

V₄ E₁ R₁ B₃ R₁ A₁ U₁ C₃ H₄ E₁ R₁

H₄ A₁ B₃ E₁ N₁

D₂ I₁ E₁

W₄ A₁ H₄ L₁

?

verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

JAHRESBERICHT 2017

Guter Rat ist unabhängig.

185 € im Jahr könnten Haushalte in Schleswig-Holstein mit dem Wechsel ihres Stromtarifs sparen

5.269 Schülerinnen und Schüler haben an unseren Bildungsveranstaltungen teilgenommen

6.000.000 € haben Schleswig-Holsteiner nach unserer Energieberatung in energetische Sanierung investiert

4.500.000.000 € haben Schleswig-Holsteiner für digitale Produkte ausgegeben

46.000 Menschen haben unsere Warnung zu gesundheitlichen Folgen von „Quetschies“ für Kinder in Online-Netzwerken gelesen

Die VZSH hat einen neuen Vorstandsvorsitzenden



Auf unserer Mitgliederversammlung im September ist **Jochem Schlotmann** zu unserem neuen Vorstandsvorsitzenden gewählt worden. Der Rechtsanwalt aus Kiel ist seit 28 Jahren im Beirat der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein aktiv und hat seit 1998 mit der Übernahme des Beiratsvorsitzes ständig an den Sitzungen des Vorstands teilgenommen. „Mir liegt die Verbraucherarbeit am Herzen. Aus eigenem Erleben und Gesprächen mit Bekannten weiß ich, wie wichtig die fachkundige, unabhängige Beratung ist, um Verbrauchern Sicherheit und Verlässlichkeit zu bieten“, so Jochem Schlotmann. Auf dem Gebiet der Interessenvertretung bringt er jahrzehntelange Erfahrung mit: Seit 1975 ist Jochem Schlotmann für Haus & Grund Schleswig-Holstein tätig, davon 15 Jahre als Mitglied des Präsidiums und zehn Jahre als Vizepräsident von Haus & Grund Deutschland.

Sein Vorgänger Peter Beushausen hatte das Amt nach elf Jahren als Vorstandsvorsitzender und insgesamt 25 Jahren hoch engagierter ehrenamtlicher Arbeit für die Verbraucherzentrale aus persönlichen Gründen niedergelegt.

LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

das Jahr 2017 hat uns große strukturelle Veränderungen gebracht. Den Auftakt im Frühjahr bildete der Umzug unserer Geschäftsstelle in die Kieler Hopfenstraße. Nach vielen Monaten des Arbeitens inmitten von Staub, Schutt und Baulärm in der Andreas-Gayk-Straße war der Umzug für alle Mitarbeiter der Geschäftsstelle ein Höhepunkt nach langer Vorfreude und gespannter Erwartung. Vor allem aber bedeutet dieser Ortswechsel für uns wieder einen großen Schritt nach vorn. In hellen, modern und komfortabel ausgestatteten Räumen arbeiten unsere Geschäftsführung, Fachreferenten und Verwaltungskräfte nun auf einer Etage vereint – ein Gewinn für die interne Transparenz und Kommunikation.



Kaum waren die Umzugskisten ausgepackt, wurde es für uns spannend auf politischer Ebene. Die schleswig-holsteinischen Landtagswahlen im Mai mit anschließender Bildung der ersten Jamaika-Koalition der Landesgeschichte brachten uns einen Wechsel in den Verantwortungsbereich des Ministeriums für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung. Neben neuen Ansprechpartnern auf der Verwaltungsebene haben wir es seitdem mit guten Bekannten in neuen Positionen zu tun.

Im Bundestagswahlkampf haben wir unter dem Motto „Verbraucher zählen, Verbraucher wählen“ in einer gemeinsamen Kampagne mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband auf wichtige Themen wie Altersvorsorge, Ausweitung des kollektiven Rechtsschutzes und Transparenz in der Lebensmittel-Kennzeichnung aufmerksam gemacht.

Den Wechsel unseres ehemaligen Vorstandsmitglieds Dr. Sabine Sütterlin-Waack in das Amt der Verbraucherschutzministerin haben wir mit einem lachenden und einem weinenden Auge begleitet, da sie zugunsten ihrer neuen Position aus unserem Vorstand ausgeschieden ist. Umso mehr freuen wir uns auf die Zusammenarbeit mit „unserer“ neuen Ministerin. Auch Kristina Herbst hat mit ihrem Wechsel ins Amt der Staatssekretärin im Ministerium für Inneres, ländliche Räume und Integration unseren Vorstand verlassen. Der plötzliche und tragische Tod von Dr. Axel Bernstein sowie der Abschied von Peter Beushausen und Ilse Fischer in den Ruhestand brachten weitere große Veränderungen in unserem Vorstand mit sich.

Inhaltlich haben uns aktuelle Marktentwicklungen und gesellschaftliche Veränderungen beschäftigt. Der Skandal um Fipronil in Eiern, die Insolvenzen der Fluggesellschaften Air Berlin und Niki sowie Preiserhöhungen bei Fernwärmeanbietern sind einige Beispiele für Themen, die Verbrauchern Sorgen bereitet haben. Vor allem in der Rechtsberatung und Energieberatung sehen wir immer komplexere und individuellere Problemstellungen. Zugleich verzeichnen wir weiterhin zunehmende Anfragen von Verbrauchern ohne ausreichende Deutschkenntnisse, was eine zusätzliche Herausforderung für unsere Beratungskräfte bedeutet. Mit dem vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab und geben einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen und die Arbeit unserer Fachbereiche in 2017.

Stefan Bock
Stefan Bock
Geschäftsführer

Jochem Schlotmann
Jochem Schlotmann
Vorstandsvorsitzender

BERATUNGSSTELLEN VOR ORT FLENSBURG, HEIDE, KIEL, LÜBECK UND NORDERSTEDT

Unsere fünf Beratungsstellen bieten Verbrauchern in der Fläche kompetenten und unabhängigen Rat. Insgesamt 33.595 Menschen haben sich 2017 mit ihren Fragen und Beschwerden an uns gewandt. Zusätzlich haben wir im Land 511 Veranstaltungen angeboten, an denen 20.941 Verbraucher teilgenommen haben.

Für die Verbraucherarbeit spielen unsere Beratungsstellen auch im Zeitalter der digitalen Informationen eine besonders wichtige Rolle. Viele Probleme, mit denen die Menschen zu uns kommen, lassen sich nur im persönlichen Gespräch lösen. Durch unseren täglichen Kontakt mit den Verbrauchern erfahren wir unmittelbar von Missständen auf den Märkten.



Sprachbarrieren und schwierige Rechtsfragen

Aus allen gesellschaftlichen Gruppen kommen ratsuchende Verbraucher zu uns. Dazu gehört etwa der pensionierte Lehrer, der ganze Ordner mit dokumentiertem Schriftverkehr und eine Fragenliste auspackt. Oder die junge Mutter, die neben quengelnden Kleinkindern auch noch den Hund zur Beratung mitbringt. Immer häufiger kommen Migranten und Flüchtlinge, die weder die deutsche Sprache beherrschen noch das deutsche Wirtschafts- und Rechtssystem kennen. In der Rechtsberatung hat die Zahl der komplexen Fälle zugenommen – mit der Folge, dass die geplante Beratungszeit häufig nicht mehr ausreicht, um alle sprachlichen und inhaltlichen Schwierigkeiten zu überwinden. Neben Fachwissen erfordert die Arbeit in den Beratungsstellen Fingerspitzengefühl. Mit viel Erfahrung gehen unsere Mitarbeiter auf die Menschen ein und unterstützen sie nach besten Kräften.

Vertragsärger und fehlender Service

Vertragsärger rund um Smartphone, Telefon und Internet hat 2017 wieder besonders viele Verbraucher beschäftigt. Mit dreisten Verkaufsmaschen und falschen Versprechungen haben Anbieter vor allem Senioren und Menschen mit mangelnden Deutschkenntnissen

unpassende und überteuerte Verträge untergeschoben. Hier konnten wir in vielen Fällen Verträge rückgängig machen und die Betroffenen vor hohen Kosten bewahren. So erging es etwa einer über 80-jährigen Dame aus Norderstedt, deren altes Handy mit Prepaid-Karte im Urlaub plötzlich nicht mehr funktionierte. Sie hatte das Gerät nur genutzt, um im Urlaub erreichbar zu sein. Mit der Absicht, ein Ersatzhandy zu kaufen, ging sie in einen Vodafone-Shop. Nach einem Gespräch mit dem Verkäufer unterschrieb sie zusätzlich einen kostspieligen neuen Kombivertrag für Mobilfunk, Festnetztelefon und Internet. Das wurde der Betroffenen aber erst zuhause bewusst, als die Techniker des neuen Anbieters vor der Tür standen. Für diese Verbraucherin konnten wir in unserer Rechtsberatung erfolgreich ein Sonderkündigungsrecht durchsetzen.

Falsche Kreditversprechen im Netz

Viele Fragen und Beschwerden gab es auch zu Kreditangeboten im Internet. Anbieter werben mit angeblich günstigen Krediten ohne Schufa-Auskunft. Dahinter stecken unseriöse Offerten für Prepaid-Kreditkarten. Die Vertragsbedingungen und Zusatzkosten stehen im Kleingedruckten. Prepaid-Kreditkarten sind völlig überflüssig, da Kunden sie nur mit einem vor-

her aufgeladenen Guthaben nutzen können. Darüber hinaus verlangen Anbieter Gebühren für Ausgabe und Versand der Karten. Hier werden Menschen, die aus Geldmangel handeln, in Schulden getrieben. In einigen Fällen konnten wir Betroffene unterstützen und den Widerruf dubioser Verträge erreichen.

Überforderung mit dem Rundfunkbeitrag

Oft führen Missverständnisse und fehlendes Wissen zu Problemen im Verbraucheralltag. Migranten und Flüchtlinge sind davon besonders betroffen. Viele kommen beispielsweise zur Beratung, weil sie hohe Forderungen vom Rundfunkbeitrag-Service erhalten haben, die sie nicht bezahlen können. Gegen Vorlage der richtigen Bescheinigungen mit unserer Unterstützung wurden die Forderungen zurückgezogen.



ZAHNÄRZTLICHE BERATUNG

Unabhängige Zweitmeinung von Fachleuten

Dank der Kooperation mit der Zahnärztekammer und der kassenärztlichen Vereinigung können wir seit 17 Jahren eine zahnärztliche Beratung anbieten. 112 Verbraucher haben sich 2017 bei uns zu geplanten Zahnbehandlungen, Zahnersatz sowie Heil- und Kostenplänen der Krankenkassen beraten lassen. Patienten haben bei uns die Möglichkeit, eine Zweitmeinung von unabhängigen Fachleuten einzuholen und Kostenvoranschläge prüfen zu lassen, bevor sie sich für eine Behandlung entscheiden. Dabei geht es häufig um hohe Geldbeträge im vier- bis fünfstelligen Bereich. Außerdem wichtig ist die Aufklärung der Ratsuchenden über die gesundheitlichen Folgen, die eine Behandlung nach sich ziehen kann.

Fotonachweis: VZSH

TIPP NEUE ANGEBOTE in unseren BERATUNGSSTELLEN

→ Veranstaltungsreihen speziell für Frauen in allen Beratungsstellen

Wir bieten Informationsabende mit Experten aus den Bereichen Bauen und Energie, Altersvorsorge und Versicherungen.

→ Beratung für privat Krankenversicherte zum Tarifwechsel

Nachdem private Krankenversicherungen ihre Beiträge mehrfach erhöht haben, sind immer mehr Menschen nicht mehr in der Lage, die finanzielle Belastung zu tragen. Ein Beispiel ist ein Ehepaar im Ruhestand, das von 2.200 Euro monatlicher Rente lebt und davon 1.600 Euro an die Krankenversicherung bezahlen muss.

→ Energieberatungspartys in Schleswig-Holstein

Private Gastgeber laden interessierte Freunde und Nachbarn zu einem Haus-Rundgang mit einem unabhängigen Energieberater der Verbraucherzentrale ein. Der Hausbesitzer erhält eine kostenlose Energieberatung für seine Immobilie und die Gäste nehmen Informationen und Energiespartipps mit nach Hause.

→ Thermografie-Rundgänge in Lübeck und Bad Schwartau

Unsere Energieberater zeigen den Teilnehmern mit der Wärmebildkamera anschauliche Beispiele für Wärmeverluste an Gebäuden.

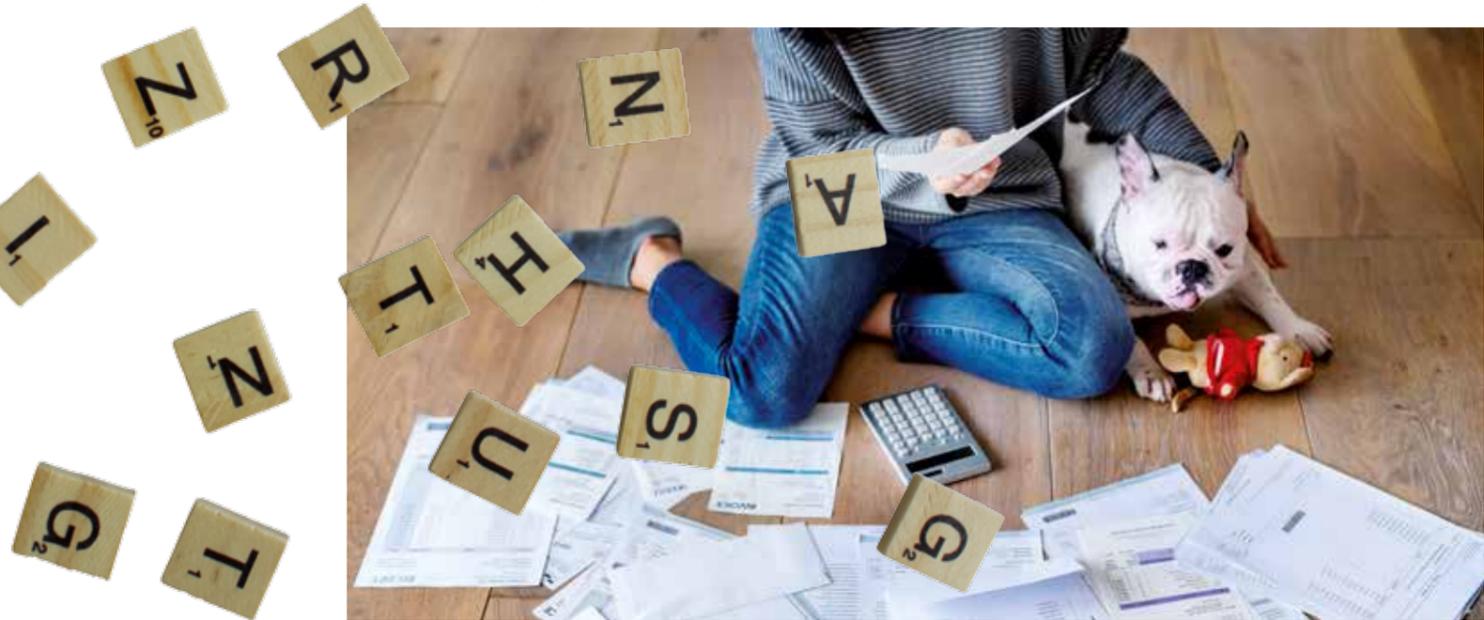
→ Vortrag und erweitertes Beratungsangebot zur Patientenverfügung in Kiel

Verbraucher haben Informationsbedarf zur inhaltlichen Gestaltung und Tragweite von Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten. Wir helfen bei der Formulierung von klaren und verlässlichen Patientenverfügungen und erläutern die rechtlichen Hintergründe.

VERBRAUCHERRECHT

... AUSWEG AUS VERTRAGSFALLEN UND SCHADENERSATZFORDERUNGEN

Rechtsberatungen haben im Jahr 2017 wieder den größten Teil unserer Beratungen ausgemacht. Dabei ging es um Vertragsfragen aus allen Bereichen des Alltags. Von der Stromversorgung über Internetanschluss und Handyvertrag bis hin zur Urlaubsbuchung reichte die Bandbreite. Besonders häufig hatten Verbraucher Probleme mit unverständlichen Vertragsinhalten, ausgefallenen Flügen und vorgetäuschten Reisegewinnen.



Knapp 7.200 Menschen haben unsere Rechtsberatung 2017 in Anspruch genommen. Dabei setzte sich der Trend zu komplexen, individuellen und damit zeitaufwändigen Fällen weiter fort. Das wird zum Beispiel an vielen Beratungen zu Urheberrechtsverletzungen deutlich. Betroffene erhalten von spezialisierten Anwaltskanzleien Abmahnungen wegen einer Urheberrechtsverletzung und werden aufgefordert, Schadenersatz in oft vierstelliger Höhe zu leisten. Meist kommen Urheberrechtsverletzungen durch Filesharing zustande, also durch Nutzung und Weitergabe geschützter Filme, Musik oder Bilder im Internet. Häufig verstehen Betroffene die Gründe und Zusammenhänge nicht, die zur Abmahnung geführt haben. Schwierigkeiten bereiten auch die unklare, sich ständig verändernde Rechtsprechung und die Tricks der abmahnenden Anwaltskanzleien. Wir prüfen in der Beratung, welche Urteile des Bundesgerichtshofes greifen, und passen Musterschreiben

auf die individuellen Fälle an. Erschwert wird die Beratung häufig dadurch, dass betroffene Verbraucher die deutsche Sprache nicht beherrschen und die schwierigen technischen und juristischen Hintergründe nicht verstehen.

Flugausfälle nach Anbieter-Insolvenzen

Die Insolvenzen der Fluggesellschaften Air Berlin und Niki sowie des Reiseanbieters JT Touristik haben betroffene Kunden verunsichert. Viele Verbraucher sind in unsere Rechtsberatung gekommen, weil sie fürchteten, dass ihre gebuchten Flüge ausfallen. Hier konnten wir in vielen Fällen helfen, die rechtliche Situation und etwaige Schadenersatzansprüche der Betroffenen zu klären. Dabei ist deutlich geworden, dass Fluggäste mit ihrer Buchung eine Absicherung für den Insolvenzfall erhalten sollten, wie sie bei Anbietern von Pauschalreisen üblich ist.

Fotonachweis: thinkstock / Rawpixel

Abmahnungen gegen Veranstalter von Gewinnreisen

Vorgetäuschte Reisegewinne sind seit Jahren ein Ärgernis für Verbraucher. 2017 haben wir die Anbieter „James Cook Holidays“ und „Tour Trends“ wegen Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht abgemahnt. Die uns vorliegenden Fälle zeigen, wie unseriöse Anbieter Verbraucher mit Täuschungsmanövern in die Kostenfalle locken. Das beginnt mit dem Namen des Unternehmens: Viele Menschen verwechseln „James Cook Holidays“ mit dem renommierten Veranstalter „Thomas Cook Reisen“ und halten die Gewinnbenachrichtigungen deshalb für seriös. Die Daten der Verbraucher beziehen Anbieter zum Teil aus Gewinnspielen, die oft mehrere Jahre zurückliegen und an die sich die Teilnehmer nicht mehr erinnern.

In den Benachrichtigungen täuschen die Veranstalter vor, dass die gewonnene Reise kostenlos sei. Nachdem die Betroffenen die Annahme des vermeintlichen Gewinns bestätigt haben, erhalten sie eine Rechnung über verschiedene Zusatzgebühren, so dass Kostenbeiträge für die vermeintliche Gewinnreise zusammenkommen, die genauso hoch sind wie bei regulärer Buchung einer solchen Reise. Wenn die Betroffenen dann stornieren wollen, fallen dafür weitere Kosten an.

Mangelnde Transparenz bei Fernwärme-Anbietern

Eine Herausforderung für unsere Arbeit im Bereich Energierecht ist weiterhin die Preistransparenz bei Fernwärme-Anbietern. Seit dem 01. Juli 2017 sind alle Fernwärme-Versorger Schleswig-Holsteins verpflichtet, im Internet ihre aktuellen Preise zu veröffentlichen. Außerdem müssen sie Informationen zur Erzeugung der Energie, wie etwa den Anteil der einzelnen Energieträger oder die Menge des ausgestoßenen Kohlendioxids, angeben. So bestimmt es das Energiewende- und Klimaschutzgesetz Schleswig-Holstein (EWKG). Unsere Untersuchung dazu hat ergeben, dass kaum einer der 32 Fernwärme-Anbieter im Land alle Vorgaben erfüllt – ein alarmierend schlechtes Ergebnis. Wir haben den Unternehmen eine Nachbesserungsfrist gesetzt und werden weiterhin prüfen, ob sie ihrer Informationspflicht nachkommen. Die besondere Schwierigkeit dabei: Wir müssen gerichtsfest nachweisen, dass Informationen im Internet zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht vorhanden waren. Beim Thema Fernwärme ist aus unserer Sicht eine Neuregelung der AVB Fernwärmeverordnung aus dem Jahr 1980 dringend geboten. Notwendig wäre unter anderem eine kartellrechtliche Kontrolle, um willkürliche und intransparente Preiserhöhungen

i Expertenmeinungen in den Medien sind stark gefragt

Als Experten zu allen genannten Themen sind die Mitarbeiter des Rechtsreferates begehrte Interviewpartner der Medien. Fast täglich verzeichnen wir Anfragen von Journalisten und sind regelmäßig in den Sendungen des NDR sowie in bundesweit ausgestrahlten Formaten wie ZDF WISO, RTL Punkt 12 oder Umwelt und Verbraucher im Deutschlandfunk präsent.

der Anbieter zu verhindern. Aufgrund der Monopolstellung ihrer Versorger haben Kunden so gut wie keine Möglichkeit, den Anbieter zu wechseln.

Diskussion über die Musterfeststellungsklage

Damit Verbraucher im Konflikt mit Anbietern zu ihrem Recht kommen, setzen wir uns gemeinsam mit anderen Verbraucherschutzorganisationen für die Einführung einer Musterfeststellungsklage ein. In einem parlamentarischen Gespräch mit Landtagsabgeordneten und Vertretern des Ministeriums für Justiz haben wir dargestellt, warum ein kollektiver Rechtsschutz in dieser Form notwendig ist. Ein Beispiel dafür lieferte der Skandal um manipulierte Dieseldautos. Millionen Dieselfahrer in Deutschland sind von dem Betrug betroffen und haben keine angemessene Entschädigung erhalten. Mit einer Musterfeststellungsklage kann ein Verband in solchen Fällen den Anspruch von Verbrauchern auf Schadenersatz in einem Verfahren gerichtlich klären lassen. Statt vieler Einzelklagen gäbe es eine für alle Betroffenen. In fast allen EU-Ländern wurde bereits diese oder eine ähnliche Form des kollektiven Rechtsschutzes eingeführt.

Studie zur Inkasso-Aufsicht

Ein weiterer wichtiger Schritt im Interesse der Verbraucher wäre die Schaffung einer zentralen, bundesweit tätigen Inkasso-Aufsichtsbehörde. Viele Fälle aus unserem Beratungsalltag haben gezeigt, dass Inkasso-Unternehmen zum Teil zwielichtige Forderungen mit illegalen Methoden eintreiben. 2017 haben wir dazu eine Studie erstellt. Das Ergebnis: Bisher ist eine effektive Aufsicht über Inkasso-Unternehmen in Deutschland nicht möglich. Hier sehen wir die Notwendigkeit, Verbraucher besser zu schützen.

GESUNDHEIT UND P F L E G E

... RECHTLICHE UNTERSTÜTZUNG FÜR KRANKE UND PFLEGEBEDÜRFTIGE MENSCHEN

Immer mehr Menschen wollen sich absichern für den Fall, dass sie eines Tages auf medizinische Hilfe angewiesen sind und sich selbst nicht äußern können. Unser Beratungsangebot zur Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht war noch stärker nachgefragt als im Vorjahr. Ein großes Thema in der Rechtsberatung waren stationäre Pflegeverträge. Viele Betroffene können Kosten und Leistungen nicht ausreichend nachvollziehen.



Seit der Bundesgerichtshof in einem Urteil von 2016 eine detaillierte und präzise Formulierung der Patientenverfügung vorgeschrieben hat, setzen sich immer mehr Menschen intensiv mit diesem Thema auseinander. Wir haben die Ratsuchenden bei ihrer Entscheidungsfindung unterstützt, indem wir ihnen die Bedeutung und Konsequenzen unterschiedlicher Formulierungen erläutert haben. Häufig ging es in der Beratung darum, Wünsche in der Patientenverfügung klar und eindeutig festzulegen. Diese betreffen äußerst

persönliche und oft emotional belastende Fragen. Viele Menschen wollen beispielsweise verfügen, dass sie als Sterbende die letzte Phase ihres Lebens zuhause verbringen. In solchen Fällen erklären wir die Hintergründe – etwa welche extreme Belastung eine solche Entscheidung für die Angehörigen bedeuten kann, wenn diese keine Pflegeerfahrung haben und keine professionelle Hilfe leisten können. In unserer Beratung bieten wir die Möglichkeit, das Für und Wider solcher vermeintlich einfacher Fragen sorgfältig abzuwägen.

Fotonachweis: thinkstock / Highwaystarz-Photography, sasum1990

Konflikte um Kosten in Pflegeeinrichtungen

Behinderte und pflegebedürftige Menschen brauchen in Bezug auf ihre Rechte besonderen Schutz. Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz schreibt deshalb Regelungen für Verträge über vermieteten Wohnraum gekoppelt mit Pflegeleistungen vor. Viele Betroffene haben sich mit Fragen und Beschwerden zu Entgelterhöhungen seitens der Pflegeheime an uns gewandt. Die Heimaufsichten haben Betroffene an die Verbraucherzentrale verwiesen, um ihre Verträge rechtlich prüfen zu lassen. Häufiger Streitpunkt waren Investitionskosten, die Pflegeeinrichtungen in ihren Verträgen festschreiben und von ihren Vertragspartnern einziehen. Diese Kosten liegen bei rund 500 Euro pro Monat, wobei die Verwendung dieses Geldes für Investitionen in die Einrichtung nicht immer geprüft oder nachgewiesen wird. Für Pflegebedürftige bedeutet das eine erhebliche finanzielle Belastung ohne Gewähr für eine entsprechende Gegenleistung. Der Eigenanteil für einen Platz in einer Pflegeeinrichtung kann insgesamt bei durchschnittlich rund 1.500 Euro liegen und übersteigt die Rente vieler pflegebedürftiger Menschen.

Beitragsberechnungen der Krankenkassen

In vielen Fällen haben wir Verbraucher bei Auseinandersetzungen mit ihrer Krankenkasse unterstützt. Häufig gab es Fragen zu Beitragsberechnungen oder ablehnenden Bescheiden der gesetzlichen Krankenkassen. Hier haben wir Formulierungshilfen angeboten und in Einzelfällen Kontakt zur Krankenkasse aufgenommen, um Konflikte zu klären.

Beschwerden über Abrechnungsfehler

Ein weiteres häufiges Thema in unserer Rechtsberatung waren Rechnungen über individuelle Gesundheitsleistungen. Das Patientenrechtegesetz schreibt vor, dass Ärzte ihre Patienten vorab über die Behandlung, deren Notwendigkeit und Vorteile sowie über daraus



entstehende Kosten informieren müssen. Doch nicht immer halten sich Mitarbeiter in Arztpraxen oder Kliniken daran. Zudem liegen uns Arztrechnungen vor, die nicht nachvollziehbare Posten enthalten. Manchmal wollten sich Ärzte auf Nachfrage von Patienten nicht dazu äußern. In solchen Fällen prüfen wir die Rechnungen und unterstützen Betroffene dabei, ihre Rechte durchzusetzen.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

... SICHERHEIT UND TRANSPARENTE KENNZEICHNUNG

Wenn es um Lebensmittel geht, erwarten Verbraucher Verlässlichkeit. Doch immer wieder zeigen sich Mängel bei der Sicherheit und Kennzeichnung. Rückstände eines verbotenen Schädlingsbekämpfungsmittels in Eiern oder Mogelpackungen mit weniger Inhalt zum gleichgebliebenen Preis sind Beispiele für Ärgernisse

beim Einkauf. Wir setzen uns dafür ein, Menschen vor Gesundheitsrisiken und Irreführung zu schützen. Dafür ist eine transparente, leicht verständliche Kennzeichnung dringend notwendig. Verlässlichkeit kann es nur auf der Grundlage klarer Qualitätsrichtlinien und konsequenter Kontrollen geben.

Der Skandal um Rückstände von Fipronil in Eiern hat gezeigt, dass die Kennzeichnung von Lebensmitteln zu verbessern ist. Wenn verunreinigte Lebensmittel in den Handel gelangen, ist es wichtig, die Herkunft anhand klarer Kennzeichnung nachzuvollziehen. Im Zuge des Fipronil-Skandals waren viele Menschen von widersprüchlichen Angaben verunsichert. Der Stempel auf dem Ei gibt den Legebetrieb an, während auf dem Karton die Packstelle vermerkt ist. So ist es schwierig, die Herkunft von Eiern auf einen Blick zu erkennen.

Übergewicht mit dramatischen Folgen

Obwohl Abnehmen zu den beliebtesten Neujahrsvorsätzen zählt, werden die Deutschen immer dicker: 59 Prozent der Männer und 37 Prozent der Frauen haben Übergewicht – mit steigender Tendenz¹. Damit einher geht eine erschreckende Zunahme von Erkrankungen wie Diabetes und Herz-Kreislauf-Leiden. Grund sind die Essgewohnheiten der Betroffenen. Doch die gesündere Wahl ist schwierig, denn viele Produkte sind

stark verarbeitet und enthalten viel Zucker und Fett. Wir geben Informationen für die bewusste Entscheidung beim Einkaufen und Essen.

Verpflichtende Nährwertkennzeichnung als erster Schritt

Seit Dezember 2016 gilt europaweit die verpflichtende Nährwertkennzeichnung für verpackte Lebensmittel. Brennwert, Fett, gesättigte Fettsäuren, Kohlenhydrate, Zucker, Eiweiß und Salzgehalt müssen auf der Verpackung angegeben werden. Aus unserer Sicht ist dies nur ein Schritt zu einer klaren Kennzeichnung, da die Angaben schwer einzuordnen sind. Mit Testkäufen und Produktvergleichen haben wir festgestellt, dass viele Hersteller die Kaloriengehalte ihrer Produkte mit unrealistisch kleinen Portionsangaben tarnen. Hier leisten wir Aufklärungsarbeit. Eine gute Lösung wäre aus unserer Sicht eine Kennzeichnung, die mit Signalfarben auf einen Blick zeigt, ob ein Produkt viel Zucker, Fett oder Salz enthält.

1. Quelle: Deutsche Gesellschaft für Ernährung 2017

PORTIONSGRÖßEN DER HERSTELLER FIELEN BEIM REALITÄTSCHECK DURCH

Verbraucher füllten durchschnittlich gut doppelt so große Portionen ab wie auf der Verpackung vom Hersteller angegeben.



Quelle: Umfrage der Verbraucherzentralen „Portionsgrößen auf Lebensmittelverpackungen –Freiwillige Angabe hilfreich oder verwirrend?“, Nichtrepräsentative Stichprobe (n=1.490), Juni 2017; Die Umfrage wurde vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert.

„Wir brauchen dringend gesetzlich festgelegte Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln.“

Gudrun Köster
Referat Lebensmittel und Ernährung

Falsche Versprechen bei Nahrungsergänzung

Das Angebot von Nahrungsergänzungsmitteln mit Vitaminen, Mineralstoffen oder pflanzlichen Stoffen wächst ständig. Mehrere tausend dieser Produkte werden jedes Jahr neu angemeldet. Viele Menschen kaufen diese, weil sie den Werbeversprechen der Hersteller vertrauen und etwas für ihre Gesundheit tun wollen. Dafür nehmen sie zum Teil hohe Kosten in Kauf. Die Anbieter preisen Wirkungen an, die ein Nahrungsergänzungsmittel nicht leisten kann. Hier ist Transparenz gefordert. Im bundesweiten Projekt „Klartext Nahrungsergänzung“ bieten wir Information, Aufklärung und Warnungen für Verbraucher. Dazu gehört zum Beispiel eine Untersuchung zu Gelenkmitteln. Das Ergebnis: Die meisten dieser Mittel sind wirkungslos, einige können aufgrund von Nebenwirkungen sogar gesundheitsschädlich sein. In Online-Shops wird besonders häufig mit unzulässigen gesundheitsbezogenen Angaben gearbeitet.

Saison-App für heimisches Obst und Gemüse

Bei regionalen Produkten wird die Kennzeichnung den Erwartungen der Verbraucher oft nicht gerecht. Im Handel ist nicht immer ersichtlich, woher ein Lebensmittel wirklich kommt. Deshalb setzen wir uns für ein staatlich geprüftes Regionalsiegel ein. Orientierung beim Kauf von Obst und Gemüse aus der Saison bietet unsere App GrünZeit. Sie zeigt, wann welche Produkte aus heimischem Anbau Saison haben und über kurze Transportwege in den Handel gelangen können. Damit haben wir ein nutzerfreundliches digitales Angebot geschaffen, das den Klimaschutz beim Einkaufen fördert.



Klartext Nahrungsergänzung

Bei frei verkäuflichen Pillen und Pulvern verspricht die Werbung zu viel. Um hier Transparenz zu schaffen, betreiben wir gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen das Internetangebot „Klartext Nahrungsergänzung“. Neben der Information und Aufklärung für Verbraucher warnen wir vor unseriösen Anbietern und setzen uns für strengere gesetzliche Regelungen und Kontrollen ein.

Fotonachweis: VZSH, thinkstock / Kenishirotie

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

... LICHT IM DUNKEL DER ALTERSVORSORGE UND GELDANLAGE

Angst vor Altersarmut, steigende Immobilienpreise und Werbung für unseriöse Geldgeschäfte im Internet waren die beherrschenden Finanzthemen für Verbraucher. Neben der Beratung zu Geldanlage und Versicherungen haben unsere Experten mit Vorträgen bei großen öffentlichen Arbeitgebern über die Möglichkeiten der

betrieblichen Altersvorsorge informiert. Viele Menschen wissen, dass sie privat für das Alter vorsorgen müssen. Denn die Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung reichen als Altersversorgung nicht aus. Ein Großteil der Rentner wird künftig weniger als die Hälfte des früheren Gehalts daraus erhalten.

Beratung zu komplexen Geldanlageformen

Immer mehr Menschen fürchten, im Alter in die Armut zu geraten. Wegen der historisch niedrigen Zinsen liefern beliebte Sparmodelle wie Tagesgeld, Sparbuch oder Termingeld seit Jahren kaum noch Rendite. Daher müssen sich Verbraucher mit Produkten des Kapitalmarktes auseinandersetzen. 1.300 Verbraucher haben unser Beratungsangebot hierzu 2017 genutzt. Viele Menschen sind verunsichert bei der Wahl einer geeigneten Geldanlage, auch weil Anbieter mit ihren Empfehlungen vorrangig eigene wirtschaftliche Ziele verfolgen. Denn kommerzielle Berater sind auf Provisionen angewiesen und geben daher häufig auch ungeeignete Empfehlungen. Die Folgen erleiden die Verbraucher. Wer den Gang an die Börse scheut, dem erläutern wir die staatlichen Fördermöglichkeiten. Die Riester-Rente bietet attraktive Förderung, wenn der richtige Weg gewählt wird. Doch die Suche nach einem sinnvollen Modell ist kompliziert. Unsere Beratung mit dem Fokus auf den Interessen und Lebensumständen des Verbrauchers hilft beim Finden.

Kündigung gut verzinsten Bausparverträge

Seit Jahren versuchen Bausparkassen, als Geldanlage genutzte Verträge zu kündigen oder ihre Kunden von einem Tarifwechsel zu überzeugen, um sich von den teuer gewordenen Zinspflichten zu lösen und weiterhin hohe Unternehmensgewinne zu erwirtschaften. Der Bundesgerichtshof hat im Februar 2017 entschieden, dass die Kündigung von Bausparverträgen zehn Jahre nach der Zuteilungsreife zulässig ist. Trotz dieser

rechtlichen Klärung der Situation kündigen einzelne Anbieter wie die Aachener Bausparkasse weiterhin gut verzinste Verträge. Betroffene Verbraucher sind dadurch verunsichert.

Risiken am Grauen Kapitalmarkt

Pleiten von Schiffs- und Immobilienfonds im Grauen Kapitalmarkt bringen betroffene Verbraucher auch nach Jahren noch in finanzielle Schwierigkeiten. Bei vielen Beteiligungen wird die Rückzahlung sämtlicher Kapitalausschüttungen gefordert. Das kommt für die Verbraucher völlig überraschend, denn ihnen wurde von den Banken und Anlagevermittlern oft nicht nachvollziehbar erläutert, welche Risiken tatsächlich bestehen. Sie sind den Gläubigern der Schiffs- und Immobilienfonds schutzlos ausgeliefert, denn gegen diese unerfahrenen Verbraucher werden Ansprüche aus dem Handels- und Gesellschaftsrecht geltend gemacht. Dadurch entstehen krasse Widersprüche. So kann sich eine Bank nach allgemeinem Zivilrecht auf die Verjährung der Ansprüche wegen Falschberatung berufen. Der Verbraucher wird aber von den Gläubigern des Schiffs- oder Immobilienfonds als vollwertiger Gesellschafter behandelt, so dass ihm selbst die Verjährung wegen der Ansprüche auf Rückzahlung der Ausschüttungen verwehrt bleibt. Im Zuge der Beratung und Rechtsbesorgung konnten wir dennoch bei geeigneten Fällen Nachlässe und Zahlungsaufschübe erwirken. So haben wir Betroffenen selbst in scheinbar aussichtslosen Situationen geholfen.



Internet-Werbung für unseriöse Geldgeschäfte

Auf der Suche nach neuen einfachen Verdienstmöglichkeiten stoßen gerade junge Verbraucher in Online-Netzwerken auf unseriöse und sehr riskante Angebote. Geschäfte mit **Binären Optionen** oder Kryptowährungen liegen im Trend, weil sie den schnellen Weg zum Reichtum versprechen. Häufig werden junge Menschen mit PS-starken Boliden und 500-Euro-Noten als Sinnbild für den schnellen Reichtum angelockt. In Wirklichkeit handelt es sich dabei um Finanzwetten, die oft hohe, wenn nicht sogar Totalverluste des eingesetzten Kapitals zur Folge haben. So genannte Broker oder Währungsentwickler bewegen ihre Kunden dazu, echtes Geld einzuzahlen – mit sehr ungewissen Erfolgsaussichten. Diese Geschäftsmodelle erinnern an Schneeballsysteme, bei denen nur wenige Perso-

nen Gewinne erzielen. Die Masse der Beteiligten verliert. In unserer Beratung fragen Anleger regelmäßig, ob sie in digitale Währungen wie Bitcoin, IOTA oder Ripple investieren sollten. Auch geschädigte Verbraucher haben sich mit dem Ziel an uns gewandt, zumindest einen Teil ihres angelegten Geldes zurück zu erhalten. Da bisher alle Anbieter unter Adressen im Ausland aktiv waren, konnten weder Verbraucher, Behörden noch wir die Verantwortlichen zur Rechenschaft ziehen. Wir haben deshalb gemeinsam mit den Betroffenen Anzeige bei der Polizei erstattet und verfolgen die Ermittlungen. Zur Zeit der Veröffentlichung dieses Berichts haben wir allerdings erfahren, dass die Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) zum Schutz von Kleinanlegern ein Verbot Binärer Optionen einführt.

VERBRAUCHERBILDUNG

... ORIENTIERUNG UND KOMPETENZEN FÜR JUNGE MENSCHEN

Wer jung ist, hat oft große Konsumwünsche. Das wissen auch Anbieter wie Banken, Versicherungen oder Handy-Dienstleister. Mit gezielter Werbung versuchen sie, die Kunden von morgen für sich zu gewinnen. Wir fördern junge Menschen dabei, einen kritischen Blick für Konsum und einen sicheren Umgang mit Geld zu entwickeln. Die bunte Welt der Werbung ist voll von jungen Leuten, die sich scheinbar alles leisten können – von exklusiver Markenkleidung über Fernreisen bis hin zur eigenen Wohnung. Dass die Wirklichkeit komplizierter ist, wis-

sen viele Jugendliche. Doch der souveräne Umgang mit Verträgen, Geldgeschäften und anderen Dienstleistungen bedeutet für viele eine Herausforderung, auf die sie vorzubereiten sind. Dafür setzen wir uns mit unseren Bildungsprojekten ein. An unseren Veranstaltungen haben 5.269 Schüler und 742 Lehrkräfte teilgenommen. Der Bedarf von Schulen nach kostenfreien Workshops und Projekttagen zum Umgang mit Geld und Verträgen ist ohne Bewerbung dieses Angebotes bei den Schulen in Schleswig-Holstein weitaus größer.

Neues Unterrichtsmaterial zum Umgang mit Geld

Für Verbraucherbildung haben wir gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Unterrichtsmaterial für Lehrkräfte entwickelt und auf unserem Internetportal bereitgestellt. Dieses Angebot umfasst sechs Unterrichtseinheiten zum Thema Umgang mit dem ersten eigenen Geld, Bank und Girokonto. Weitere Einheiten sind dank des gemeinsamen Projektes aller Verbraucherzentralen „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) geplant. Das Projekt WVS wird gemeinsam vom Ministerium für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung sowie vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziert. Das Projekt verbindet verschiedene Fachbereiche und ermöglicht umfassende Öffentlichkeitsarbeit zu Verbraucherthemen rund um Verträge und Finanzdienstleistungen.

Erfolgreiche Verbraucherbildung an Schulen

Wie sich Verbraucherbildung im Unterricht vermitteln lässt, zeigen die Gemeinschaftsschule Wilster und die Pestalozzi-Grundschule Neumünster. Beide Schulen haben wir über mehrere Jahre bei der Entwicklung eines schulfächerübergreifenden Konzeptes für die Vermittlung von Verbraucherkompetenzen unterstützt und

begleitet. Jetzt dienen sie als Vorbild für andere Schulen in Schleswig-Holstein. Die Verbraucherschule Wilster bietet geöffnete Fortbildungen und Schülerworkshops an. Auch an der Pestalozzi-Grundschule Neumünster haben Verbraucherthemen wie gesunde Ernährung und Umgang mit Geld nach erfolgreichem Abschluss des Projektes ihren festen Platz im Schulalltag. Die deutsche Stiftung Verbraucherschutz hat die beiden Projekte Verbraucherschule finanziert und beide Schulen wurden vom Verbraucherzentrale Bundesverband als Verbraucherschule Gold ausgezeichnet.

Wir bringen Medienkompetenz in die Schulen

Digitale Dienstleistungen und Informationen bestimmen den Alltag junger Menschen in zunehmendem Maß. Damit sind Risiken und schwer vorhersehbare Kosten verbunden. Damit junge Menschen hier den Durchblick bekommen, muss Medienkompetenz in der Schule unbedingt gefördert werden. In Kooperation mit dem Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen (IQSH), der Polizei und dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz bilden wir Schüler, Lehrkräfte und Eltern an Medienkompetenztagen zum kritischen Umgang mit digitalen Medien aus.

„Schleswig-Holstein ist ein Leuchtturm in der Vermittlung von Verbraucherwissen an Schulen.“

Katrin Rieger, Referat Verbraucherbildung



Fotograf: Bundesregierung / Jesco Denzel

Verbraucherschule Wilster im Gespräch mit dem Bundespräsidenten

Bei seinem Antrittsbesuch in Schleswig-Holstein 2017 besuchte Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier gemeinsam mit Ministerpräsident Daniel Günther die Europa-Universität Flensburg und informierte sich dort über das Schulfach Verbraucherbildung. Dabei stellten Schüler der Gemeinschaftsschule Wilster dem Bundespräsidenten ihre Aktivitäten vor und berichteten über ihre neuen Kenntnisse, die sie dank unseres Projektes gewonnen haben.

ENERGIEBERATUNG

... ENERGIESPAREN UND VORSORGE FÜRS HAUS

Immer mehr Hausbesitzer in Schleswig-Holstein wollen ihre Immobilie sanieren und suchen nach den richtigen Maßnahmen, um ihre Energiekosten langfristig zu senken und mehr Komfort ins Haus zu bringen. Viele sind in diesem Jahr mit Fragen zu Wärmeschutz am Gebäude, effizienter Heiztechnik und Förderprogrammen in unsere Energieberatung gekommen. Ziel dabei ist es, mit dem verfügbaren Budget effektive Sanierungsschritte umzusetzen. Mieter sorgen sich vor allem wegen steigender Wohnkosten und suchen fachkundigen Rat zum Energiesparen.

Rund 6.000 Menschen haben unsere Energieberatung in 2017 in Anspruch genommen. Das sind knapp 9 Prozent mehr als im Vorjahr. Mit 111 Informationsveranstaltungen in Schleswig-Holstein haben wir mehr als 1.600 Teilnehmer in 47 Orten erreicht und damit alle anderen Verbraucherzentralen weit übertroffen. Auch auf Messen wie New Energy, NordBau und Norla waren wir präsent.

Information und Beratung in der Fläche

Um unsere Beratungsangebote in der Fläche noch bekannter zu machen, haben wir unser Netzwerk mit Kooperationspartnern, insbesondere mit Klimamanagern vor Ort, gezielt ausgebaut. Im Sommer 2017 sind unsere Energieberater erstmalig mit Aktionstagen auf Schleswig-Holstein-Tournee gegangen, um Bürger zu erreichen, die sonst einen längeren Weg zur nächsten Beratungsstelle haben. Gemeinsam mit der Gesellschaft für Energie und Klimaschutz Schleswig-Holstein (EKSH) haben wir außerdem mit einem Energiesparmobil bei öffentlichen Veranstaltungen in sieben Städten zu Stromsparen, Smarthome sowie Dämmen und Heizen beraten. Informationen zum Energiesparen bieten wir für alle Bevölkerungsgruppen. Migranten und Flüchtlinge finden bei uns Flyer und Videos in verschiedenen Sprachen.

Steigende Ansprüche, komplexe Anforderungen

Die Beratungsnachfrage verschiebt sich zunehmend vom persönlichen Gespräch in unseren Räumen hin zu den Energie-Checks beim Verbraucher vor Ort. Mit unseren diversen Checks werden wir den individuellen und komplexen Problemen der Ratsuchenden gerecht. Der Beratungsalltag in 2017 hat deutlich gemacht, dass immer mehr Hausbesitzer in Schleswig-Holstein ihre Immobilie energetisch sanieren wollen. Ziele dabei sind Senkung der laufenden Kosten, mehr Unabhängigkeit von Energieanbietern und höherer Wohnkomfort. Häufig reicht das Budget für eine umfassende Sanierung nicht aus. Viele Hausbesitzer müssen deshalb schrittweise sanieren. Um einen tragfähigen Sanierungsplan zu entwickeln, sind sie auf die Unterstützung von Fachleuten angewiesen, sonst können folgenreiche Fehler passieren. Ein Beispiel: Eine Familie aus Schleswig-Holstein wollte ihr Haus mit neuen Fenstern ausstatten. Drei Jahre zuvor hatten die Hausbesitzer bereits die Außenwände dämmen lassen. Dabei wurde das lose Dämmmaterial in einen Hohlraum zwischen Innenmauer und Außenwand eingeblasen. Als die alten Fenster ausgebaut wurden, kam die Dämmung aus der geöffneten Wand heraus. So musste nach dem Einbau der Fenster zusätzlich die Dämmung erneuert werden.



Sechs Millionen Euro Investitionen nach Beratung

Unsere Energieberatung senkt nicht nur den Energieverbrauch und die Kosten. Die Unternehmensberatung Pricewaterhouse Coopers hat herausgefunden, dass infolge unserer Energieberatung Aufträge von mehr als sechs Millionen Euro an das regionale Handwerk erteilt wurden, um Sanierungsmaßnahmen umzusetzen. Der Energiespareffekt von rund 6.000 Beratungen im Jahr 2017 beträgt mehr als 96.000 Megawattstunden. Das entspricht einem 1,6 Kilometer langen Güterzug voller Steinkohle. Bei einer Befragung der Unternehmensberatung gaben 98 Prozent an, dass sie unsere Energieberatung weiterempfehlen würden. Dabei bewerteten die Befragten die Unabhängigkeit und die fachliche Kompetenz der Berater als wichtige Leistungsmerkmale.

Wir bringen die Energiewende voran

Wir haben uns auch energiepolitisch eingebracht – beispielsweise beim Thema Transparenz für Verbraucher im Fernwärmemarkt. Im Sommer 2017 haben wir geprüft, ob die Fernwärme-Anbieter in Schleswig-Holstein die neuen Vorgaben aus dem Energiewende- und Klimaschutzgesetz erfüllen. Demnach müssen sie im Internet ihre aktuellen Preise veröffentlichen und Informationen zur Energieerzeugung angeben. Unsere Untersuchung ergab, dass keiner der 32 Anbieter im Land alle Vorgaben erfüllte. Hier haben wir eine Frist zum Nachbessern gesetzt und werden die Umsetzung weiterhin prüfen.

i Energieberatungspartys und Thermografie-Rundgänge

Zu unseren exklusiven Angeboten in Schleswig-Holstein gehören Energieberatungspartys. Dabei laden Hausbesitzer interessierte Freunde zu einer Energieberatung in der eigenen Immobilie ein. Die Teilnehmer erfahren anschaulich am Objekt, an welchen typischen Stellen Wärme verloren geht. So zeigt der Energieberater beispielweise, wie man mit einem Blatt Papier selbst testen kann, ob die Fenster dicht sind. Dieses Angebot nutzen kommunale Klimaschutzmanager und Bürgermeister, um bei ihren Bürgern ein Bewusstsein für den Umgang mit Energie zu schaffen. Gefördert wird es vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie sowie der Gesellschaft für Energie und Klimaschutz Schleswig-Holstein.

Ein weiteres Informationsangebot sind unsere Thermografie-Rundgänge in den Wintermonaten. Mit einer Wärmebildkamera macht der Energieberater dabei Energielecks an Gebäuden für die Teilnehmer sichtbar. Thermografiebilder werden häufig angeboten. Doch sie sind leicht manipulierbar. Deshalb müssen sie von einem Experten interpretiert werden, der weiß, unter welchen Bedingungen das Bild aufgenommen wurde. Nur so lassen sich auch bauliche Mängel wie Wärmebrücken erkennen.

verbraucherzentrale



Energieberatung



MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

... VERBRAUCHERSCHUTZ IM TELEKOMMUNIKATIONSMARKT

Bei Internetanschlüssen, Handy- und Festnetzverträgen ist es schwer, den Überblick zu behalten. Unser Team Marktwächter Digitale Welt deckt Missstände auf und setzt sich dafür ein, den Telekommunikationsmarkt für Verbraucher transparenter und verlässlicher zu machen.

Versteckte Kosten, falsche Werbeversprechen

Ärger mit Dienstleistern in der digitalen Welt ist für Verbraucher seit vielen Jahren alltäglich. Leistungsschwache Internetanschlüsse, gescheiterte Vertragskündigungen oder untergeschobene Abos von Drittanbietern sind typische Beispiele. Für die Kunden bedeutet das oft nervenaufreibenden Schriftverkehr und zusätzliche Kosten. Bundesweit haben die Verbraucherzentralen 2017 fast 8.000 Spezialfälle erfasst, die in ihrer Häufigkeit, rechtlichen Bedeutung oder Schadenhöhe zeigen, wo die Missstände im digitalen Markt liegen.

Große Reichweite in bundesweiten Medien

Unsere Experten für Telekommunikation informieren Verbraucher mittels Pressemitteilungen, auf den Internetseiten der Marktwächter und aller Verbraucherzentralen sowie auf Twitter. Über diese Kanäle geben wir die Ergebnisse von Untersuchungen bekannt, warnen vor unseriösen Anbietern und rufen Verbraucher dazu auf, ihre Probleme mit Dienstleistern zu melden. Mit diesen Themen sind wir regelmäßig in überregionalen Medien wie „Zeit“, „Welt“ oder „Süddeutsche Zeitung“ präsent.

Kunden in der Dauer-Warteschleife

Ein Erfolgsbeispiel ist eine Kooperation mit der „Bild“, über die wir zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern über den Anbieter O2 öffentlich zum Thema gemacht haben. Das Unternehmen war über Monate hinweg für seine Kunden kaum erreichbar und reagierte in vielen Fällen nicht auf Briefe, E-Mails oder Anrufe. Mit ihren Fragen und Problemen wurden die Kunden allein gelassen und mussten als Folge zusätzliche

Kosten in Kauf nehmen. Juristische Mittel kamen in diesem Fall nicht infrage, da die Anbieter nicht gesetzlich verpflichtet sind, ihren Kunden einen angemessenen Service zu bieten. Mit einer Veröffentlichung in der auflagenstarken „Bild“ haben wir auf anderem Weg Druck auf den Anbieter ausgeübt. Gleichzeitig haben wir den Kontakt zum Unternehmen nicht abreißen lassen. Trotz des medialen Drucks hat es lange Zeit gedauert, bis die Kontaktkanäle zu O2 wieder besser liefen. Gesetzliche Regelungen für den Kundenservice können helfen, den Verbraucherschutz zu verbessern.

Vodafone und Telefónica erfolgreich abgemahnt

Häufen sich Beschwerden über einen Anbieter, prüfen wir, ob sich das Unternehmen rechtswidrig verhält. Wir nehmen Kontakt auf und mahnen Rechtsverstöße ab. Wirken diese Maßnahmen nicht, erheben wir Unterlassungsklagen vor Gericht, um Verbraucherrechte durchzusetzen. 2017 haben wir Vodafone und Telefónica erfolgreich abgemahnt. Beide Anbieter hatten Vertragskündigungen ihrer Kunden eigenmächtig rückgängig gemacht und die Verträge verlängert. Anlass waren gescheiterte Rufnummer-Übernahmen beim Wechsel der Kunden zu neuen Anbietern. Nach unserer Abmahnung haben Vodafone und Telefónica eingelenkt und eine Unterlassungserklärung abgegeben.

Drittanbieter machen das Handy zur Kostenfalle

Mit Untersuchungen und Umfragen gehen wir Missständen am Markt auf den Grund. Ein Beispiel ist unsere Sonderuntersuchung zu Drittanbietern. Dabei geht es um Abo-Verträge wie beispielsweise Spiele-Apps fürs Smartphone, die Handy-Nutzern untergeschoben werden. Unser Marktwächter-Team hat herausgefunden,



WICHTIGE GESETZLICHE NEUERUNGEN FÜR VERBRAUCHER

→ Roaming-Gebühren für die Handy-Nutzung im EU-Ausland mit einem inländischen Tarif für Anrufe, Kurznachrichten und Internetzugang sind zum 15. Juni 2017 – mit einigen Ausnahmen – entfallen.

→ Verordnung für mehr Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt: Seit Juni 2017 müssen Anbieter von Festnetz- und Mobilfunktarifen genauere Angaben zur Daten-Übertragungsrate ihrer Internet-Anschlüsse und den Zugang zu Mobilfunknetzen machen.

→ Seit Juli 2017 müssen alle Anbieter von Prepaidkarten ihre Kunden mittels Ausweisdokument identifizieren. Erst danach dürfen sie die Karte freischalten.

→ Die Bundesnetzagentur wurde vom Gesetzgeber beauftragt, neue Verfahren zum Schutz der Verbraucher vor Drittanbietern festzulegen. Die Studie der Marktwächter Digitale Welt bietet relevante Informationen für die Einführung einer verbraucherfreundlichen Regelung.

dass unseriöse Drittanbieter dafür zum Beispiel manipulierte Pop-Up-Fenster einsetzen. Smartphone-Nutzer klicken ahnungslos auf ein Werbebanner und stimmen dabei einem Abo zu. Das bemerken Verbraucher oft erst dann, wenn auf ihrer Mobilfunkrechnung zusätzliche Gebühren auftauchen. Handynutzer können das vermeiden, indem sie über ihren Dienstleister eine Drittanbietersperre aktivieren. Hier leisten wir umfassende Aufklärungsarbeit im Sinne des Verbrauchers. Nach unseren Erkenntnissen arbeitet der Drittanbieter-Markt zum großen Teil mit unseriösen Methoden. Unsere Studie hat relevante Informationen für eine Initiative des Gesetzgebers geliefert, die zu einer neuen, verbraucherfreundlichen Regelung führen soll.

Werbung am Telefon trotz Verbot?

Zu den häufigen Ärgernissen für Verbraucher gehören Werbeanrufe und Haustür-Besuche. Bei unserer repräsentativen Umfrage gaben 56 Prozent der Befragten an, dass Unternehmen unaufgefordert auf sie zugekommen sind. Für die Telekommunikationsbranche ging es dabei in den meisten Fällen um Angebote für Handy-, Internet- und Festnetzverträge. Erlaubt ist Werbung am Telefon nur dann, wenn der Verbraucher vorher schriftlich zugestimmt hat. Anbieter ignorieren das und verschaffen sich damit Wettbewerbsvorteile mit rechtswidrigen Methoden. Dagegen setzen wir uns ein, indem wir die Lobbyarbeit des Verbraucherzentrale Bundesverbandes auf Bundesebene und auf EU-Ebene mit unseren Analysen unterstützen.

SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

... AUSWEG AUS ÜBERSCHULDUNG UND EXISTENZNOT

Im Kreis Segeberg sind rund 10 Prozent der Bevölkerung so hoch verschuldet, dass sie ihre Zahlungsverpflichtungen nicht erfüllen können. Viele geraten dadurch in Not und sind von Kontosperrungen, Stromsperren oder gar Obdachlosigkeit bedroht. Mit großer finanzieller Unterstützung des Kreises Segeberg bieten wir Betrof-

fenen professionelle Hilfe in unseren Beratungsstellen Bad Segeberg, Bornhöved und Kaltenkirchen sowie in den Außenstellen Bad Bramstedt und Henstedt-Ulzburg. Alle Städte sowie der Sparkassen- und Giroverband leisten ebenfalls einen Beitrag. Das Land Schleswig-Holstein finanziert die Insolvenzberatung.

Die Nachfrage nach unserer Schuldner- und Insolvenzberatung ist unvermindert hoch. Unsere Beratungsstellen haben in 2017 rund 1.000 Fälle und 14.000 Gläubiger-Kontakte bearbeitet. Auch unsere offenen Sprechstunden in den Jobcentern Bad Segeberg und Kaltenkirchen werden stark in Anspruch genommen. Wegen der weiterhin steigenden Nachfrage können wir nicht allen Ratsuchenden nach der Erstberatung sofort einen Anschlusstermin anbieten. Wenn kein akuter Handlungsbedarf wie etwa bei drohender Kontopfändung, Stromsperre, Wohnungs- oder Arbeitsplatzverlust vorliegt, müssen manche Schuldner leider eine Wartezeit bis zum Beratungsbeginn in Kauf nehmen.

Schicksalsschläge als Grund für Überschuldung

Meist sind Schicksalsschläge wie Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennung oder Tod des Partners die Gründe, warum Menschen in Überschuldung geraten. Oft fehlen Stabilität in der Familie und das Grundwissen über den Umgang mit dem eigenen Budget und mit Verträgen, wie folgendes Beispiel zeigt: Ein junger Klient hatte nacheinander mehrere Handyverträge abgeschlossen – mit der Absicht, durch den Abschluss eines jeweils günstigeren Vertrags Geld zu sparen. Dass er nicht nur für den neuesten Vertrag, sondern auch für alle übrigen während ihrer Laufzeit weiterhin monatlich zahlen muss, machte ihm erst das Gespräch in unserer Schuldnerberatung klar. Suchtprobleme und psychische Erkrankungen verschärfen die Situation in vielen Fällen zusätzlich. Diese Häufung von Problemen bedeutet für unsere Beratungskräfte eine zunehmende Herausforderung. Unsere Schuldnerberatungsstellen

arbeiten deshalb mit Einrichtungen für Sozial- und Suchtberatung eng zusammen.

Dialog mit Gläubigern und aufwendiger Schriftverkehr

Schuldner kommen mit 10 bis 50 offenen Forderungen in die Beratung – die meisten mit dem Ziel, einen Weg aus der Überschuldung zu finden oder durch eine Verbraucherinsolvenz langfristig schuldenfrei zu werden. Ein großer Teil der Beratung besteht darin, die rechtliche Grundlage der Forderungen zu prüfen und den Dialog mit den Gläubigern zu führen. Wichtig für viele Überschuldete ist ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto). Dies sichert Betroffenen bei einer Kontopfändung geschützte Freibeträge, über die sie weiterhin verfügen können. Bevor unsere Beratungsstellen die nötigen Bescheinigungen für solche Freibeträge ausstellen, sind die persönlichen Daten des Antragstellers sowie Lebenssituation, Unterhaltsverpflichtungen und viele andere Details zu prüfen.

Begleitung durch das Insolvenzverfahren

Viele Ratsuchende sind so hoch verschuldet und haben ein so geringes Einkommen, dass sie ihre Schulden nicht begleichen können. Für diese Klienten bereiten wir in Bad Segeberg und Kaltenkirchen das Verbraucherinsolvenzverfahren vor und stellen den Antrag beim zuständigen Gericht. Wir führen dazu intensive Gespräche mit den Betroffenen und begleiten sie durch das Verfahren. Dem steigenden Bedarf nach Schuldner- und Insolvenzberatung tragen der Kreis Segeberg und das Land Schleswig-Holstein Rechnung, indem sie zusätzliche Mittel gewährt haben. Wir freuen uns sehr über diese Reaktion unserer Zuwendungsgeber.

VERBRAUCHERKONTAKTE

NACH EU-BAROMETER

Finanzdienstleistungen	28.468
Konsumgüter	9.539
Energie	14.821
Gesundheit	2.279
Postdienstleistungen / digitale Kommunikation	8.539
Freizeit	1.439
Verkehrsdienstleistungen	178
Sonstiges und produktübergreifend	19.806

NACH KONTAKTARTEN

Auskunft	21.331
Fachberatung	14.635
Rechtsberatung	23.145
Messen / Aktionen	20.941
Verweise (extern)	3.858
Beschwerdehinweise	463
Broschürenverkauf	696
Gesamt	85.069

VERBRAUCHERINFORMATION

BESUCHE ONLINE-PORTALE

verbraucherzentrale.sh	115.548
verbraucherzentrale.de*	7.188.465

*Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen

VZSH AUF FACEBOOK, TWITTER UND INSTAGRAM

Profilbesuche	30.530
Abonnenten	2.675

PRESSE, TV UND HÖRFUNK

Interviewanfragen	373
Pressemitteilungen	326

I, M, P, R, E, S, S, U, M,

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel

Telefon 0431/590 99-0, Fax 0431/5 90 99 77, info@vzsh.de

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

Gestaltung: KERNIDEE, Karoline Maselka, **Druck:** WIRmachenDRUCK GmbH

Begriffe wie „Verbraucher“, „Patienten“, „Schüler“ und ähnliche werden zum Zweck der einfachen Lesbarkeit in diesem Bericht geschlechtsneutral verwendet.

Stand: 31.12.2017

Jahresabschluss 2017

EINNAHMEN

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie des Landes Schleswig-Holstein	890.000,00
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein	158.491,15
Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume des Landes Schleswig-Holstein	81.291,52
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	155.441,11
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	646.611,38
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	136.921,66
Kreis Segeberg	289.625,11
Städte und Gemeinden	62.500,00
Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.	495.650,02
› Beratungen	198.683,48
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	34.093,10
› Spenden, Mitgliedsbeiträge	23.355,99
› Einnahmen aus Projekten	170.824,49
› Sonstige	68.692,96
Deutsche Stiftung Verbraucherschutz	47.523,46
Beratung zum Rundfunkbeitrag (NDR)	53.915,04
Medienanstalt Hamburg / Schleswig-Holstein	12.452,00
IQSH - Institut für Qualitätssicherung an Schulen Schleswig-Holstein	4.345,00
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband	13.168,08
Auflösung Rückstellungen	33.107,21
Übertrag aus dem Vorjahr	75.925,48
Summe der Einnahmen	3.156.968,22

AUSGABEN

Personalausgaben	2.427.226,88
Sachausgaben	625.075,66
› Geschäftsbedarf	45.793,40
› Post- und Fernmeldegebühren	40.669,36
› Geräte und Ausstattungsgegenstände	37.807,67
› Gebäudebewirtschaftung	39.619,19
› Mieten und Pachten	175.966,30
› Aus- und Fortbildung	12.794,73
› Sachverständige, Gerichtskosten, ähnliche Ausgaben	24.574,41
› Dienstreisen	26.002,78
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	19.630,79
› Öffentlichkeitsarbeit	44.553,97
› sonstige Verwaltungskosten	60.065,71
› Rückzahlungen	13.563,92
› Mitgliedsbeiträge	500,00
› Investitionen	75.902,05
› Rückstellung	7.631,38
Summe der Ausgaben	3.052.302,54

ÜBERTRÄGE UND RÜCKZAHLUNGEN

104.665,68

Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V. · BFW Landesverband Nord e. V. · BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN Landesverband SH · CDU Landesverband SH · coop eG · Deutscher Frauenring e. V. Landesverband SH · Deutscher Kinderschutzbund Landesverband SH e.V. · Deutscher Mieterbund Landesverband SH e. V. · DHB - Netzwerk Haushalt Landesverband SH e. V. · FDP Landesverband SH · Haus & Grund SH e. V. · Hausfrauenunion e. V. Landesverband SH · Investitionsbank SH · LandesFrauenRat SH e. V. · Landesjugendring SH e. V. · Landesseniorenrat SH e. V. · LandFrauenVerband SH e. V. · PRO BAHN e. V. Landesverband SH/H · RKW Nord e. V. · Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V. · Sozialverband Deutschland Landesverband SH e. V. · SPD Landesverband SH · Steuerzahler SH e.V. · Verband Wohneigentum Siedlerbund SH e. V. · Verbrauchergemeinschaft Lübeck · Verbrauchergemeinschaft Neumünster · Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V. · Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

Vorstand

Vorsitzender: Peter Beushausen (bis 14.09.), Jochem Schlotmann (ab 14.09.)
 Stellvertretende/r Vorsitzende/r: Kristina Herbst (bis 14.09.), Hans-Peter Küchenmeister (ab 14.09.), Birgit Wille
 Beisitzer: Dr. Axel Bernstein († 24.08.), Ilse Fischer (bis 14.09.), Hans-Peter Küchenmeister (bis 14.09.), Dr. Sabine Sütterlin-Waack (bis 14.07.), Heidrun Clausen, Horst Eger, Dietmar Walberg, Madina Assaeva (ab 14.09.), Alexander Blažek (ab 14.09.), Heike Döpke (ab 14.09.), Anette Röttger (ab 14.09.)

Beirat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann (bis 14.09.), Heidrun Clausen (ab 14.09.)
 Beisitzer: Christa Adam, Jochen von Allwörden, Dr. Patrick Breyer (bis 07.11.), Heidrun Clausen (bis 14.09.), Wilfried Hoops (bis 06.11.), Karsten Jasper (bis 06.11.), Anita Klahn (bis 06.11.), Flemming Meyer, Regina Poersch (bis 07.11.), Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Bernd Voß (bis 06.11.), Johannes Grützner, Hans-Henning Kujath (ab 14.09.), Oliver Kumbartzky (ab 06.11.), Kerstin Metzner (ab 06.11.), Raju Sharma (ab 06.11.), Aminata Tourè (ab 06.11.)

Geschäftsführung

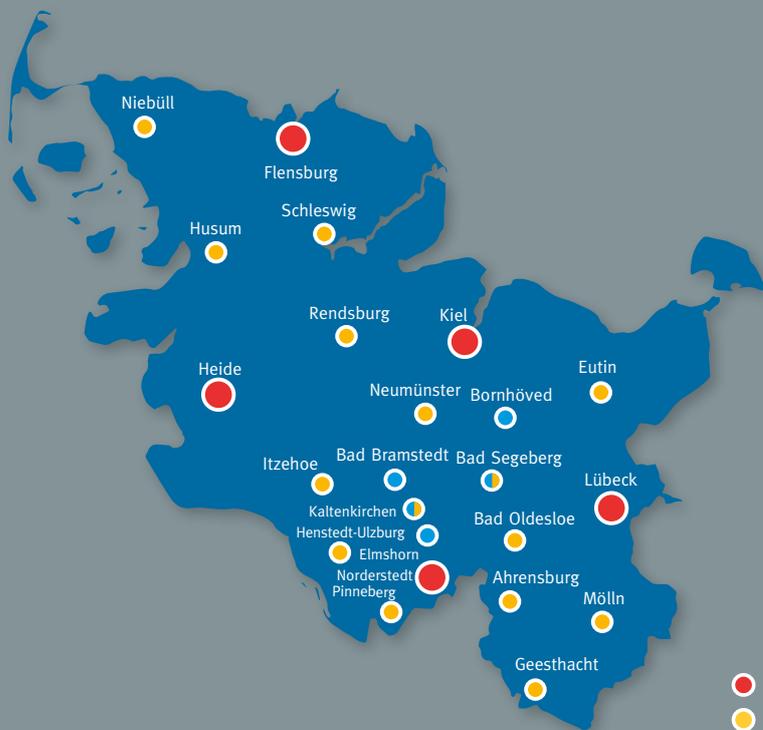
Stefan Bock

Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

- › Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V.
- › Patienten-Ombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.
- › Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V.
- › Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V.
- › VBLU Versorgungsverband bundes- und landesgeförderter Unternehmen e. V.
- › VZBV Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände e. V.

Mitarbeit in Organisationen

- › Verwaltungsrat und Arbeitskreise im Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- › Energiewendebeirat des Ministeriums für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume
- › Beirat der Deutschen Gesellschaft für Ernährung, Sektion Schleswig-Holstein
- › Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Kiel
- › Beirat der Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein
- › Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren
- › Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein
- › Netzwerk SH Schulen mit Geschmack am Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
- › Netzwerk Medienkompetenz am Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein
- › Runder Tisch „Tierschutz in der Nutztierhaltung“ des Ministeriums für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung
- › Kieler Ernährungsrat
- › DIN Verbraucherrat
- › Fachbeirat geschlossene Immobilienfonds bei der Stiftung Warentest



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 02 70 40
henstedt-ulzburg@vzsh.de

Schuldnerberatung Bad Bramstedt

Familienbüro Bad Bramstedt, Bleek 15, 24576 Bad Bramstedt
Telefon 04192/81 68 323

Schuldnerberatung Bornhöved

Familienbüro Bornhöved, Lindenstraße 5, 24619 Bornhöved
Telefon 04323/80 54 47 11

www.verbraucherzentrale.sh



facebook.com/vzsh.de



twitter.com/vzsh



instagram.com/verbraucherzentrale_kiel

Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

Energieberatung Ahrensburg, 040/523 84 55
Energieberatung Bad Oldesloe 04531/504 0
Energieberatung Bad Segeberg 04551/908 440
Energieberatung Elmshorn 04121/231 456
Energieberatung Eutin 04521/793 222
Energieberatung Geesthacht 04152/13 306
Energieberatung Husum 04841/666-0
Energieberatung Itzehoe 0481/61 774

Energieberatung Kaltenkirchen 04191/722 740
Energieberatung Mölln 04542/803 090
Energieberatung Neumünster 04321/602 2982
Energieberatung Niebüll 04661/601 700
Energieberatung Pinneberg 04101/211 227
Energieberatung Rendsburg 04331/334 965
Energieberatung Schleswig 04621/8 75 39