kostenvorschläge prüfen zu lassen und eine zweite Meinung von unabhängigen Fachleuten einzuholen. Das Angebot beruht auf einer Kooperation mit der Zahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung.

MEDIEN- ARBEIT



Fotos AdobeStock (1), NDR, MDR

Reichweite ist für unsere Öffentlichkeitsarbeit der entscheidende Maßstab. Wir bieten für jede Lebenslage Informationen, Tipps und Warnungen, mit denen wir möglichst viele Menschen in ihrem Alltag unterstützen wollen. Aktuell setzen wir den Schwerpunkt auf den digitalen Bereich.

Mit der Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen wird der Verbraucheralltag komplexer. Angebote wie digitale Geldanlagen sind oft schwer verständlich und schaffen Verunsicherung. Zugleich blüht die Kriminalität in der digitalen Welt mit Kostenfallen, Daten-Hacking oder Identitätsdiebstahl. Die Folge: Verbraucher haben einen erhöhten Bedarf an fundierter und unabhängiger Information. Nur so können sie Chancen und Risiken erkennen, sich vor Abzocke und Betrug schützen und Konsumententscheidungen gemäß ihrer Wünsche und Bedarfe treffen.

Die Bedeutung der Online-Informationskanäle für unsere Öffentlichkeitsarbeit nimmt zu. Denn nur so ist eine wachsende Zahl von Menschen zu erreichen, die sich überwiegend im Netz informieren. Verbraucher fast aller Altersgruppen und sozialen Schichten nutzen das Internet als erste Quelle, um Antworten auf ihre Fragen und Lösungen für ihre Probleme zu finden. Auf unseren eigenen Online-Kanälen können wir die Inhalte anbieten, die aus unserer Sicht wichtig sind. Diese ziehen wir aus den Fragen und Beschwerden, mit denen Verbraucher zu uns kommen. Damit möglichst viele Menschen diese Inhalte finden, ist eine gute Sichtbarkeit in den Online-Suchmaschinen wie Google entscheidend. Um diese zu erreichen und unsere Online-Reichweite weiter zu stärken, setzen wir auf regelmäßige Veröffentlichungen. Wichtig dabei ist die Aufbereitung für Suchmaschinen mit aussagekräftigen Überschriften, Zusammenfassungen, klarer Textstruktur sowie eigenen Bildern und Links.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Pressearbeit. Jeden Tag rufen Journalisten mit den unterschiedlichsten Anliegen in unserer Geschäftsstelle an. Die Wünsche reichen vom Experteninterview zu neuen Gesetzen über Verbrauchertipps für Online-Shopping bis hin zu Einschätzungen zum Immobilienmarkt. Unsere Fachleute sind als Experten bei den Medien gefragt, da Verbrauchertemen in der öffentlichen Wahrnehmung eine wichtige Rolle spielen. So vielfältig wie die Inhalte sind die Medien und Formate.

i VERBRAUCHERINFORMATION

Besuche Online-Portale	2020	2019
Verbraucherzentrale.sh	492.067	147.434
Verbraucherzentrale.de*	33.267.942	16.513.394

*Gemeinschaftsauftritt von
14 Verbraucherzentralen

VZSH auf Twitter	2020	2019
Profilbesuche	5.197	8.327
Abonnenten	2.390	2.300

Presse, TV und Hörfunk	2020	2019
Interviewanfragen	354	289
Medienveröffentlichungen	475	483
Pressemitteilungen	318	364

**Der Verbraucher-
alltag wirft viele
Fragen auf. Wir
geben Antworten.**

Unsere Fachleute treten live in Fernsehsendungen auf, liefern Tipps und Kommentare fürs Radio, beantworten Verbraucherfragen in Online-Chats und werden bundesweit in Zeitungen und Magazinen zitiert. Unsere Pressestelle koordiniert Medienanfragen, pflegt den Kontakt mit Journalisten und informiert die Öffentlichkeit laufend mit Pressemitteilungen, Interviews und Stellungnahmen. In den Redaktionen schleswig-holsteinischer Medien beobachten wir seit Jahren einen Strukturwandel: Infolge von Zentralisierung, Outsourcing und Stellenabbau stehen Journalisten zunehmend unter Druck und haben wenig Zeit für eigene Recherchen. Hier bieten wir mit Hintergrundinformationen sowie fertig produzierten Interviews, O-Tönen, Artikeln und Checklisten einen umfassenden Service, den die Medien gut annehmen. Dies bietet uns die Chance, eigene Themen und Schwerpunkte in der Öffentlichkeit zu setzen.

Mit unserem Service für Medien setzen wir Themen und Schwerpunkte in der Öffentlichkeit.

Für die strategische Ausrichtung unserer Medienarbeit bildet Erfolgskontrolle die Grundlage. Wir erfassen unsere Veröffentlichungen systematisch, um die Entwicklung unserer Reichweiten in den Medien auszuwerten und steuern zu können. Wir beobachten genau, welche Inhalte und Formate gefragt sind, und richten unsere Medienarbeit daran aus. Neben regelmäßigen Veröffentlichungen in regionalen Medien sind wir mit vielen Themen auch bundesweit vertreten – beispielsweise im ZDF und auf RTL sowie in der Süddeutschen Zeitung, Welt, Bild und Zeit.

Eine gute Präsenz in den sozialen Medien ist die größte Herausforderung für unsere Öffentlichkeitsarbeit. Je jünger Verbraucher sind, desto stärker nutzen sie YouTube, Instagram und andere Kanäle. Für die langfristige Steigerung unserer Reichweite spielen diese

eine wichtige Rolle. Zugleich wird die massenhafte Verbreitung von Desinformationen zum Problem. Kettenbriefe, Verschwörungsgeschichten und Fake-News nehmen zu. Dazu bilden wir ein Gegengewicht. Die Verbraucherzentralen genießen hohe Glaubwürdigkeit und hohes Ansehen in der Gesellschaft. Die Menschen wissen, dass Informationen der Verbraucherzentrale immer unabhängig, verlässlich und wissenschaftlich belegt sind. So leisten wir unseren Beitrag dazu, der Verbreitung von Falschmeldungen und Irreführungen entgegenzuwirken. Aktuell sind wir auf Twitter aktiv, wo wir unsere Follower-Zahl im Vergleich zum Vorjahr leicht steigern konnten. Unser Ziel für die kommenden Jahre ist die Entwicklung und Umsetzung einer Social-Media-Strategie mit Ausweitung unserer Aktivitäten auf mehreren Kanälen.

Für unsere Öffentlichkeitsarbeit war das Coronajahr 2020 ein Beschleuniger. Nach einer Phase des kontinuierlichen Aufbaus in den Vorjahren haben wir bei der digitalen Verbreitung unserer Informationen einen kräftigen Schub erhalten. Dabei ist es uns gelungen, beim Zuwachs der Internetzugriffe in den ersten Monaten der Pandemie fast alle anderen Verbraucherzentralen zu überholen. Lediglich Nordrhein-Westfalen und Bayern hatten mehr Besucher auf ihren Internetseiten. Bereits im März, der Anfangszeit der Coronakrise, haben wir Informationen und Tipps zu Reiseärgern in der Pandemie veröffentlicht. Daran haben wir angeknüpft mit regelmäßigen Informationen zu Themen wie Reise-warnung und ihre Folgen, kostenfreie Stornierung, fällige Anzahlungen für gebuchte Reisen oder Umgang mit Reisegutscheinen. Genau diese Informationen waren in der Zeit der Reisebeschränkungen und Grenzschließungen gefragt. Viele Verbraucher hatten Ärger mit Reiseveranstaltern oder Fluggesellschaften und suchten online nach verlässlichen Informationen und Hilfestellung für die Lösung ihrer Probleme.

Unsere Jahrespressekonferenz zum Jahresbeginn war ein Erfolg. Vertreter aller großen schleswig-holsteinischen Medien inklusive der Deutschen Presse Agentur haben teilgenommen und Berichte zu unseren Themen veröffentlicht. Die aktuellen Trends und Entwicklungen der Verbraucherarbeit und der Einblick in unsere Beratung stießen auf großes Interesse.

EXPERTISE IST GEFRAGT

UNSERE FACHREFERENT:INNEN HABEN IN RUND 20 TV-FORMATEN, 20 RADIOSENDUNGEN UND 30 PRINTMEDIEN INTERVIEWS GEGEBEN.



Einschätzungen zu Lebensmittelskandalen, Statements zu verbraucherpolitischen Diskussionen oder Tipps zu Geldanlage und Versicherungen – Verbraucherthemen spielen in den Medien eine wichtige Rolle. Unsere Fachleute werden nahezu täglich in den Medien zitiert und geben Interviews zu aktuellen Fragen.



Fotos AdobeStock (2)

MARKT & RECHT

**PROBLEME MIT AUSGEFALLENEN REISEN
UND FRAGEN ZUR KOSTENERSTATTUNG
WAREN DIE TOP-THEMEN 2020.**

Unsere Rechtsberatung ist für Verbraucher:innen die wichtigste und oft letzte Anlaufstelle in Konflikten mit Unternehmen. Viele wenden sich an uns, weil Anbieter:innen sie unter Druck gesetzt oder ihre Rechte ignoriert haben. Es ist erschreckend zu beobachten, wie unfair einige Unternehmen – gerade in der Ausnahmesituation der Pandemie – mit ihren Kund:innen umgehen.

TYPISCHE TÄUSCHUNGEN VON FITNESSSTUDIOS

1 FALSCHER BEHAUPTUNG:

Mitglieder müssen den vollen Beitrag zahlen, weil die Situation gesetzlich nicht geregelt ist.

RICHTIG:

Bei der Mitgliedschaft handelt es sich um eine vertragliche Vereinbarung über bestimmte Leistungen. Durch die behördlichen Auflagen ist es den Studiobetreiber:innen unmöglich, diese Leistungen anzubieten. Es handelt sich um eine Teilunmöglichkeit. Das bedeutet: Mitglieder müssen für die weggefallene Leistung nicht zahlen und können ihren Beitrag entsprechend mindern.

2 FALSCHER BEHAUPTUNG:

Bei vereinbarter Verlängerung des Vertrages um die Schließzeit müssen Mitglieder eine Zusatzgebühr oder Bearbeitungskosten zahlen.

RICHTIG:

Es gibt die Möglichkeit, den Vertrag einvernehmlich während der Schließzeit ruhen zu lassen und ihn entsprechend zu verlängern. Zusatzgebühren sind nicht zulässig.

3 FALSCHER BEHAUPTUNG:

Der Vertrag verlängert sich automatisch um die Zeit, während der das Studio geschlossen war.

RICHTIG:

Während der Schließzeit waren beide Parteien von den Leistungspflichten befreit. Die Folge: Mitglieder mussten für diese Zeit keine Beiträge entrichten. Der Bundestag hat aber ein Gesetz beschlossen, nach dem Unternehmen ihre Kund:innen verpflichten können, einen Gutschein statt Bargeld zu akzeptieren. Das gilt auch für Fitnessstudios.

Ausgefallene Reisen und die Kostenerstattung wurden im Frühjahr plötzlich zum beherrschenden Thema. Für die Organisation unserer Rechtsberatung bedeutete das eine gewaltige Herausforderung – zumal persönliche Beratung im Corona-Lockdown nicht möglich war. Mit der Ausbreitung der Pandemie erlebten wir einen Ansturm von Verbrauchern mit Reiserechtsfällen in einem nie gekannten Ausmaß. Diesen haben wir bewältigt, indem wir alle unsere Juristen inklusive unserer freiberuflichen Honorarkräfte innerhalb weniger Tage für die Beratung zusammenzogen und auf den aktuellen Stand in Reiserechtsfragen brachten. Per Rückrufservice und E-Mail-Beratung gelang es uns, die 3.198 Ratsuchenden mit Informationen zu versorgen und in ihren Konflikten mit Reiseunternehmen zu unterstützen.

In den vielen Fällen war die rechtliche Lage eindeutig: Mit Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes sowie Einreiseverboten und Grenzschließungen lagen unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vor, die gebuchte Reisen unmöglich machten. Nach unserer Auffassung hatten und haben Betroffene damit ein Recht auf kostenfreie Stornierung. Dies bestätigte ein Gutachten des Verbraucherzentrale Bundesverbandes. Demnach stand Betroffenen die Erstattung des gesamten Reisepreises innerhalb von 14 Tagen zu – unabhängig davon, ob das Unternehmen oder der Kunde storniert hatte. Mit der Schließung der Grenzen und dem Verbot touristischer Reisen in Deutschland hatten Verbraucher auch bei einzeln gebuchten Leistungen wie Flügen oder Unterkünften ein Recht auf kostenfreie Stornierung – zumindest, wenn sie nach deutschem Recht gebucht hatten.

Viele Betroffene hatten vor der Beratung bereits vergeblich versucht, ihr Geld für bezahlte und ausgefallene Reisen zurück zu bekommen. Oft waren Unternehmen für Fragen und Beschwerden nicht erreichbar, andere verweigerten die Rückzahlung. Dabei schreckten manche nicht vor dreisten Behauptungen und falschen Rechtsauskünften zurück. Ein typisches Beispiel lieferte ein Reisebüro aus Itzehoe. Für eine bereits 2019 gebuchte Pauschalreise in die Schweiz, die am 23. Mai 2020 beginnen sollte, verlangte der Anbieter kurzfristig die Restzahlung von knapp 1.800 Euro. Für den Fall, dass das Geld nicht bis zum 1. Mai eingehe, drohte das Unternehmen seinem Kunden mit kostenpflichtiger Stornierung. In der Schweiz galt zu der Zeit ein Einreiseverbot für

Touristen ohne absehbare Lockerungen. Vor diesem Hintergrund war die Forderung des Unternehmens (unseres Erachtens) ein übler Versuch, ohne jede rechtliche Grundlage an das Geld des Verbrauchers zu kommen. Solche unfairen Methoden blieben leider keine Ausnahme. Viele Betroffene berichteten uns, dass sie bei Reiseanbietern stundenlang in Telefonwarteschleifen ausharrten, mit irreführenden Aussagen hingehalten wurden oder niemanden erreichten.

Viel Ärger gab es um Rückzahlungen für Flugtickets nach abgesagten Reisen.

Für zusätzliche Verwirrung im Frühjahr 2020 sorgten die Pläne der Bundesregierung, eine Gutscheinregelung für Reiseunternehmen von der EU einzufordern. Demnach sollten sich betroffene Verbraucher bei der Erstattung des Reisepreises mit einem Gutschein des Unternehmens begnügen. Reiseveranstalter stellten diese Pläne kurzerhand als neues Gesetz dar und verweigerten die Rückzahlung. Dabei verschwiegen viele, dass die Gutscheinregelung für die Reisebranche zu keinem Zeitpunkt gültig und nicht bindend war. Gemeinsam mit den anderen Verbraucherzentralen setzten wir uns nachdrücklich gegen die Einführung von Zwangsgutscheinen ein. Die EU-Kommission hatte den Gutscheinzwang schließlich abgelehnt und der Diskussion damit ein Ende gesetzt. Viel Ärger gab es auch um Rückzahlungen für Flugtickets. Eine deutsche Fluggesellschaft bot statt Erstattungen lediglich Gutscheine für Flüge an. Auf seine Frage, ob der jeweilige Flug stattfinden würde, bekam ein betroffener Verbraucher keine Antwort. Noch einen Schritt weiter ging ein Billigflug-Vermittler aus Finnland. Das Unternehmen fordert eine Gebühr von 62 Euro im Voraus, bevor der Stornierungsvorgang überhaupt bearbeitet wurde. In einer bundesweiten Arbeitsgruppe im wirtschaftlichen Verbraucherschutz haben wir umfassende Informationen zum Thema Corona und Reisen zusammengestellt.

Bei den Medien waren unsere Juristen gefragte Ansprechpartner zum Reiserecht in der Pandemie.

Sie nahmen unter anderem an Expertenrunden der Kieler Nachrichten und des SHZ-Verlags teil und informierten in Live-Chats über Reisestornierungen und Verbraucherrechte.

Weitere Schwerpunkte unserer Rechtsberatung waren Konflikte um Kostenerstattung für ausgefallene Veranstaltungen und um Beiträge für Fitnessstudios. Aufgrund der Einschränkungen des öffentlichen Lebens fielen fast alle Veranstaltungen wie Sportevents, Konzerte und Festivals aus. Wie bei den Reisen hatten es Betroffene auch hier schwer, die ihnen zustehenden Kostenerstattungen durchzusetzen. Mit Einführung der Gutscheinregelung im Mai 2020 gegen den Widerstand der Verbraucherzentralen änderte die Bundesregierung das Verbraucherrecht rückwirkend auf Kosten der Betroffenen. Diese sind seitdem gezwungen, anstelle einer Rückzahlung einen Gutschein des Veranstalters zu akzeptieren. Die Regelung gilt für alle Veranstaltungstickets, die vor dem 8. März 2020 gekauft wurden. Bei Betroffenen löste diese Entscheidung Verunsicherung und Ärger aus. Denn die Verbraucher gewähren ein zinsloses Zwangsdarlehen und wurden nicht gegen eine mögliche Insolvenz der Veranstalter abgesichert.

Beschwerden über Fitnessstudios drehten sich in der Regel um Abbuchungen der Mitgliedsbeiträge und einseitig verlängerte Vertragslaufzeiten. Während des Lockdowns blieben alle Fitnessstudios geschlossen. Viele buchten weiterhin die monatlichen Beiträge in voller Höhe bei ihren Kunden ab, obwohl diese das vertragsgemäße Angebot nicht nutzen konnten. Die Folge: Viele Verbraucher kündigten ihre Fitness-Verträge fristgerecht zum nächstmöglichen Termin. Mehrere Studios – darunter große Ketten – reagierten darauf mit einer einseitigen Verlängerung der Verträge um die Dauer der Schließzeit. Dieses Ver-

halten ist aus unserer Sicht rechtlich nicht zulässig und sorgte für Empörung bei Betroffenen.

Im Rahmen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes haben wir unser Informationsangebot erweitert und sind auf Verbraucherprobleme in der Pandemie eingegangen. In einer bundesweiten Arbeitsgruppe haben wir unter anderem den interaktiven Corona-Vertragscheck entwickelt. Damit können Verbraucher ihre Rechte und Ansprüche bei Ärger mit Fitnessstudios, Online-Shops oder Konzertveranstaltern direkt kostenlos prüfen.

Die rückwirkend eingeführte Gutscheinregelung zwingt Verbraucher:innen, ein zinsloses Darlehen zu geben.

Ausgebaut haben wir auch unser Informationsangebot zu Handwerkerleistungen und Notdiensten. Damit haben wir auf zahlreiche Beschwerden über Abzocke mit Schlüsseldiensten, Rohrreinigungsfirmen, Schädlingsbekämpfern und anderen zweifelhaften Dienstleistern reagiert. Zudem haben wir einen Austausch mit dem Bundeskriminalamt initiiert, um künftig gemeinsam gegen kriminelle Methoden auf diesem Gebiet vorzugehen. Ein wichtiges Thema für Verbraucher war außerdem die Einstufung in Pflegegrade unter den Bedingungen der Pandemie.

Unsere Arbeit im wirtschaftlichen Verbraucherschutz wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

REISEN IN DER CORONA-KRISE

WICHTIGE TIPPS FÜR DIE REISEPLANUNG



VORKASSE VERMEIDEN

Buchen Sie am besten spontan, ohne Vorauszahlung und mit klarer schriftlicher Regelung für den Fall eines Lockdowns oder einer Ausgangssperre.



VERSICHERUNGEN PRÜFEN

Einige Reiserücktrittsversicherungen decken Schäden, Erkrankungen und Tod infolge von Pandemien und Tod ab. Prüfen Sie das in den Bedingungen.



SICHERUNGSSCHEIN PRÜFEN

Im Falle einer Insolvenz sind Sie bei Pauschalreisen über den Versicherungsschein abgesichert. Diesen muss Ihnen der Reiseveranstalter nachweisen.



FLÜGE DIREKT BUCHEN

Wenn Sie nur einen Flug buchen, machen Sie dies am besten direkt bei der Airline und zahlen mit Ihrer Kreditkarte.



REISEHINWEISE PRÜFEN

Wenn es für Ihren Reisezeitraum eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes gibt, können Sie eine Pauschalreise kostenlos stornieren.



APP „SICHER REISEN“ NUTZEN

Die App „Sicher Reisen“ des Auswärtigen Amtes gibt Ihnen Informationen für eine sichere und reibungslose Auslandsreise.



DIGITALES

Das Angebot digitaler Dienstleistungen wächst und prägt den Alltag zunehmend. Neben vielen Vorteilen bringt diese Entwicklung Risiken und Kostenfallen mit sich, deren Tragweite wir in unserer Rechtsberatung erleben. Die Pandemie verstärkt diesen Trend: Verbraucher:innen sind auf digitale Kommunikationswege angewiesen und nutzen die Möglichkeiten von Online-Bestellungen verstärkt. Entsprechend steigt die Zahl der Beschwerden und Fragen zu diesen Themen an.

Häufig geht es dabei um wochen- oder gar monatelang verzögerte Lieferungen von Bestellungen. Offenbar haben viele Online-Shops in der Pandemie mit Lieferschwierigkeiten zu kämpfen. Ein häufiges Ärgernis für Verbraucher sind auch Konflikte um Reklamation und Rückgabe bestellter Produkte. Dazu kommen Probleme mit Fake-Shops. Diese Betrugsmasche nutzen Cyber-Kriminelle, indem sie Waren zum Schein in vorgetäuschten Online-Shops anbieten und mit Vorkasse Geld einnehmen. Betroffene Verbraucher bemerken das oft erst dann, wenn es zu spät ist. Werbebanner in Social-Media-Kanälen und Schnäppchenpreise dienen als Köder, um Käufer in Fake-Shops zu locken.

Erst wenn Wochen nach der Bezahlung keine Lieferung ankommt und der Händler auf Nachfragen nicht reagiert, schauen sich die Betroffenen den Shop genauer an. In der Regel bemerken sie dann, dass der Shop-Betreiber eine Adresse im Ausland oder gar keine Kontaktdaten angegeben hat. In solchen Fällen ist das Geld verloren. Viele Fake-Shops sind nach kurzer Zeit wieder aus dem Netz verschwunden und tauchen unter neuen Namen und Adressen wieder auf. Häufig reagieren Fake-Shop-Betrüger mit ihren „Angeboten“ auf aktuelle Entwicklungen. So gibt es infolge der hohen Nachfrage für hochwertige Fahrräder auffällig viele Beschwerden über vorgetäuschte Angebote für Fahrräder zu extrem niedrigen Preisen.

Viele Beschwerden verzeichnen wir auch zu untergeschobenen Verträge am Telefon. Mit Gewinnversprechen oder scheinbar harmlosen Plaudereien versuchen Anrufer, Verbrauchern Verträge unterzuschieben. Oft versprechen sie Geldgewinne, Gutscheine oder hochwertige Sachpreise. Im Gegenzug sollen Verbraucher beispielsweise ein Zeitschriften-Abo abschließen, angeblich um die Gewinnsteuer zu umgehen. Andere Anrufer gratulieren zu einem vermeintlichen Geldgewinn und fragen, auf welches Konto sie das Geld überweisen dürfen. Tage später kommt eine Bestätigung über einen Vertragsabschluss bei einem Energieanbieter oder Zeitschriftenvertrieb. Unsere Berater helfen Betroffenen, sich gegen solche unfairen Methoden zu wehren und aus ungewollten Verträgen wieder herauszukommen. Mit Veröffentlichungen, Online-Vorträgen und regelmäßigen Warnungen zu diesen Themen betreiben wir zudem laufend Prävention, um Verbraucher vor solchen Belastungen zu schützen.

Nicht immer geht es bei Kriminalität im Internet um Geld. Eine begehrte Währung sind auch personenbezogene und sensible Daten. Mit massenhaft verschickten Phishing-E-mails und anderen Tricks versuchen Datendiebe, Schadsoftware einzuschleusen und an sensible Informationen wie Kontodaten und Passwörter zu gelangen. Mehrere Verbraucher schildern uns Fälle von Datendiebstahl mit falschen Jobangeboten. Dabei knüpfen Betrüger Kontakte zu Verbrauchern, indem sie falsche Stellenanzeigen schalten. Nach einem ersten Austausch, der in der Regel über E-Mail oder Smartphone-Messenger läuft, verlangen sie die Vorlage des Personalausweises per Video-Ident-Verfahren. In einem Fall sollte ein Bewerber ein Bankkonto eröffnen. Für Verbraucher kann es schwerwiegende Folgen haben, wenn ihre persönlichen Daten in falsche Hände gelangen. So nutzen Kriminelle zum Beispiel fremde Daten, um damit Fake-Shops zu betreiben. Manche Betroffene berichteten von Rechnungen über Online-Käufe oder Verträge, die Fremde mit ihren Daten geschlossen hatten. Ident-Verfahren im Internet ermöglichen solchen Betrügern den Zugriff auf Verbraucherdaten.

Foto AdobeStock (1)

Einmal falsch tippen genügt, und die digitale Kostenfalle schnappt zu.



LEBENS- MITTEL & ERNÄHRUNG

ERNÄHRUNGS- UND EINKAUFSTIPPS FÜR SENIOR:INNEN GEHÖREN ZU UNSEREN AKTUELLEN SCHWERPUNKTTHEMEN.

Ernährung im Homeoffice, irreführende Werbung für Nahrungsergänzungsmittel und die Angst vor Ansteckung mit dem Coronavirus beschäftigen viele Verbraucher:innen. Vor allem in der ersten Phase der Pandemie zeigte sich Verunsicherung bezüglich einer möglichen Übertragung des Virus über Lebensmittel. Auf diese Ängste gehen wir mit umfassenden Informationen zur Sicherheit von Lebensmitteln und zur Lebensmittelhygiene ein.

Wie unseriöse Geschäftemacher die Unsicherheit der Menschen ausnutzen, zeigt sich unter anderem bei Nahrungsergänzungsmitteln. Immer wieder kommen Produkte auf den Markt, die laut Werbung angeblich vor dem Corona-Virus schützen. Diese Behauptung ist irreführend und ohne jede wissenschaftliche Grundlage. Im Sinne des gesundheitlichen Verbraucherschutzes ist hier umfassende Kontrolle und konsequentes Durchgreifen gefordert. Dafür setzen wir uns als Interessenvertreter der Verbraucher ein und gehen mit Warnungen an die Öffentlichkeit. Ein wichtiges Instrument dabei ist die Online-Plattform Klartext Nahrungsergänzung, die wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreiben. Dort erhalten Verbraucher Informationen zu Nahrungsergänzungsmitteln und aktuelle Warnungen zu gefährlichen Produkten aus diesem Segment. Die Entwicklung der Seitenbesuche zeigt, wie groß der Bedarf an Informationen zu diesen Themen ist: Für 2020 registrieren wir auf der Plattform insgesamt 979.788 Besuche, rund 20 Prozent mehr als im Vorjahr.

Bei amtlichen Lebensmittelkontrollen ermöglicht die Durchführungsverordnung der EU 2020 vorübergehend Anpassungen in der Pandemie. Um die Lebensmittelversorgung in Krisenzeiten zu sichern, sind solche Ausnahmeregelungen gerechtfertigt.

Sie dürfen aber die Lebensmittelsicherheit nicht beeinträchtigen, sind zeitlich zu begrenzen und an populärer Stelle zu veröffentlichen. Gerade in Krisenzeiten sind Unsicherheiten in der Gesellschaft ein Problem. Daher ist es jetzt umso wichtiger, die Standards der Lebensmittelsicherheit aufrecht zu erhalten und das Vertrauen der Bevölkerung in funktionierende Kontrollmechanismen zu stärken. Auch in unseren Stellungnahmen in Bezug auf das Lieferkettengesetz oder die Arbeitsbedingungen auf Schlachthöfen und in der Fleischverarbeitung ist die Transparenz der entscheidende Faktor unserer Forderungen.

Die Zahl der Lebensmittelwarnungen des Bundesamtes für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) steigt seit Jahren. Häufig geht es um Produkte, die mit krankheitserregenden Keimen, Pilzen oder Bakterien belastet sind. Für Unruhe bei Verbrauchern sorgten im vergangenen Jahr mehrere Warnungen zu Sesam-Produkten, die mit Ethylenoxid aus Pflanzenschutzmitteln belastet waren. Nach einer ersten Warnung im September folgten weitere zu diversen Produkten wie Gebäck, Körnermischungen und Brotaufstrichen. Verbraucher waren besorgt über gesundheitliche Auswirkungen durch Produkte, die sie bis zur offiziellen Lebensmittelwarnung schon gegessen hatten und suchten Rat. In solchen Fällen ist Transparenz entscheidend. Informationen zu verunreinigten Lebensmitteln müssen schnell, präzise und breit gestreut sein, damit betroffene Produkte keinen



Unser Team Lebensmittel & Ernährung: Selvihan Benda, Levke Schwanz und Saskia Vetter (von links).

Schaden anrichten. Unvollständige Information kann zur Verunsicherung führen und Misstrauen wecken.

Wichtig für Verbraucher bleibt das Thema Tierwohl. Die mangelnde Eindeutigkeit der diversen im Handel kursierenden Siegel und Label rund um Tierwohl überfordern und irritieren viele Menschen. Die erneute Sichtung der mit „Haltungsform“ gekennzeichneten Frischfleischprodukte ist ernüchternd. Das Angebot der Haltungsformen 3 und 4 ist nach wie vor viel zu gering. Die Haltungsform-Kennzeichnung bietet zwar theoretisch Orientierung beim Fleischeinkauf. Doch damit Verbraucher wirklich die Wahl haben, müssen Produkte verschiedener Tierarten und auch aus höheren „Haltungsformen“ verfügbar sein. Die Verbraucherzentralen bieten daher online Informationsseiten rund um das Thema Tierwohl mit leicht verständlichen Erläuterungen zu aktuellen Themen, Labeln und Siegeln sowie dem regionalen Einkauf von Fleisch und Fleischprodukten. Bisher sind keine Produkte mit staatlichem Tierwohlkennzeichen auf dem Markt. Wir setzen uns für die schnelle Einführung einer solchen Kennzeichnung ein. Für eine echte Orientierung und Verlässlichkeit beim Einkauf von Fleisch aus besserer Tierhaltung ist sie unverzichtbar.

Ein Zukunftsthema für den Lebensmittelmarkt sind Speiseinsekten. Diese gehören laut Definition der europäischen Novel-Food-Verordnung zu den zulassungspflichtigen neuartigen Lebensmitteln. Unsere bisherigen Erfahrungen zeigen, dass Verbraucher wenig über neuartige Lebensmittel, deren Herstellung sowie ernährungsphysiologische Bedeutung oder Verarbeitung wissen. Eine bewusste Kaufentscheidung ist unter diesen Voraussetzungen kaum möglich. Ein Marktcheck zu Lebensmitteln mit Insekten deckte im vergangenen Jahr Kennzeichnungsmängel und Regelungslücken auf. Informationsbedarf besteht vor allem hinsichtlich zugelassener neuartiger Lebensmittel,

ihren Einsatzbereichen, Verwendungszwecken sowie möglichen Höchstmengen, Kennzeichnungsvorschriften und Qualitätskriterien. Das betrifft insbesondere Produkte im Online-Handel.

Durch den demografischen Wandel steigt der Anteil älterer Menschen in der Bevölkerung. Mehr als ein Fünftel ist über 65 Jahre alt. Überall, wo Senioren einkaufen, helfen Tipps und Informationen für den Alltag rund um bedarfsgerechte Ernährung, Kennzeichnung und Online-Lebensmitteleinkauf. Viele Hochbetagte sind wegen gesundheitlicher Einschränkungen oder Behinderungen auf Lieferdienste oder „Essen auf Rädern“ angewiesen. Zudem nutzen Senioren zunehmend das Internet. 77 Prozent der Generation 65+ sind mit mobilen Geräten online, bei den über 80-Jährigen sind es 70 Prozent. Das Internet ist für sie nicht nur Informationsquelle, sondern auch Bindeglied zu anderen Menschen und Ersatz für den Einkauf im Supermarkt. Gerade auf dem Land ist es für ältere Menschen oft schwierig, Lebensmittelgeschäfte zu erreichen. Um diese Zielgruppe zu unterstützen, entwickeln wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen Materialien und bieten Informationen zum Thema „Genussvoll älter werden“. In Online-Vorträgen speziell für Senioren informieren wir über den Online-Einkauf von Lebensmitteln.

Da wir unsere zahlreich geplanten Informationsstände, Aktionen und Präsenzvorträge seit einem Jahr absagen müssen, konzentrieren wir uns mit gebündelten Kräften auf die digitale Kommunikation. Seit April 2020 bieten wir unsere Vorträge im Online-Format an. Unsere kostenfreie Vortragsreihe zu relevanten Themen rund um Lebensmittel und Ernährung ist bewusst interaktiv gestaltet, um die Teilnehmer mit ihren Fragen und Beschwerden einzubeziehen. Wir danken dem Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) sowie dem Ministerium für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung in Schleswig-Holstein für die Förderung.

„Für echte Orientierung und Verlässlichkeit beim Einkauf von Fleisch aus besserer Tierhaltung ist eine staatliche Tierwohlkennzeichnung erforderlich – mit Kriterien deutlich über dem gesetzlichen Mindeststandard“.

Selvihan Benda



FINANZDIENSTLEISTUNGEN

IMMOBILIENFINANZIERUNG, GELDANLAGE UND UMGANG MIT DIGITALEN ZAHLUNGSWEGEN IST FÜR VIELE MENSCHEN EINE HERAUSFORDERUNG.

Ein wichtiges Thema für Verbraucher:innen ist die Immobilienfinanzierung. Viele junge Paare und Familien haben den Wunsch nach einem Eigenheim. Verstärkt wird das nach unserer Beobachtung durch die Alltagserfahrungen in der Pandemie. Das eigene Zuhause ist seitdem für viele Familien täglicher Arbeitsplatz und Lernort. Während Freizeitaktivitäten außerhalb der eigenen Wohnung und Reisen kaum möglich sind, wird die Aussicht auf ein eigenes Haus mit Garten attraktiver und wichtiger. Der umkämpfte Immobilienmarkt in den Städten und hohe Mieten erhöhen den Druck.

Wie sich in unseren Beratungen zeigt, verleitet das niedrige Zinsniveau einige Käufer dazu, überbewertete Immobilien zu kaufen. Häufig haben Verbraucher in dieser Situation vor allem die monatliche Darlehensrate im Blick und denken weniger an die zu finanzierende Gesamtsumme. Sollten die Zinsen aber vor der Tilgung des Darlehens steigen, kann das die Finanzierung in Gefahr bringen. Vor allem bei jungen Paaren und Familien berücksichtigen wir ihre finanzielle Gesamtsituation und Zukunftsplanung in unserer Beratung. Es ist eine Herausforderung, die Pläne für das eigene Zuhause,

Foto AdobeStock (1)

Familiengründung, Ausbildung der Kinder und die private Vorsorge fürs Alter zu finanzieren und in Einklang zu bringen. Gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickeln wir eine Strategie zur Finanzierung ihrer Wunschimmobilie. Wir erläutern Finanzierungsmodelle mit ihren Vor- und Nachteilen und gehen auf wichtige Aspekte wie Eigenkapital und Nebenkosten ein. Bei der Entwicklung des passenden Modells prüfen wir, ob Fördergelder infrage kommen, und beziehen die langfristige Sicherung des Zinsniveaus ein. Wenn sich allerdings abzeichnet, dass die finanzielle Belastung für die Ratsuchenden zu groß ist, klären wir sie hierzu auf und suchen alternative Lösungen.

Anders als bei Immobilienfinanzierungen sind die Zinsen für Kontoüberziehungen und Kleinkredite anhaltend hoch. Dispozinsen für die Überziehung des Girokontos liegen im Durchschnitt weiterhin bei knapp zehn Prozent pro Jahr. Verbraucherkredite werden durch den zusätzlichen Abschluss von Restschuldversicherungen oft unverhältnismäßig teuer. Die Erfahrung aus der Verbraucherberatung zeigt, dass Kreditvermittler ihre Kunden geschickt mit bereits ausgefülltem Versicherungsantrag zum Darlehensangebot locken. Das Verkaufsgebaren hinterlässt beim Kunden den Eindruck, ohne den Abschluss der Zusatzversicherung keinen Kredit zu erhalten. In vielen Fällen betragen die Gesamtkosten für diese Versicherung ein Drittel der Darlehenssumme und mehr.

Die Krise trifft auch Schulabgänger und Studenten. Viele ändern ihre Pläne, etwa weil Ausbildungsplätze in Unternehmen wegfallen. Bei anderen gerät die

Studienfinanzierung ins Wanken, weil der Nebenjob wegfällt oder die Eltern wegen Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit weniger Geld zur Ausbildung beisteuern können. Mit einer fünfteiligen Reihe von Onlineveranstaltungen zur Ausbildungsfinanzierung haben wir jungen Menschen im vergangenen Jahr einen Überblick zu Kosten und möglichen Einnahmequellen gegeben und sind auf ihre Fragen eingegangen.

Familie, Hausfinanzierung und Altersvorsorge unter einen Hut bringen? Wir bieten fachkundige Unterstützung.

Eine Herausforderung für viele Verbraucher bleibt der Umgang mit neuen digitalen Anwendungen wie Kontoinformationsdiensten oder Zahlungsauslösediensten. Kontoinhaber geben damit sämtliche Informationen über ihre Kontobewegungen auf Anfrage an Dritte weiter oder ermächtigen Dienstleister, mit der eigenen PIN und Kontonummer Zahlungen auszulösen. Schutz vor Eingriffen unbefugter Dritter können Verbraucher hier nur erwarten, wenn sie die Regeln im Zusammenhang mit diesen sogenannten Zahlungsauthentifizierungsinstrumenten wie der PIN oder der Bankkarte, aber auch dem Smartphone mit Banking App beachten.

Neben dem Schutz des eigenen Kontoguthabens erwarten Verbraucher von Zahlungsdienstleistern im Internet eine Absicherung des eigentlichen Geschäftes. Wenn der Vertragspartner bei Online-Käufen zum Beispiel Lieferungen verzögert oder bei Reklamationen die Erstattung verweigert, gehen Betroffene häufig davon aus, dass der Zahlungsdienstleister diesen Konflikt für sie löst und das gezahlte Geld erstattet. In der Regel ist das aber nicht der Fall. Damit Verbraucher die neuen digitalen Möglichkeiten verstehen und sicher nutzen können, benötigen sie umfassende Informationen und Anleitungen. Diesem Informationsbedarf begegnen wir mit Öffentlichkeitsarbeit, Lehrkräfte-Fortbildungen und Vorträgen zum Umgang mit Geld in der digitalen Welt.

ENERGIE- BERATUNG

**HAUSKÄUFER:INNEN UND
-EIGENTÜMER:INNEN IN SCHLESWIG-
HOLSTEIN SETZEN AUF SANIERUNG.
WIR LIEFERN DIE NÖTIGE EXPERTISE.**

Die Energiewende und angemessene Energiekosten sind für die Menschen in Schleswig-Holstein wichtige Anliegen. Trotz schwieriger Bedingungen in der Pandemie ist die Nachfrage nach unserer Energieberatung weiterhin hoch. Die Ratsuchenden schätzen vor allem die individuelle Beratung und fachliche Kompetenz, wie wir aus ihren Rückmeldungen erfahren. Mit regelmäßigen Fortbildungen für unsere Energieberater:innen sichern wir die Qualität unseres Angebotes.

Da unsere Beratungsstandorte infolge des Lockdowns vorübergehend geschlossen sind, setzen wir den Schwerpunkt auf die telefonische Beratung. Dabei zeigt sich aber, dass Verbraucher den persönlichen Kontakt vorziehen. Die Beratungsstandorte sind nach wie vor wichtig für unsere Arbeit. Mit Eröffnung eines neuen Standortes in Plön haben wir nun insgesamt 23 Standorte. Damit unsere Energieberatung im Flächenland Schleswig-Holstein möglichst vielen Interessierten auf kurzem Weg zugänglich ist, setzen wir außerdem auf Vernetzung mit den Klimaschutzmanagern der Kommunen und den Volkshochschulen. Zudem halten unsere



Foto AdobeStock (1)

verbraucherzentrale



Energieberatung

Experten regelmäßig Vorträge bei unseren Mitgliedsverbänden, den Landfrauen, Haus & Grund, Verband Wohneigentum, SoVD und anderen.

Mithilfe von Kooperationen auf Landkreis- oder Kommunalebene stellen wir Verbrauchern unser Angebot vor und senken die Schwelle für die Beratung. Diese Möglichkeit nehmen Kommunen gut an. So konnten wir unsere Checks im Jahr 2020 im Landkreis Nordfriesland und insgesamt 16 Kommunen kostenlos anbieten, was in den Regionen zu einer weiteren Nachfragesteigerung führt. Zudem wenden sich immer öfter Kommunen an uns, wenn sie mit Anfragen zum Thema Energie konfrontiert werden.

Ein weiteres wichtiges Standbein bilden Messe und Aktionstage im Land, wo wir mit Verbrauchern ins Gespräch kommen. Das erste Quartal 2020 begann für uns erfolgreich mit den Messen „Rund ums Haus“ in Norderstedt und Bad Bramstedt sowie der Immomeile in Lübeck und zwei Aktionstagen. Seit Beginn der Pandemie zum zweiten Quartal fallen fast alle Veranstaltungen aus. Nur Nordeuropas größte Baumesse, die NordBau, ging mit 32 statt 900 Ausstellern im September 2020 an den Start. Dort haben wir unser Angebot gemeinsam mit der Investitionsbank und der Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen präsentiert.

Besonders hoch ist die Nachfrage nach unseren Energiechecks, zu denen ein Energieberater nach Terminvereinbarung ins Haus kommt. Viele Hausbesitzer planen energetische Sanierungsmaßnahmen und wollen sich eine günstige und effiziente Energieversorgung ihrer Immobilie sichern. Unsere Energieberater unterstützen sie dabei, geeignete Maßnahmen auszuwählen und daraus tragfähige Sanierungspläne zu entwickeln. Mit sechs verschiedenen Checks bieten wir Ratsuchenden die Möglichkeit, ihre individuelle Situation von Fachleuten begutachten zu lassen und Lösungen für häufig komplexe Probleme zu entwickeln. Direkt vor Ort am Objekt prüfen die Energieberater, ob Energielecks oder Sanierungsbedarf bei Technik oder Gebäudehülle vorliegen und dokumentieren diese in einem Bericht, den die Ratsuchenden anschließend erhalten.

Besonders begehrt sind die Gebäude-Checks, der neue Eignungs-Check Solar sowie der Detail-Check. Beim Gebäude-Check untersucht ein Energieberater das ge-

samte Haus auf Möglichkeiten für energetische Verbesserungen. Der Eignungs-Check Solar ist ein Angebot für Hauseigentümer, die in eine Solaranlage investieren wollen. Unsere Fachleute prüfen, ob sich das Gebäude dafür eignet. Spezifische Energieprobleme rund um Sanierung, Dämmung oder Haustechnik klären unsere Energieberater im Detail-Check. Seit Beginn der Pandemie müssen wir Energie-Checks weitgehend aussetzen, was zu langen Wartelisten führt.

Die gesamte Energieeinsparberatung ermöglichen wir dank der Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie.



SIND IHRE ENERGIEKOSTEN ZU HOCH? Jetzt Beratungsvideo auf YouTube ansehen

Ihr Stromzähler überschlägt sich? Ihre Energiekosten feiern monatlich neue Rekorde? Die Energieberatung der Verbraucherzentrale hilft Ihnen kompetent und unabhängig, Stromfresser in Ihrem Haushalt zu finden und hält viele Tipps und Tricks bereit, mit denen Sie schnell und einfach Energie sparen können. Doch schauen Sie selbst, was Sie bei der kostenlosen Energieberatung erwartet!

IMPRESSUM

Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e.V.
BFW Landesverband Nord e. V.
BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN - Landesverband Schleswig-Holstein
Bund der Steuerzahler Schleswig-Holstein e.V.
CDU - Landesverband Schleswig-Holstein
Deutscher Frauenring e.V. Landesverband Schleswig-Holstein
Deutscher Mieterbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.
Deutscher Kinderschutzbund Landesverband Schleswig-Holstein e.V.
Hausfrauen-Union e.V. Landesverband Schleswig-Holstein
FDP Landesverband Schleswig-Holstein
Haus & Grund Schleswig-Holstein – Verband Schleswig-Holsteinischer Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e.V.
Hausfrauen-Union e.V. Landesverband Schleswig-Holstein
Investitionsbank Schleswig-Holstein
LandesFrauenRat Schleswig-Holstein e.V.
Landesjugendring Schleswig-Holstein e.V.
Landesseniorenrat Schleswig-Holstein e.V.
LandFrauenVerband Schleswig-Holstein e.V.
Pro Bahn Schleswig-Holstein/Hamburg e.V.
Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e.V.
Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e.V.
Sozialverband Deutschland e. V. Landesverband Schleswig-Holstein
SPD Landesverband Schleswig-Holstein
Verband Wohneigentum Siedlerbund Schleswig-Holstein e. V.
Verbrauchergemeinschaft Neumünster
Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e.V.
Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

Vorstand

Stefan Bock

Verwaltungsrat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann
1. und 2. stellvertretende Vorsitzende: Birgit Wille, Hans-Peter Küchenmeister
Beisitzer: Madina Assaeva, Alexander Blazek, Heike Döpke, Horst Eger, Anette Röttger, Dietmar Walberg

Beirat

Vorsitzende: Heidrun Clausen
Beisitzer: Prof. Udo Beer, Johannes Grützner, Marit Hansen, Joschka Knuth, Hans-Henning Kujath, Stephan Holowaty, Rainer Kersten, Kerstin Metzner, Christian Dirschauer, Raju Sharma, Jan Nissen, Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Malte Ohl, Marc Ziertmann

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 5 90 99-0, Fax 0431 / 5 90 99 77, info@vzsh.de

V. i. S. d. P.: Vorstand Stefan Bock

Redaktion: Vivien Arwers

Gestaltung: Outline-Graphix UG

Stand: Juni 2021



Fotos AdobeStock (1), Credit StockSnap/Pixabay



ENERGIE WENDE

**SONNENSTROM, INTELLIGENTE ZÄHLER
UND WÄRMENETZE - WIR NEHMEN
VERBRAUCHER:INNEN MIT AUF DEM WEG
ZUR ENERGIEWENDE.**

Klimaschutz und Verbraucherschutz müssen Hand in Hand gehen. Nur mit einer breiten Akzeptanz der Bürger:innen sind die Ziele des Pariser Abkommens erreichbar. Wärmenetze, Mieterstrom und Digitalisierung spielen dabei eine wichtige Rolle. Unser Projekt „Durchblick Energiewende“ eröffnet Verbrauchern:innen Möglichkeiten, ihre persönliche Energiewende zu gestalten und die Vorteile neuer Technik zu nutzen.

Ziel unseres Projektes sind bezahlbare und umsetzbare Lösungen, mit denen Verbraucher ihren Beitrag zur Energiewende leisten können. Das Interesse der Menschen in Schleswig-Holstein an erneuerbaren Energien ist groß. Viele sind bereit, in zukunftsfähige Technik wie Fotovoltaik und E-Mobilität zu investieren. Um dies flächendeckend zu ermöglichen, gilt es, bürokratische Hürden zu überwinden und die in vielen Bereichen komplizierte Umsetzung zu erleichtern. Dazu vernetzen wir uns mit den wichtigen Akteuren der Energiewirtschaft und entwickeln mit ihnen Lösungswege für energiebewusste Verbraucher. Allein im Jahr 2020 haben wir knapp 100 Fachgespräche mit Stadtwerken, Forschungseinrichtungen, Verbänden und Organisationen geführt. Eine enge Zusammenarbeit haben wir mit den Energiebürgern Schleswig-Holstein, der Energieagentur der Investitionsbank Schleswig-Holstein sowie mit anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) initiiert.

Da wir aufgrund der Pandemie im vergangenen Jahr 25 von 99 geplanten Veranstaltungen absagen mussten, haben wir uns auf digitale Formate konzentriert. Die Umstellung ist zügig gelungen und die zunächst noch verhaltenen Teilnehmerzahlen sind im vierten Quartal deutlich angestiegen. So haben wir mit 20 Veranstaltungen von Oktober bis Dezember knapp 45 Prozent der Teilnehmerzahlen aus dem Jahr 2020 erreicht. Entsprechend den Wünschen der Teilnehmer haben wir die Veranstaltungen von reinen Vorträgen zu interaktiven Formaten weiterentwickelt. Zudem haben wir mit unseren Podcasts zum Thema Smart Meter und Wärmenetze ein neues digitales Angebot für Verbraucher geschaffen.

Um die Möglichkeiten der Energiewende für Verbraucher anschaulich zu machen, stellen wir im Blog unserer Website Akteure vor, die Maßnahmen erfolgreich umgesetzt haben. Beim Projektthema Mieterstrom stehen diese Umsetzer für uns im Fokus. Damit Mieter direkt am Ausbau der Erneuerbaren Energien teilhaben können, braucht es die Hauseigentümer. Diese erzeugen den Mieterstrom mit So-

laranlagen auf dem Dach eines Wohngebäudes und stellen ihn den Mietern im Haus oder im Quartier zur Verfügung, ohne dass er durch das öffentliche Stromnetz fließt. Da beim Mieterstrom viele Kostenbestandteile entfallen, ist er für Mieter preislich attraktiv. Allerdings erschweren bürokratische Hemmnisse für Eigentümer eine breite Umsetzung solcher Projekte. Zudem ist für die Wirtschaftlichkeit eine hohe Eigenverbrauchsquote notwendig. Gemeinsam mit Haus & Grund und dem Verband Norddeutscher Wohnungsunternehmen haben wir deshalb in einer Online-Veranstaltung über Mieterstrom und E-Mobilität informiert. Unter dem Titel „Wie können Mieter von der Energiewende profitieren: Durch Ökostrom vom eigenen Dach & E-Mobilität?“ haben Akteure aus Berlin, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Schleswig-Holstein praktische Erfahrungen und Möglichkeiten vorgestellt sowie technische und gesetzliche Entwicklungen erläutert.

Mit unserer neuen Vortragsreihe „Heizen & Klimaschutz: Was kostet mich das?“ in Kooperation mit der Energieberatung der Verbraucherzentralen informieren wir über Möglichkeiten, durch Sanierungen die Energiewende mit zu gestalten. Neben der CO₂-Bepreisung für die Wärmeversorgung gehen wir auf die Bedeutung von Nah- und Fernwärmenetzen, auch in unterschiedlichen organisatorischen Formen ein. Die Energieberater der Verbraucherzentrale erläutern verschiedene Varianten moderner, effizienter Heizungsanlagen und die Angebote öffentlicher Förderung.

Eine Schlüsseltechnologie der Energiewende bieten Smart Meter.

Sie sollen Energieerzeugung und -verbrauch intelligent verknüpfen. Sie werden zum Beispiel benötigt, um in kleinen regionalen Märkten Stromerzeugung und -verbrauch zu automatisieren und das Stromnetz optimal auszulasten. Das macht die Energiewende effizienter und spart teuren Netzausbau zugunsten aller Stromkunden. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat den Rollout der intelligenten Messsysteme im Jahr 2020 freigegeben. Unsere Befragung unter Netzbetreibern und Energieversorgern in Schleswig-Holstein zeigt, dass beim Rollout ein ein-

Schleswig-Holstein macht sich klar zur Wende. Davor gibt es Hindernisse zu überwinden.

heitliches Vorgehen fehlt. Einige Unternehmen haben bereits vor 2020 Smart Meter verbaut, andere planen den Start erst für 2021.

Unser Projektteam bringt sich auch auf Bundesebene ein, vertritt die landespolitischen Interessen Schleswig-Holsteins. Im vergangenen Jahr haben wir auf Seiten der Verbraucherzentralen die Vor- und Nachbereitung der Taskforce-Sitzungen zur SMGW-Standardisierung (Smart Meter Gateway), des Austausches mit dem BMWi und dem BSI sowie die Betreuung des laufenden Evaluationsprozesses der Wärmelieferverordnung übernommen.

Zudem nehmen wir an zwei Forschungsprojekten teil und bringen die Interessen der Verbraucher sowie die Erfahrungen aus der Verbraucherberatung ein. Daraus ergibt sich ein bundesweites Netzwerk von Ansprechpartnern. Der Fachaustausch hilft zudem bei der Konkretisierung eigener Positionen. Bei den Forschungsprojekten handelt es sich um „Energie-Suffizienz in Energiewende und Gesellschaft“ (u.a. mit Uni Flensburg und Wuppertal-Institut) sowie „COME RES – Advancing Renewable Energy Communities“ (u.a. mit MELUND und Freie Universität Berlin).



Die Energiewende ist eine Gemeinschaftsaufgabe. Mit unseren Podcasts bieten wir Informationen zu intelligenter Energienutzung. So wollen wir Bürger:innen zum Mitmachen motivieren.

VERBRAUCHER- BILDUNG

KINDER SIND EINE BEGEHRTE ZIELGRUPPE FÜR UNTERNEHMEN. DESHALB IST VERBRAUCHERBILDUNG WICHTIG.

Bildung ist die Voraussetzung für eine gesunde Entwicklung und ein selbstbestimmtes Leben. Dabei spielt Verbraucherbildung in der Schule eine wichtige Rolle. Kinder und Jugendliche werden früh mit Werbung konfrontiert und wachsen mit digitalen Medien auf. Mit unseren Bildungsprojekten bereiten wir Kinder und Jugendliche auf den Umgang mit Geld, Verträgen und Dienstleistungen vor. Wir bieten außerdem Fortbildungen und Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte an.

Käufe und Vertragsschlüsse in der digitalen Welt sind nur einen Klick entfernt, doch die finanziellen und rechtlichen Folgen sind oft weitreichend und komplex. Oft bemerken Betroffene erst im Nachhinein, dass sie in eine Vertragsfalle geraten sind. Dafür genügt es, im Internet einen Film zu streamen, auf Werbung zu klicken oder am Telefon einmal zu oft „Ja“ zu sagen. Neben solchen unfairen Tricks von zwielichtigen Geschäftemachern im Netz haben auch etablierte Unternehmen ihre Methoden, um Menschen zu beeinflussen. Zwischen ausgeklügelten Werbestrategien, psychologischen Vertriebskniffen und versteckten Klauseln treffen Verbraucher oft Entscheidungen, die sie später bereuen. Wie dramatisch die Folgen sein können, erleben wir in unserer Schuldner- und Insolvenzberatung im Kreis Segeberg. Dort unterstützen wir Menschen, die ihre finanziellen Verpflichtungen und in vielen Fällen auch ihren Alltag nicht mehr bewältigen können.

Damit Kinder und Jugendliche gegen solche Erfahrungen gewappnet sind, brauchen sie ein kritisches Denken und Grundwissen über Geldgeschäfte und Verträge. Verbraucherbildung befähigt Kinder und Jugendliche, ein selbstbestimmtes und verantwortungsvolles Leben zu führen. Dies ist aus unserer Sicht die wichtigste Aufgabe von Verbraucherbildung. Mit 16 vom Verbraucherzentrale Bundesverband ausgezeichneten Verbraucherschulen gehört Schleswig-Holstein bei der Verbraucherbildung bundesweit zu den Spitzenreitern.

Für alle Schulen in Schleswig-Holstein bieten wir fachliche Unterstützung an. Auf unseren Internetseiten finden Lehrkräfte und Multiplikatoren vielfältige Materialien und Informationen zu Finanzen, Recht, Energie und Ernährung. Wir bieten außerdem Veranstaltungen und Workshops, die Schulen bei uns buchen können. Diese

Angebote stellen wir dank der Förderung des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) zur Verfügung. Das Projekt WVS wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie vom Landesministerium für Justiz, Europa und Verbraucherschutz finanziert. Es verbindet verschiedene Fachbereiche und ermöglicht umfassende Prävention und Information rund um Verträge, Finanzdienstleistungen und Pflege.

Im Jahr 2020 haben an unseren 52 Veranstaltungen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes und der IQSH in Schulen 955 Schüler, 75 Lehrkräfte und 147 Eltern teilgenommen. Auf die schwierigen Bedingungen in der Pandemie haben wir uns eingestellt und verschiedene digitale Angebote geschaffen – darunter interaktive Lernspiele und eine umfassende Informationsseite für junge Menschen, die einen längeren Aufenthalt im Ausland planen.

Mit einer selbst entwickelten virtuellen Schnitzeljagd haben wir uns am bundesweiten Digitaltag beteiligt. Der Aktionstag soll Digitalisierung verständlich machen und Menschen rund um digitale Themen zusammenbringen. Bei unseren Schnitzeljagden kann jeder auf spielerische Weise sein Wissen zu Geld, Verträgen und anderen wichtigen Verbrauchertemen testen. So erreichen wir junge Menschen



Kinder bewegen sich schon früh in der digitalen Welt. Für echte Chancengerechtigkeit ist es wichtig, dass sie den kritischen Umgang mit Medien lernen.

in der digitalen Welt, wo sie bereits im Grundschulalter aktiv sind. Die Pandemie mit ihren Folgen hat diese Entwicklung verstärkt. Der Schulbesuch ist seitdem für viele Kinder nur eingeschränkt möglich, Freizeitangebote in Vereinen und Gruppen fallen aus. Damit hat die Nutzung digitaler Medien noch zugenommen. Laut einer aktuellen Studie der Krankenkasse DAK ist allein die durchschnittliche Nutzungsdauer von sozialen Medien bei Jugendlichen um mehr als eine Stunde auf fast dreieinhalb Stunden pro Tag gestiegen.

Kinder und Jugendliche spielen Online-Spiele, sehen sich Videos auf YouTube an und tauschen sich über WhatsApp, TikTok, Snapchat, Instagram und andere Online-Medien aus. Dabei werden sie mit Falschinformationen,

Werbung und subtilen Kaufanreizen konfrontiert. Um diese zu erkennen, brauchen sie die Fähigkeit, Eindrücke kritisch zu hinterfragen und einzuordnen. Nicht alle Familien sind in der Lage, dies mit Kindern einzuüben. Deshalb ist die Vermittlung von Medienkompetenz in der Schule aus unserer Sicht wichtig, um Kindern Chancengerechtigkeit und gute Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Dazu leisten wir unseren Beitrag mit den Veranstaltungen „Medien machen Schule“. Gemeinsam mit dem Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen (IQSH), der Polizei und dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz vermitteln wir Schülern, Lehrkräften und Eltern Informationen und eine kritische Haltung zu digitalen Angeboten. Unsere Beteiligung an dieser Kooperation ist dank einer Finanzierung vom IQSH möglich.



Jetzt QR-Code scannen & Reinhören

Verbraucherbildung in der Pestalozzischule in Neumünster

Bei der Verbraucherbildung liegt Schleswig-Holstein im bundesweiten Vergleich weit vorn: Mit sieben ausgezeichneten Schulen steht das Land aktuell auf dem zweiten Platz hinter Nordrhein-Westfalen. Schon in der Grundschule lassen sich Alltagsthemen anschaulich vermitteln.

KONSUM ALPHA

LESEN LERNEN, RECHTE KENNEN. UNSER PROJEKT FÜR GRUNDBILDUNG.

Für Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten ist der Verbraucheralltag schwierig. Ohne Unterstützung sind sie kaum in der Lage, Verträge, digitale Angebote und Geschäftsbedingungen zu durchschauen. Betroffen sind laut einer Studie der Universität Hamburg rund 6,2 Millionen Erwachsene in Deutschland. Für diese Menschen entwickeln wir im Projekt KonsumAlpha gemeinsam mit der Europa-Universität Flensburg und dem Landesverband der Volkshochschulen spezielle Lern- und Beratungsangebote. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung fördert das Projekt im Rahmen der AlphaDekade zur Verbesserung der Lese- und Schreibfähigkeiten Erwachsener.

Die Idee: Betroffene beschäftigen sich mit Verbraucherentscheidungen und verbessern dabei ihre Lese- und Schreibfertigkeiten. Der Austausch mit sozialen Einrichtungen ist ein wichtiger Teil unserer Arbeit – so erfahren wir, welche Probleme unsere Zielgruppe beschäftigen und welche Themen für sie wichtig sind. Zu unseren neuen Multiplikatoren gehören Mehrgenerationenhäuser. Diese offenen Begegnungsorte für Menschen jeden Alters und verschiedener kultureller Hintergründe bieten die Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen, sich auszutauschen und weiterzubilden. Hier haben wir angesetzt und den Mitarbeitern unsere Materialien vorgestellt.

Ein wichtiges Thema für unser Projekt ist der Umgang mit digitalen Medien. Deshalb haben wir Kontakt zu den Digitalen Knotenpunkten aufgenommen. In die-

sen Anlaufstellen vor Ort können Verbraucher neue Technik ausprobieren und sich zu aktuellen digitalen Themen informieren. Bisher gibt es drei solcher Knotenpunkte in Schleswig-Holstein: in Meldorf, Lauenburg und Oldenburg in Holstein. Mit einem Vortrag zu Smartphones und Mobilfunkanbietern haben wir eine Diskussion über Themen wie Speicherkapazität, Datensicherung und Sicherheit im Internet angestoßen. Unsere Teilnehmer wurden dabei aktiv, probierten das Gelernte an ihren eigenen Geräten aus und stellten viele Fragen. Für lokale Ansprechpartner in der Grundbildung eröffnen wir so neue Wege, um auf Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten zuzugehen.

6,2 Mio. Erwachsene in Deutschland können nicht richtig lesen und schreiben.

Eine zentrale Rolle in unserem Projekt spielt die Entwicklung von Lehrmaterialien zu Verbraucherrecht, Wohnen, Geld, Konsum und Versicherungen. Diese lassen sich in Grundbildungskursen und Beratungen vielfältig einsetzen. Mit der medienpädagogischen App Actionbound entwickeln wir digitale Lernrallyes. Der Lernstoff lässt sich damit spannend verpacken, etwa als Detektivgeschichte oder Schnitzeljagd. Der spielerische Ansatz soll die Motivation zum Lernen steigern und die Teilnehmer für den Verbraucheralltag stärken. Teilnehmer von Alphabetisierungskursen verschiedener Volkshochschulen werden diese Spiele im Jahr 2021 testen. So können wir die Spiele genau auf die Bedürfnisse unserer Zielgruppe zuschneiden und sicherstellen, dass sie eine echte Hilfe beim Lernen sind.



QUARTIERS-ARBEIT

Untergeschobene Verträge, erfundene Inkasso-Forderungen, Abzocker an der Haustür – solche alltäglichen Verbraucherprobleme haben für sozial benachteiligte Menschen oft dramatische Folgen. Deshalb bieten wir seit Juli 2020 mit einem neuen Projekt Unterstützung für Verbraucher:innen in Kiel Gaarden und Neumühlen-Dietrichsdorf. In diesen Stadtteilen ist der Anteil von Bürgern:innen mit Migrationshintergrund, Alleinerziehenden und Sozialleistungsempfänger:innen überdurchschnittlich hoch.



Beate Oedekoven und Ivan Terre sind für die Menschen im Quartier da.

Fotos VZSH

Sozial Benachteiligte und Menschen mit mangelnden Deutschkenntnissen werden von Betrug und Abzocke im Verbraucheralltag besonders hart getroffen. Wer Verkaufstricks, Betrugsmaschinen und die eigenen Rechte nicht kennt, wird leicht Opfer von Betrügern und dubiosen Geschäftemachern. Für Menschen, die mit wenig Geld auskommen müssen, ist schon ein Verlust von kleinen Summen schmerzlich. Ein paar Hundert zu viel gezahlte Euro – zum Beispiel für einen überkauften, untergeschobenen Handyvertrag – können in die Überschuldung führen, wie wir aus unserer Schuldner- und Insolvenzberatung wissen. Das bundesweite Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ konzentriert sich deshalb auf Stadtteile, in denen viele sozial benachteiligte Menschen leben. So überwinden wir Hemmschwellen und bieten Verbrauchern vor Ort unkompliziert Rat und Unterstützung an.

Unser Team erfährt aus erster Hand, welche Probleme und Sorgen die Menschen bedrücken. Die ersten

zusammen – darunter Jobcenter, Schuldnerberatungen, Stadtbibliotheken, AWO, Diakonie, Migrationsberatung, Flüchtlingsrat, Bildungsträger, Mehrgenerationenhäuser und religiöse Gemeinschaften. Ziel ist es, die vorhandenen Informations- und Kommunikationskanäle zu nutzen und das neue Angebot bekannt zu machen.

Zweimal wöchentlich bietet unser Team offene, kostenfreie Sprechstunden vor Ort an. Dort erhalten Verbraucher niedrigschwellig und auf kurzem Weg Hilfe zur Selbsthilfe. Mit Infoständen in Schulen, Veranstaltungen in den Stadtteilen und Workshops zu Verbraucherthemen bietet das Projektteam zudem gezielte Prävention und Information für bestimmte Verbrauchergruppen, zum Beispiel Senioren oder Menschen mit geringen Kenntnissen der deutschen Sprache.

So können wir Verbrauchergruppen erreichen, die bisher nur schwer den Zugang zur Verbraucherzentrale finden. Eine kostenpflichtige Beratung stellt für diese Menschen oft eine zu hohe Hürde dar.



Von dem Projekt erhoffen wir uns auch, künftig mehr über die speziellen Probleme dieser Gruppe zu erfahren. Das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördern das Projekt mit der Initiative der Sozialen Stadt „Nachbarschaften stärken – Miteinander im Quartier“.

Das Land Schleswig-Holstein stellt eine zusätzliche Förderung für das Projekt zur Verfügung. Damit wollen wir künftig kostenfreie Rechtsberatung für Empfänger von Sozialleistungen aus den Stadtteilen Kiel Gaarden und Neumühlen-Dietrichsdorf ermöglichen.

In den kommenden Jahren wird sich zeigen, wo weiterer Handlungsbedarf besteht und welche konkrete Unterstützung die Menschen vor Ort in Verbraucherfragen benötigen.

Monate haben unsere neuen Projektmitarbeiter genutzt, um sich in den Stadtteilen mit Kooperationspartnern und Multiplikatoren zu vernetzen. Sie arbeiten eng mit anderen sozialen Einrichtungen vor Ort

DIE CORONAKRISE BEDROHT VIELE SELBSTSTÄNDIGE IN IHRER EXISTENZ. WIR RECHNEN MIT EINER ZUNAHME VON INSOLVENZEN.

Seit mehr als 30 Jahren unterstützen und begleiten wir Ratsuchende im Kreis Segeberg auf ihrem Weg aus dem Schuldenkreislauf. Die Betroffenen leiden unter Existenznot und psychischer Belastung, viele sind von Kontosperrungen, Stromsperren oder Obdachlosigkeit bedroht. Unsere Schuldnerberatung in der Region beruht daher auf enger Zusammenarbeit mit Jobcentern und sozialen Beratungsstellen.

SCHULDNER- & INSOLVENZ- BERATUNG



Laut Schuldneratlas ist die Zahl der überschuldeten Haushalte in Schleswig-Holstein mit 10,7 Prozent höher als im Bundesdurchschnitt (9,9 Prozent). Aufgrund der anhaltend schwierigen wirtschaftlichen Situation gehen wir von einer weiteren Zunahme der Überschuldung in den kommenden Monaten aus. Die wirtschaftlichen Folgen der Pandemie treffen Menschen mit Schuldenproblemen und kleinen Einkommen besonders hart. In der ersten Jahreshälfte 2020 haben sich viele Betroffene dank staatlicher Hilfsprogramme, eigener Ersparnisse oder durch Auflösung ihrer Altersvorsorge durch die Krise gerettet. Seit dem Herbst 2020 kommen immer mehr Ratsuchende in die Schuldnerberatung, weil sie durch pandemiebedingte Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit oder Auftragsausfälle dazu gezwungen sind. So haben wir allein im Jahr 2020 insgesamt 2.479 Beratungsgespräche geführt und 19.453 Schreiben an Gläubiger verschickt.

Gründe für Überschuldung sind Schicksalsschläge wie schwere Krankheiten, Tod des Partners oder Trennung. Wer von wenig Geld leben muss, kann schon durch eine Nachzahlung an den Stromversorger in eine

Schuldenkrise geraten. Schnell entsteht ein Kreislauf von Problemen, aus dem Betroffene ohne Unterstützung nicht herauskommen.

Seit dem Herbst 2020 beobachten wir eine Zunahme von Existenznöten infolge der Corona-Pandemie.

Viele empfinden ihre Situation als ausweglos und verlieren die Fähigkeit, ihre Probleme zu lösen. Hier spielen unsere niedrigschwelligen Gesprächsangebote eine wichtige Rolle. Bei der Beratung sind Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl wichtig, da viele Ratsuchende unter starker psychischer Belastung leiden. In ausführlichen Gesprächen gewinnen unsere Fachkräfte ein detailliertes Bild von den Lebensumständen, der

Motivation für die Beratung und dem beruflichen Werdegang. Leider ist dies aufgrund der Pandemie seit einem Jahr sehr erschwert. Unsere telefonische Beratung kann diese Lücke nur zum Teil ausfüllen. Einigen unserer Klienten gelingt es, im Anschluss an die telefonische Beratung alle nötigen Unterlagen bei uns einzureichen. Solche Fälle können wir weiterbearbeiten. Andere sind ohne persönliche Ansprache nicht imstande, unsere Handlungsempfehlungen umzusetzen. Wir rechnen damit, dass nach Aufhebung der Pandemie-bedingten Einschränkungen viele erneut auf uns zukommen werden. Ziel unserer Beratung ist immer, einen Weg aus der Verschuldung zu finden. Die Lösungswege sind unterschiedlich. In Notsituationen wie etwa bei drohender Kontopfändung, Stromsperre oder Obdachlosigkeit greifen wir sofort ein. Im Lauf der Beratung prüfen wir die rechtliche Grundlage der Forderungen und verhandeln mit den Gläubigern. Viele Ratsuchende brauchen ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto), das ihnen Freibeträge für den Fall einer Kontopfändung sichert. Nach einer eingehenden Prüfung der persönlichen Daten und der Lebenssituation stellen wir die nötigen Bescheinigungen für solche Freibeträge aus. Diese direkte Krisenintervention haben wir auch im Ausnahmejahr 2020 sichergestellt.

Wenn Klienten nicht in der Lage sind, den Schuldenberg aus ihrem Einkommen abzubauen, bietet die Verbraucherinsolvenz einen Ausweg. In unseren Beratungsstellen in Bad Segeberg und Kaltenkirchen bereiten wir diese Verfahren vor und begleiten Klienten durch den Prozess. Das Jahr 2020 hat bei der Verbraucherinsolvenz eine entscheidende Veränderung gebracht, die sich deutlich auf unsere Arbeit auswirkt. Anfang Juni 2020 hatte die Bundesregierung eine Verkürzung der Verfahrensdauer für die Restschuldbefreiung bei Verbraucherinsolvenzen von vorher regulär sechs Jahren auf drei Jahre angekündigt. Daraufhin hatten sich die meisten Ratsuchenden entschieden, mit ihrem Antrag auf Verbraucherinsolvenz bis zur Gesetzesänderung abzuwarten. Die neue Regelung sollte laut Ankündigung ab Oktober 2020 wirksam sein, wurde

dann aber erst mit Beginn des neuen Jahres gültig. Damit konnten wir viele laufende Beratungen nicht abschließen und mussten diese verschieben. Wir haben im Jahr 22 Insolvenzverfahren in die Wege geleitet und rechnen mit einer Häufung von Verfahren im Jahr 2021.

Zusätzlich zur eigentlichen Schuldnerberatung benötigen einige Betroffene weitere Unterstützung, um psychische, familiäre oder gesundheitliche Probleme in den Griff zu bekommen. Dabei arbeiten wir eng mit Einrichtungen für Sozial- und Suchtberatung zusammen. Im Lauf der Beratung gelangen viele unserer verzweifelten Klienten zu neuem Selbstbewusstsein, gehen ihre Probleme an und nutzen Hilfsangebote. Bei Arbeitslosen ist die aktive Jobsuche ein Schlüssel zum Erfolg. Um weiterer Überschuldung vorzubeugen, legen wir zunehmend Gewicht auf die präventive Arbeit durch Vermittlung von Haushalts- und Finanzkompetenz sowie Verbraucherkwissen. Im Fokus stehen dabei Jugendliche und junge Erwachsene, Geflüchtete, Alleinerziehende sowie Langzeitarbeitslose über 50 Jahre.

Neben der Beratung brauchen Betroffene oft Hilfe bei psychischen und familiären Problemen.

Diese professionelle Hilfe bieten wir dank großer finanzieller Unterstützung des Kreises Segeberg an unseren Standorten in Bad Bramstedt, Bad Segeberg, Bornhöved, Henstedt-Ulzburg und Kaltenkirchen. Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein, alle genannten Städte (mit Ausnahme Bad Bramstedts) sowie der hiesige Sparkassen- und Giroverband per freiwilliger Selbstverpflichtung leisten ebenfalls einen Beitrag.



JAHRESABSCHLUSS 2020

Einnahmen (Euro)

Ministerium für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein	1.210.000
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein	201.600
Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung des Landes Schleswig-Holstein	375.902,69
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	167.275,86
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	391.520,15
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	179.901,42
Bundesministerium für Bildung und Forschung	158.698,16
Kreis Segeberg	324.273,99
Städte und Gemeinden	92.400
Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.	
› Beratungen	114.853,15
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	14.180,94
› Spenden, Mitgliedsbeiträge	14.077,34
› Einnahmen aus Projekten	198.856,63
› Sonstige	28.508,99
Beratung zum Rundfunkbeitrag (NDR)	53.915,04
IQSH – Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein	4.937,5
OKSH – Offener Kanal Schleswig-Holstein	0
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband	13.752,1
Übertrag aus dem Vorjahr	103.023,78
Summe der Einnahmen	3.647.677,74

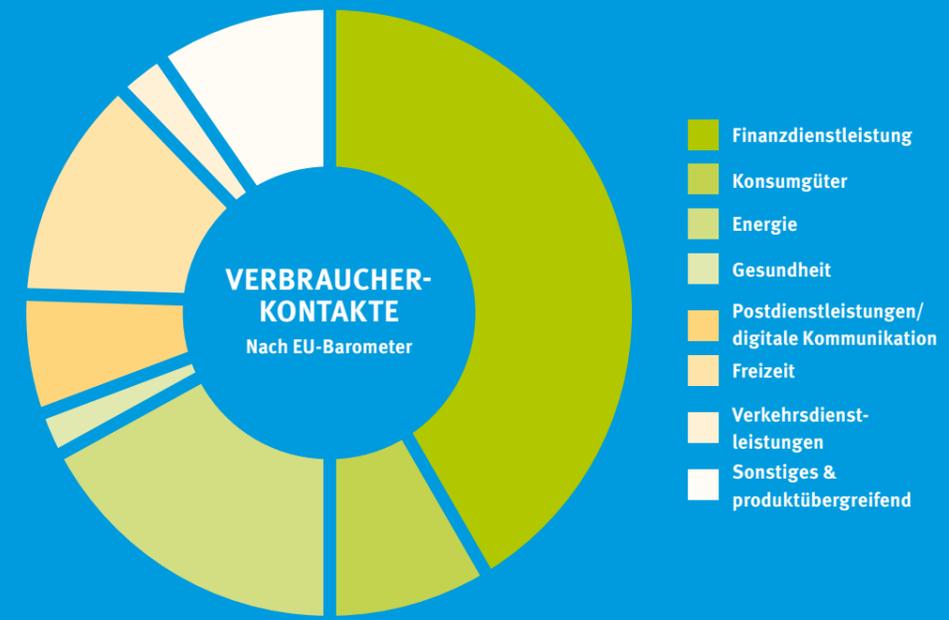
Ausgaben (Euro)

Personalausgaben	2.655.849,05
Sachausgaben	749.658,53
› Geschäftsbedarf	70.836,65
› Post- und Fernmeldegebühren	43.847,87
› Geräte und Ausstattungsgegenstände	72.109,26
› Gebäudebewirtschaftung	49.031,65
› Mieten und Pachten	197.981,81
› Unterhaltung Grundstücke und bauliche Anlagen	1.087,21
› Aus- und Fortbildung	11.246,24
› Sachverständige und Gerichtskosten u. ähnliche Ausgaben	18.068,95
› Dienstreisen	10.075,69
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	11.980,62
› Öffentlichkeitsarbeit	57.538,49
› Sonstige Verwaltungskosten	161.603,85
› Rückzahlungen	43.375,24
› Mitgliedsbeiträge	875
› Investitionen	0
› Rückstellung	0
Summe der Ausgaben	3.405.507,58

Überträge und Rückzahlungen 242.170,16

VERBRAUCHERKONTAKTE

Nach EU-Barometer	
Finanzdienstleistungen	32.628
Konsumgüter	6.348
Energie	13.416
Gesundheit	1.695
Postdienstleistungen/digitale Kommunikation	4.996
Freizeit	9.815
Verkehrsdienstleistungen	1.401
Sonstiges und produktübergreifend	7.626
Nach Kontaktarten	
Auskünfte	31.753
Beratungen mit Beschw.	30.340
Beratungen ohne Beschw.	11.367
Messen/Aktionen	7.727
Verweise extern	4.054
Beschwerdehinweise	1.276
Broschürenverkauf	321
Gesamt	86.838





verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

**INFORMATION.
BERATUNG.
BILDUNG.
INTERESSENVERTRETUNG.**

- Beratungsstelle
- Energieberatung
- Schuldner- und Insolvenzberatung

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

Postelweg 4, 25746 Heide
Telefon 0481 / 6 17 74, Fax 0481 / 6 36 09
heide@vzsh.de

Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 590 99 40, Fax 0431 / 590 994
77 kiel@vzsh.de

Beratungsstelle Lübeck

Fleischhauerstraße 45, 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

Schuldner- und Insolvenzberatung Bad Segeberg

Kirchplatz 1, 23795 Bad Segeberg
Telefon 04551 / 908 44 0, Fax 04551 / 908 44 22
segeberg@vzsh.de

Schuldner- und Insolvenzberatung Kaltenkirchen

Flottkamp 13b, 24568 Kaltenkirchen
Telefon 04191 / 722 74 0, Fax 04191 / 722 74 22
kaltenkirchen@vzsh.de

Schuldnerberatung Henstedt-Ulzburg

Haus der sozialen Beratung, Rathausplatz 3, 24558 Henstedt-Ulzburg
Telefon 04191 / 72 27 40
henstedt-ulzburg@vzsh.de

Schuldnerberatung Bad Bramstedt

Familienbüro Bad Bramstedt, Bleeck 15, 24576 Bad Bramstedt
Telefon 04191 / 72 27 40

Schuldnerberatung Bornhöved

Familienbüro Bornhöved, Lindenstraße 5, 24619 Bornhöved
Telefon 04323 / 80 54 47 11
www.verbraucherzentrale.sh

www.verbraucherzentrale.sh



twitter.com/vzsh



facebook.com/vzsh.de



instagram.com/verbraucherzentrale_sh/



troet.cafe/@verbraucherzentrale_sh

Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

Energieberatung Ahrensburg 040 / 52 38 455
Energieberatung Bad Oldesloe 0451 / 722 48
Energieberatung Bad Segeberg 0451 / 722 48
Energieberatung Bargteheide 0451 / 722 48
Energieberatung Dassendorf 040 / 52 38 455
Energieberatung Elmshorn 040 / 52 38 455
Energieberatung Eutin 0451 / 722 48
Energieberatung Geesthacht 040 / 52 38 455
Energieberatung Husum 0481 / 61 774

Energieberatung Itzehoe 0481 / 61 774
Energieberatung Kaltenkirchen 040 / 52 38 455
Energieberatung Mölln 0451 / 722 48
Energieberatung Neumünster 0431 / 590 99 40
Energieberatung Niebüll 0461 / 28 604
Energieberatung Pinneberg 040 / 52 38 455
Energieberatung Plön 0431 / 590 99 40
Energieberatung Rendsburg 0431 / 590 99 40
Energieberatung Schleswig 0461 / 28 604