



verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

JAHRESBERICHT 2018

Für starke Verbraucherrechte und fairen Wettbewerb.

12.414€

Handykosten wurden einer Familie nach einer Minikreuzfahrt von Kiel nach Oslo in Rechnung gestellt.

40 Jahre

gibt es die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Schleswig-Holstein.

0 Verbraucher,

die wegen einer Beratung zum schufafreien Kredit zu uns gekommen sind, haben tatsächlich einen schufafreien Kredit erhalten.

6 Schulen

in Schleswig-Holstein wurden als Verbraucherschule ausgezeichnet – mehr als in jedem anderen Bundesland.

30 Prozent

der von uns zu Verbraucherthemen befragten Zehntklässler interessieren sich für Umwelt und Nachhaltigkeit.

357 Fragen

zu Nahrungsergänzungsmitteln haben Verbraucher*innen an das Portal ‚Klartext Nahrungsergänzung‘ geschickt.

Fotonachweis: VZSH, Titelbild: real-enrico / photocase.de

LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

im letzten Jahr hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein wieder große Schritte in Richtung Zukunft gemacht. Die Entwicklung des Haushalts und der Belegschaft erforderten eine Neuordnung unserer Struktur. Unser früherer ehrenamtlicher Vorstand bildet den neuen Verwaltungsrat und wird von dem Vorsitzenden Jochem Schlotmann sowie dessen Stellvertretern Birgit Wille und Hans-Peter Küchenmeister geleitet. Dem Geschäftsführer Stefan Bock wurde seitens des Verwaltungsrates die Leitung als hauptamtlicher Vorstand übertragen – und damit die Verantwortung für die Umsetzung und Weiterentwicklung der Verbraucherarbeit im Land. Die Umstrukturierung ist durch eine neue Vereinssatzung legitimiert, die auf der Mitgliederversammlung einstimmig beschlossen wurde.



Seiten auf Facebook und Instagram bis auf Weiteres stillzulegen, obwohl beide Netzwerke wichtige Kanäle für uns sind. Als Fanpage-Betreiber sind wir mit verantwortlich für den Datenschutz der Nutzer. Das hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) in einem Urteil vom 6. Juni 2018 entschieden. Bisher bietet Facebook keine transparente Erklärung über die Verarbeitung von Nutzerdaten an. Deshalb können wir die Sicherheit der Daten unserer Facebook-Fans nach unserer Auffassung nicht gewährleisten, bis Facebook die angekündigten Nachbesserungen umgesetzt hat.

Echten Fortschritt bedeutet für uns auch die Aufstockung unserer Mittel. Damit hat unsere Verbraucherschutzministerin Dr. Sabine Sütterlin-Waack deutlich gemacht, dass die Landesregierung den Verbraucherschutz in Schleswig-Holstein ernst nimmt. Warum unsere Arbeit so wichtig ist und was Verbraucher*innen in ihrem Alltag bewegt, konnten die Ministerin und viele andere Gäste aus Politik und Verbänden bei unserem Parlamentarischen Abend im vergangenen Herbst unmittelbar erleben. Die Zustimmung und Unterstützung für unsere Arbeit ist für uns große Motivation, um uns weiterhin für die Interessen der Verbraucher stark zu machen.

Eine Herausforderung für Verbraucher und damit für unsere Arbeit ist die Digitalisierung. Die neuen digitalen Angebote bringen neue Risiken mit sich. Zu Datenschutz und Privatsphäre, Abzocke im Internet und dem sicheren Umgang mit der digitalen Welt haben wir deshalb unser Informations- und Beratungsangebot erweitert. Mit Vorträgen und Workshops zur Digitalen Woche Kiel haben wir viele Verbraucher erreicht und informiert. Eine zentrale Rolle spielt der Datenschutz. Als Verbraucherschützer nehmen wir den Schutz der Privatsphäre sehr ernst. Deshalb haben wir uns nach reiflicher Überlegung entschlossen, unsere

Mit Blick auf die kommenden Jahre sind wir gefordert, neue digitale Angebote für Verbraucher*innen zu schaffen. Wir haben deshalb eine Strategie zur Digitalisierung und Reichweitensteigerung entwickelt und dem Verbraucherschutzministerium vorgelegt. Wir freuen uns, dass wir zwei neue Projekte mit zwei Jahren Laufzeit in den Fachbereichen Verbraucherbildung und Energie an den Start bringen konnten. Das Kooperationsprojekt ‚KonsumAlpha‘ richtet sich an funktionale Analphabet*innen und verbindet Inhalte der Verbraucherbildung mit Grundbildung. Mit unserem Projekt ‚Verbraucher in der Energiewende‘ nehmen wir die Bürger*innen Schleswig-Holsteins in der Energiewende mit. Dabei liegt der Schwerpunkt auf Zukunftsthemen wie Fernwärmenutzung, Mieterstrom und Digitalisierung im Energiebereich.

Verabschiedet haben wir uns von Barbara Lüdtko-Nunnenkamp, die sich nach 30 Jahren als Leiterin unserer Schuldnerberatung Bad Segeberg auf ihren Ruhestand freut. Als neues Mitglied der Verbraucherzentrale begrüßen wir den Bund der Steuerzahler Schleswig-Holstein. Über den Beitritt freuen wir uns, denn wir stehen gemeinsam für Transparenz und arbeiten daran, dass die Schleswig-Holsteiner Vertrauen in Wirtschaft und Politik haben können. 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
Verwaltungsratsvorsitzender

Stefan Bock
Vorstand

BERATUNGSSTELLEN VOR ORT

FLENSBURG, HEIDE, KIEL, LÜBECK UND NORDERSTEDT.

Im Beratungsalltag beobachten wir eine zunehmende Überforderung in Auseinandersetzungen mit Anbietern. Hier zeigt sich, dass es den oft zitierten ‚mündigen Verbraucher‘ nicht gibt. In bestimmten Bereichen können selbst hoch gebildete Menschen vertragliche Fallstricke und Kostenfallen nicht durchschauen. Andere scheitern daran, ihre Ansprüche gegenüber Anbietern durchzusetzen. Das betrifft auch Menschen, die sich in Rechtsfragen gut auskennen. Dank unserer Erfahrung und unseres guten Namens konnten wir viele Konflikte lösen und Verbrauchern zu ihrem Recht verhelfen.



Unseriöse Verkaufsstrategien

In vielen Märkten herrscht ein harter Wettbewerb um neue Kunden. Beim Kampf um Provisionen und Umsätze schrecken einige Vertriebsprofis nicht vor Lügen und Manipulation zurück, um Menschen zum Abschluss neuer Verträge zu bringen oder an persönliche Daten zu gelangen. Besonders häufig werden Verträge für Telekommunikationsleistungen sowie Energielieferverträge mit unseriösen Methoden wie verbotener Telefonwerbung oder Haustürgeschäften beworben. Eine Untersuchung dazu haben die Marktwächter Digitale Welt unter dem Dach der VZSH vorgelegt. Mehr Informationen dazu finden Sie auf Seite 18 dieses Berichts.

Zweifelhafte Vertriebsmethoden bei Vodafone

Immer wieder bekommen wir Beschwerden wegen untergeschobener Verträge. Dass sie einen Vertrag abgeschlossen haben, wird

den Betroffenen oft erst dann bewusst, wenn der neue Anbieter eine Rechnung schickt. Viele Beschwerden gab es im Jahr 2018 über Vertriebsmethoden für digitalen Fernseh-Empfang bei Vodafone. Haushalte in Schleswig-Holstein hatten von Vodafone ein Paket mit einem Empfangsgerät für digitales Fernsehen erhalten. Einige konnten sich vage erinnern, dass sie jemandem zu diesem Thema angerufen hatte. Viele schickten

das Paket direkt zurück, ohne sich den Inhalt näher anzusehen. Dabei war den wenigsten bewusst, dass mit der Sendung ein kostenpflichtiger Vertrag verbunden war, der nicht allein durch Zurückschicken des Gerätes storniert wird. Solche Verträge können Verbraucher nur dann vorzeitig beenden, wenn sie formal innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Doch selbst korrekte und fristgerechte Wi-

BERATUNG, AUFKLÄRUNG UND PRÄVENTION

Unsere fünf Beratungsstellen in Schleswig-Holstein haben im Jahr 2018 insgesamt 22.711 Anrufe von Ratsuchenden entgegen genommen. 11.966 Verbraucher sind zur persönlichen Beratung gekommen. Darüber hinaus nutzen wir unsere Beratungsstellen für Informationsveranstaltungen und Workshops zu Verbraucherrechten, Altersvorsorge, Versicherungen und vielen anderen Themen. Hier leisten unsere Referenten und Beratungskräfte Aufklärungsarbeit und Prävention. Im Jahr 2018 haben insgesamt 20.561 Verbraucher unsere 450 Veranstaltungen in den Beratungsstellen, in Schulen, Vereinen oder auf Messen besucht.

Fotonachweis: VZSH

derrufe ignorierte der Anbieter in vielen Fällen. Unsere Beratungskräfte konnten den Widerruf solcher ungewollten Verträge für mehrere Ratsuchende durchsetzen.

Ansprechpartner vor Ort sind gefragt

In Auseinandersetzungen mit Anbietern haben Verbraucher zunehmend Schwierigkeiten, einen Ansprechpartner zu finden. Anrufe enden oft in endlosen Warteschleifen, Emails werden ignoriert oder mit automatischen Standardtexten beantwortet. Die Digitalisierung der Märkte macht es oft noch schwieriger, Probleme zu lösen. Wichtige Vertragsunterlagen kommen meist nicht mehr per Post, sondern müssen in Online-Konten abgerufen werden. Die Folge: In Auseinandersetzungen mit Anbietern fehlen häufig Unterlagen. Oft müssen unsere Berater Fälle mühsam rekonstruieren. Viele Menschen verlieren sich in der anonymen digitalen Welt und wünschen sich echte Ansprechpartner vor Ort. Die persönliche Beratung der VZSH wissen viele vor diesem Hintergrund besonders zu schätzen. Unsere Mitarbeiter gehen die zunehmend komplexen Fälle mit den Betroffenen durch und finden gemeinsam individuelle Lösungswege.

Menschen stehen zunehmend unter Druck

In Konflikten mit Anbietern müssen Betroffene zunehmend Geduld und starke Nerven aufbringen, um zu ihrem Recht zu kommen. Selbst mit der Unterstützung unserer Beratungskräfte ziehen sich solche Auseinandersetzungen oft über Monate hin. Betroffene erhalten immer wieder Mahnungen oder Inkassoschreiben zu unberechtigten Forderungen. Die Folge ist Verunsicherung bis hin zur Verzweiflung. Besonders bedrückend sind solche Situationen für Menschen, die sich eine kostenpflichtige Beratung nicht leisten können. Auf der Suche nach Gratis-Angeboten oder Krediten ohne Schufa-Auskunft geraten diese Verbraucher im Internet leicht in Vertragsfallen, aus denen sie allein nicht herauskommen. Hier wäre ein kostenloses Beratungsangebot für Empfänger von Sozialleistungen sinnvoll, um der Gefahr von Überschuldung entgegen zu wirken.

„Die Verbraucherzentrale in Flensburg war dank der freundlichen und kompetenten Mitarbeiterin in der Lage, uns mittels eines sofort geführten Telefonats zu helfen. Dafür sind wir sehr dankbar und froh, dass wir diesen Ärger nun hinter uns lassen können. Allein hätten wir das nicht geschafft. Wir können nur jedem die Verbraucherzentrale in Flensburg empfehlen.“

Dieter K.

„Schön, dass es diese Einrichtung gibt. Fachlich sehr kompetente Auskünfte und super geschultes Personal! Die Preise für die Beratungen sind gerechtfertigt und keineswegs überzogen.“

Alexander T.

„Ich hatte Probleme mit Rundfunkbeiträgen. Vor Ort wurde die Situation besprochen und meine Unterlagen durchgesehen. Sofort wurde versucht, mir bei meinem Problem zu helfen, was auch durch sehr viel Engagement der Mitarbeiterin gelungen ist.“

Berit L.H.

„Allein, dass es eine solche Institution gibt, finde ich großartig. Wo sonst sollte man manchmal um Rat bitten. Es gibt Informationen über viele Themen des täglichen Lebens.“

Christel D.

VERBRAUCHERRECHT

... STARK IM KAMPF GEGEN UNFAIRE TRICKS UND ABZOCKE.

Die Rechtsberatung hat mit knapp 4.000 Terminen im Jahr 2018 wieder den größten Teil unserer Beratungen ausgemacht. Die große Bandbreite der Themen umfasst Probleme rund um Smartphone und Internet, Datensicherheit, Energieversorgung, Reisebuchungen, Mietrecht und vieles mehr. Seit Jahren beobachten wir eine Zunahme von komplexen Fällen. Diese verlangen individuelle Lösungen, die viel Zeit in Anspruch nehmen.



Ein typisches Beispiel aus dem Bereich Telekommunikation sind Probleme rund um den Glasfaser-Anschluss für eine leistungsstarke Internetversorgung. Verträge für neue Glasfaser-Anschlüsse werden häufig lange im Voraus geschlossen. Anbieter schaffen erst dann die nötige Infrastruktur, wenn sie eine Mindestzahl an Kunden im Ort dafür gewonnen haben. In vielen Fällen kommt es beim Anschluss zu Verzögerungen. Betroffene müssen eine Versorgungslücke überbrücken, wenn sie ihren früheren Internetvertrag gekündigt haben und das Ende der Laufzeit erreicht ist. Daraus ergeben sich rechtliche Fragen, die sich nur in direkten Verhandlungen mit den Anbietern lösen lassen.

Prävention und Beratung zu Vertragsfallen

Ein wiederkehrendes Thema in der Rechtsberatung sind Vertragsfallen. Viele Verbraucher suchen bei uns Rat, weil sie versehentlich geschlossene Verträge für Smartphone, Internet, Zeitschriften-Abos oder Ener-

gielieferungen rückgängig machen wollen. Besonders häufig erleben wir solche Fälle bei Anbietern für Strom und Gas. Die Möglichkeit des schnellen, unbürokratischen Anbieterwechsels bietet Vorteile, wird aber zugleich für unseriöse Vertriebsmethoden missbraucht. Ein neuer Lieferant benötigt lediglich Name, Adresse und Zählernummer, um den alten Vertrag im Namen des Kunden zu kündigen. Das Problem: Der neue Versorger kann behaupten, dass ihm eine Kündigungsvollmacht erteilt wurde – ohne diese tatsächlich eingeholt zu haben. Die Betroffenen erfahren davon oft erst nachträglich aus der Auftrags- oder Kündigungsbestätigung. Unseriöse Werber wenden verschiedene Tricks an, um Kunden in einen Vertrag zu locken. An der Haustür geben sich Vertreter beispielsweise als Energieberater, Mitarbeiter des örtlichen Versorgers oder der Verbraucherzentrale aus. Gewinnspiele oder Umfragen dienen als Vorwand, um Verbraucher anzusprechen. Bei Geflüchteten werden mangelnde Kenntnisse der deutschen Sprache und des deutschen Rechts- und Wirtschaftssystems ausgenutzt. Senioren wird Angst gemacht, dass die Stromversorgung zuhause eingestellt werden könnte. Das Ziel ist immer, einen schnellen Abschluss zu erreichen, denn für jeden neuen Vertrag erhalten Vertreter in der Regel eine Provision. Mit wiederholten Warnungen auf unseren Internetseiten und in der Presse haben wir Prävention geleistet und Menschen informiert. Mit unserer Rechtsberatung konnten wir vielen Betroffenen helfen, aus ungewollt abgeschlossenen Verträgen herauszukommen.

Tricks rund um Bonus und Abschlagszahlungen

Ausbleibende Bonuszahlungen und erhöhte monatliche Abschlagszahlungen sind weitere Ärgernisse für Strom- und Gaskunden. Zu diesem Mittel griff der Energieanbieter BEV (Bayerische Energieversorgungsgesellschaft)

vor Bekanntgabe seiner Insolvenz. Betroffen waren auch Haushalte in Schleswig-Holstein. Auch andere Anbieter verlangten ohne nachvollziehbare Begründung plötzlich höhere Abschläge. So erhöhte Eprimo bei einem Kunden die monatliche Forderung von 69 auf 193 Euro. Auf schriftliche Nachfragen erhielt der Betroffene über lange Zeit keine Antwort, stattdessen schickte der Anbieter diverse Mahnungen. In solchen Fällen sammeln sich schnell Guthaben von mehreren hundert Euro an, die beim Anbieter liegen bleiben. Besonders ärgerlich ist das, wenn Anbieter Insolvenz anmelden, denn in solchen Fällen können Betroffene die Auszahlung ihres Guthabens oft nicht mehr durchsetzen. Viele ehemalige Kunden der insolventen Versorger Care Energy, e:veen und BEV haben aus diesem Grund hohe Geldbeträge verloren. Um Verbraucher davor zu bewahren, erläutern wir ihnen, wie sie hohe Guthaben bei ihren Anbietern vermeiden, ohne das Risiko von Mahn- oder Inkassogebühren einzugehen.

Abzocke und Betrugsmaschen

Übertriebene Forderungen erleben wir auch bei Handwerker-Notdiensten. Im Jahr 2018 sind neben Schlüssel- und Rohrreinigungsdiensten auch Schädlingsbekämpfer aufgefallen, die für die Entfernung von Wespennestern mehrere hundert Euro verlangten. Häufig geraten Hilfesuchende an Abzocker, die im Internet mit 24-Stunden-Service und niedrigen Preisen werben. Mit massivem Druck bis hin zur Nötigung bringen solche Anbieter ihre Kunden in der Notsituation dazu, extrem überhöhte Preise zu zahlen. Dabei verlangen sie oft Barzahlung vor Ort. In unserer Beratung erfahren wir außerdem von Tricks, mit denen Betrüger versuchen, an Geld und persönliche Daten heranzukommen. In vielen Fällen ging es dabei um Rechnungen für die angebliche Nutzung von Erotik-Hotlines. Mehrfach waren auch Erpresser-E-mails im Umlauf, mit denen Betrüger die Empfänger zur Zahlung hoher Beträge bewegen wollten. Die Absender behaupteten, Computer gehackt und Videos von masturbierenden Nutzern aufgenommen zu haben. In anderen Fällen wurde Verbrauchern am Telefon mit automatischer Ansage eine Vollstreckung im Namen des Finanzamtes angekündigt. Leider kommt es immer wieder vor, dass sich Menschen von solchen Drohungen einschüchtern lassen und die geforderten Summen bezahlen. Da in solchen Fällen Konten im Ausland angegeben werden, haben Betroffene später keine Chance mehr, ihr Geld zu-

rückzuholen. In Zusammenarbeit mit der Polizei haben wir zu solchen Themen intensive Aufklärungsarbeit betrieben, um Verbraucher zu warnen und über ihre Rechte zu informieren.

Aufklärung und Prävention zu digitalen Angeboten

Die Fallstricke und Risiken der digitalen Welt sind in unserer Präventions- und Aufklärungsarbeit ein zunehmend wichtiges Thema. Abzocker und unseriöse Anbieter nutzen das Internet, um Verbraucher zu ködern. Auch Urheberrechtsverletzungen und mangelnde Datensicherheit im Netz führen zu Kostenfallen und anderen Problemen. Im Rahmen der Digitalen Woche Kiel haben wir deshalb eine Veranstaltungsreihe zum Thema angeboten, an der viele Interessierte teilgenommen haben. Speziell für Menschen mit kognitiven Einschränkungen haben wir 2018 eine neue offene Sprechstunde eingeführt, die wir zum Beispiel in Einrichtungen für Menschen mit Behinderung anbieten.

i Musterfeststellungsverfahren gegen VW

Nachdem sich die Verbraucherzentralen über lange Zeit für die Einführung der Musterfeststellungsklage eingesetzt haben, hat die Bundesregierung diese im vergangenen Jahr eingeführt. Mit der ersten Musterfeststellungsklage in Deutschland versucht der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) nun, die Rechte der Betroffenen vom VW-Dieselskandal gegen Volkswagen durchzusetzen. Dazu haben wir viele Fragen von VW-Kunden aus Schleswig-Holstein erhalten. Mit einer Vortragsreihe und Beratung zum Thema sind wir diesem Interesse begegnet. Dabei ging es unter anderem um die Voraussetzungen für eine Teilnahme an der Klage sowie um die Möglichkeiten und Folgen für die vom Dieselskandal Betroffenen.

GESUNDHEIT UND PFLEGE

... WIR SETZEN UNS EIN FÜR PATIENTENRECHTE UND BEZAHLBARE PFLEGE.

Im Umgang mit Ärzten, medizinischen Einrichtungen oder Anbietern für Pflege benötigen Verbraucher zunehmend rechtliche Unterstützung. In diesem Bereich gibt es häufig Konflikte. Die Zusammenhänge sind komplex und für die Ratsuchenden schwer zu durchschauen. Wir beraten Patient*innen und Pflegebedürftige im Hinblick auf ihre Rechte und setzen uns gegenüber Anbietern und Entscheidungsträgern für ihre Interessen ein. Wachsende Nachfrage haben wir außerdem bei der präventiven Beratung zur Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht.



Wenn es um ihre Rechte als Patienten geht, sind viele Menschen überfordert und schnell verunsichert. Das zeigt sich in unserer Rechtsberatung. Im Jahr 2018 haben sich viele Verbraucher mit Beschwerden über Rechnungen von Arztpraxen und Krankenhäusern an uns gewandt.

Zunehmende Beschwerden über Rechnungen

Häufig ging es dabei um kostenpflichtige Wahlleistungen im Rahmen einer medizinischen Behandlung. In vielen Fällen hatten Betroffene den Leistungen für Selbstzahler vorher zugestimmt, ohne die Folgen zu überblicken. In Arztpraxen und Kliniken werden den Patienten solche Unterlagen meist kurz vor der Behandlung ohne Erläuterung vorgelegt. In dieser Situation

passiert es leicht, dass Patienten etwas unterschreiben, ohne es richtig verstanden zu haben. In anderen Fällen beschwerten sich Betroffene über Rechnungen für Leistungen, die sie nach ihrer Erinnerung nicht erhalten haben. Ein typisches Beispiel ist die Visite vom Chefarzt im Krankenhaus. In unserer Beratung prüfen wir die vorliegenden Unterlagen und versuchen, eine zufriedenstellende Lösung für die Ratsuchenden zu erreichen.

Pflege ist für viele nicht bezahlbar

Besonders schwierig ist die Situation von behinderten und pflegebedürftigen Menschen. Hier spitzen sich die Probleme und Konflikte um Kosten in Pflegeeinrichtungen zu. Weil die Kosten für Pflegeleistungen steigen

und die Leistungen der Pflegeversicherung nicht ausreichen, müssen Betroffene immer mehr aus eigener Tasche bezahlen. Dabei geht es oft um Erhöhungen von Investitionskosten. Diese Kosten liegen pauschal bei rund 500 Euro im Monat, was für viele pflegebedürftige Menschen eine erhebliche Belastung bedeutet. Wieviel Kosten für welche Investitionen angefallen sind, ist für die Bewohner häufig nicht nachvollziehbar. Es liegt die Vermutung nahe, dass die Investitionskosten verdeckte Mieteinnahmen für den Anbieter sind. Um eine gute Lösung für Verbraucher*innen zu erreichen, haben wir im Forum Pflege einen intensiven Austausch mit Vertretern der Träger von Einrichtungen in Schleswig-Holstein angestoßen. Dabei zeigt sich die Tendenz, dass regionale Anbieter unter erheblichem Kostendruck stehen und den Betrieb von Pflegeeinrichtungen in immer mehr Fällen nicht mehr aufrechterhalten können. Die Folge ist der Verkauf von Einrichtungen an Investoren aus dem Ausland. Für Hilfebedürftige verschärft sich das Problem der unbezahlbaren Pflege damit weiter. Wir fordern daher, dass staatliche Institutionen hier Regulierung und Aufsicht ausüben, um Transparenz zu schaffen und einen fairen Wettbewerb zu sichern.

Steigender Bedarf an Beratung zur Vorsorge

Großes Interesse und steigende Nachfrage erleben wir bei unserer präventiven Beratung zur Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Hier benötigen viele Menschen individuelle Beratung. Viele wollen sich absichern für den Fall, dass sie sich selbst nicht mehr zu medizinischen Behandlungen oder lebenserhaltenden Maßnahmen äußern können. Entscheidend für die Wirksamkeit einer Patientenverfügung ist, dass sie genau, detailliert und konkret formuliert ist. Dazu geben wir in der Beratung anschauliche Beispiele aus der Praxis und erläutern die Situation von Ärzten und Pflegekräften. Die Bedeutung der Vorsorgevollmacht als Absicherung ist den wenigsten Menschen bewusst. Die Vollmacht ist zwingend notwendig, damit Familienangehörige einen Patienten im Ernstfall rechtlich vertreten dürfen. Hier leisten wir wichtige Aufklärungsarbeit und unterstützen die Ratsuchenden bei der rechtssicheren Formulierung ihrer Wünsche.

i Neues Angebot für Menschen mit kognitiven Einschränkungen

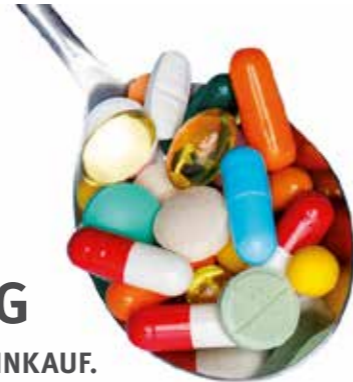
Mit Workshops, Vorträgen und einer offenen Sprechstunde haben wir im Jahr 2018 erstmals ein umfassendes Angebot speziell für Menschen mit kognitiven Einschränkungen geschaffen. In Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und an Integrationsschulen haben wir im vergangenen Jahr in insgesamt 18 Workshops Aufklärungsarbeit zu digitalen Medien geleistet. Dabei richten wir uns an Bewohner*innen und Schüler*innen sowie an Fachkräfte, die in den Einrichtungen arbeiten. Inhaltlich geht es um den sicheren Umgang mit digitalen Angeboten wie Online-Shopping, sozialen Netzwerken oder Dating-Portalen. Ermöglicht wird dieses Angebot dank der finanziellen Unterstützung vom Offenen Kanal Schleswig-Holstein (OKSH).

i Zahnärztliche Beratung

Bei Zahnbehandlungen und Zahnersatz müssen Patienten 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, Kostenvoranschläge prüfen zu lassen und eine zweite Meinung von unabhängigen Fachleuten einzuholen. Das Angebot beruht auf einer Kooperation mit der Zahnärztekammer und der kassenärztlichen Vereinigung.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

... FÜR DURCHBLICK UND VERLÄSSLICHE QUALITÄT BEIM EINKAUF.



Immer mehr Menschen legen bei ihrer Ernährung Wert auf Gesundheit, Qualität und Nachhaltigkeit. Doch wie gesund ein Produkt ist, ob es sein Geld wert ist, woher es kommt und unter welchen Bedingungen es hergestellt wurde, ist kaum erkennbar. Ständig neue Produkte, Werbung und Vermarktungsstrategien machen es schwer, für sich die richtigen Kaufentscheidungen zu treffen. Wir setzen uns für eine verlässliche und transparente Lebensmittelkennzeichnung ein und kämpfen gegen irreführen-

de Werbung. Mit Veranstaltungen, Vorträgen, Messständen, Bildungsprojekten sowie Informationen leisten wir Aufklärung und Prävention. Im Jahr 2018 haben wir 8.674 Menschen in Schleswig-Holstein im direkten Kontakt erreicht. Ermöglicht wird unsere Arbeit durch die Förderung des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft und des Ministeriums für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung in Schleswig-Holstein.

Wachstumsmarkt Nahrungsergänzungsmittel

Einen Schwerpunkt unserer Arbeit im vergangenen Jahr bildete das bundesweite Projekt ‚Klartext Nahrungsergänzung‘. In Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen haben wir Informationen und Warnungen veröffentlicht. Hersteller von Nahrungsergänzungsmitteln bringen jedes Jahr tausende neue Produkte mit Vitaminen, Mineralstoffen und Pflanzenextrakten auf den Markt. Für wachsenden Absatz sorgen Menschen aller Altersgruppen, die sich von den Produkten Gesundheit, mehr Leistungsfähigkeit oder Lebensqualität erhoffen. Dabei verspricht die Werbung Effekte, die diese Mittel nicht bieten können. Viele Produkte sind wirkungslos, manche sogar gesundheitsschädlich.

Transparenz ist hier dringend notwendig. Das Projekt liefert Untersuchungen zu beliebten Mitteln wie Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder. Unsere Untersuchung dazu hat gezeigt, dass viele dieser Produkte überdosierte sind. Bei Vitamin A oder D kann sich die Überdosierung in Kopfschmerzen, Übelkeit und Müdigkeit auswirken. Mit Testkäufen und Produktvergleichen decken wir Missstände auf und gehen Beschwerden nach. Das Online-Angebot ‚Klartext Nahrungsergänzung‘ bietet umfassende Informationen und Antworten auf der Grundlage wissenschaftlich erwiesener Erkenntnisse. Interessierte haben dort die Möglichkeit, Fragen zu Produkten, Inhaltsstoffen und ihren Auswirkungen zu stellen sowie Beschwerden abzugeben.

Expertenrunde in Schleswig-Holstein

Zu einem verbraucherpolitischen Gespräch über Nahrungsergänzung haben wir im April 2018 eingeladen. Dabei kamen Expert*innen aus Politik, Verwaltung, Forschung sowie Arzneimittel- und Lebensmittelüberwachung zum Informations- und Meinungsaustausch zusammen. Unsere Forderungen, u.a. nach gesetzlich festgelegten Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln, haben wir in dieser Runde gezielt angebracht. Auch auf zahlreichen Veranstaltungen wie der Internationalen Grünen Woche, der Landwirtschaftsmesse Norla und dem Landfrauentag sowie in 13 Vorträgen haben unsere Expertinnen das Thema und unsere Forderungen vorgestellt.

Transparenz bei Tierhaltung und Fleischkauf

Das neue bundesweite Projekt ‚Tierwohl‘ ist 2018 an den Start gegangen. Dabei geht es um Standards in der Tierhaltung und Kennzeichnung von Fleischprodukten im Handel. Die Mehrheit der Käufer*innen erwartet eine artgerechte Tierhaltung und wäre bereit, dafür höhere Preise zu bezahlen. Das haben repräsentative Befragungen des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) ergeben. Die Stallhaltung nach gesetzlichem Standard stößt bei den Befragten auf wenig Vertrauen: 80 Prozent stufen diese Tierhaltung als nicht artgerecht ein. Testkäufe und Produktvergleiche zum Thema haben gezeigt, dass es bisher im Handel nur sehr wenige Produkte gibt, bei denen die Qualität der Tierhaltung über den gesetzlichen Standard hinausgeht. Die eigenen Haltungskennzeichnungen der Handelsketten

„Zur Tierhaltung gibt es im Supermarkt kaum zuverlässige Informationen. Für eine echte Orientierung braucht es eine transparente staatliche Kennzeichnung mit klaren Kriterien.“

Gudrun Köster,
Referat Lebensmittel und Ernährung



sind kaum bekannt und sagen zu wenig aus. Es gehört zur Werbestrategie des Handels, bei der Vermarktung der Produkte keine klaren Kriterien zu nennen.

Zentrale und klare Kennzeichnung gefordert

Wir setzen uns für eine europaweite transparente und amtlich überwachte Haltungskennzeichnung ein, die Orientierung bietet. Umfangreiche Informationen und Einkaufstipps zu Tierschutz und Tierwohl bietet eine neue Übersichtsseite auf dem Online-Portal verbraucherzentrale.sh. Im vergangenen Jahr wurde das Thema Tierwohl in der Fachwelt Schleswig-Holsteins bereits intensiv diskutiert. Auf Podiumsdiskussionen während der Landwirtschaftsmesse Norla und im Schleswig-Holsteinischen Landeshaus haben wir unsere Forderungen zu Information und Kennzeichnung vorgestellt. Außerdem waren wir am Runden Tisch ‚Tierschutz in der Nutztierhaltung‘ des Ministeriums für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung beteiligt und haben die Verbraucherinteressen in die Diskussion eingebracht.

Als Interessenvertretung kamen wir auch bei anderen Themen zum Zuge: Für den Umwelt- und Agrarausschuss des Landes Schleswig-Holstein haben wir Stellungnahmen zum Pflanzenschutzmittel Glyphosat und zum ‚Entwurf eines Gesetzes zur Durchführung des Verpackungsgesetzes‘ abgegeben. Außerdem waren wir bei diversen weiteren Gremien und Fachveranstaltungen im Land vertreten.

Bunt, teuer, ungesund: Produkte für Kinder

Neben bundesweiten Produktvergleichen haben wir zusätzlich Produkte aus dem Handel im Hinblick auf Inhalt, Vermarktung und Preis kritisch betrachtet. Den Schwerpunkt haben wir dabei auf Lebensmittel für Kinder gelegt. Unsere Marktchecks und Vergleiche zu Obstbrot aus Quetschbeuteln, Fruchtschnitten und fettreduzierter Mortadella brachten sehr ähnliche Ergebnisse: Kinderlebensmittel sind meist deutlich teurer als vergleichbare, weniger bunt vermarktete Produkte. Häufig enthalten sie zudem so viel Zucker, Salz und Zusatzstoffe, dass sie für Kinder nicht empfehlenswert sind.

Ernährungsbildung in Kindergarten und Schule

Da Kinder immer mehr zur Zielscheibe von Vermarktungsstrategien werden, ist Aufklärung und Bildung hier besonders wichtig. Denn Essgewohnheiten werden im Elternhaus und im Kindergarten geprägt. Unser Projekt ‚Gut Essen macht stark‘ zielt auf eine bessere Verpflegung und Ernährungsbildung in Kindertagesstätten und Schulen. Dazu besuchen wir gezielt Kindergärten und Schulen in Stadtteilen mit einem hohen Anteil sozial benachteiligter Bewohner wie z.B. Lübeck-Moisling, Flensburg Neustadt und Kiel-Mettenhof. In den Einrichtungen bieten wir Beratung für die Hausleitung, Unterstützung bei der Gestaltung gesunder Speisepläne, Elternveranstaltungen, Ernährungskonzepte, Fortbildungen für Mitarbeiter und vieles mehr. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert und dient der gesundheitlichen Chancengleichheit für Kinder.



FINANZDIENSTLEISTUNGEN

... RAT UND INFORMATION ZU FINANZIELLEN LEBENSENTSCHEIDUNGEN.

Die großen finanziellen Vorhaben des Lebens werden für viele Menschen zunehmend zur Herausforderung. Eine eigene Immobilie, die Familiengründung, die Ausbildung der Kinder und eine private Vorsorge fürs Alter zu finanzieren erfordert weitreichende und schwierige Entscheidungen. Dabei sind Verbraucher*innen auf Expertenwissen angewiesen. Geldanlageprodukte und

Altersvorsorge-Angebote, Finanzierungsmodelle und Versicherungsverträge sind komplex. Kommerzielle Berater am Markt verfolgen eigene Ziele und geben oft nachteilige Empfehlungen, da sie auf Provisionen angewiesen sind. Für Laien ist es kaum möglich, im Kleingedruckten alle Details zu durchschauen und Risiken zu erkennen.



bilienfinanzierung erarbeiten wir gemeinsam mit den Ratsuchenden eine Strategie zur Finanzierung ihrer Wunschimmobilie. Dabei bilden Einkommen, Lebenssituation und Zukunftsplanung den Ausgangspunkt. 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 genutzt werden können 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.

Lösungen für die Ausbildungsfinanzierung

Studieren lohnt sich, denn Bildung ist die beste Zukunftssicherung. Allerdings entstehen dabei Kosten über viele Jahre. Rund 800 Euro pro Monat kostet es, wenn ein Kind das Elternhaus zum Studieren verlässt. Unsere Beratungen sowie unsere Umfrage zu Studienfinanzierung zeigen, dass viele Familien Schwierigkeiten haben, die Ausbildung der Kinder aus eigenen Mitteln zu bezahlen. Die staatliche Ausbildungsförderung (BAföG) reicht für Unterkunft und Lebensunterhalt von Studierenden häufig nicht aus. Besonders schwierig ist die Situation, wenn Studierende die Voraussetzungen für die Ausbildungsförderung nicht erfüllen – etwa weil sie die Regelstudienzeit überschritten oder eine zweite Ausbildung begonnen haben. Mit Informationsveranstaltungen, Beratung und Öffentlichkeitsarbeit unterstützen wir junge Menschen und ihre Familien dabei, die Herausforderung der Ausbildungsfinanzierung zu meistern. Wir informieren über Studienkredite und suchen nach individuellen Lösungen. Informationen zu

Immobilienfinanzierung als Herausforderung

Der Kauf einer Immobilie ist vor allem für Familien oft schwierig, da die Preise stark gestiegen sind. So kostet beispielsweise eine Eigentumswohnung in Kiel heute im Durchschnitt mehr als doppelt so viel wie vor zehn Jahren. In unserer Beratung zur Immo-

Sparmöglichkeiten und den nötigen Versicherungen für Studenten sind weitere wichtige Inhalte unserer Aufklärungsarbeit.

Unabhängige Beratung zur Altersvorsorge

Für Durchschnittsverdiener wird die gesetzliche Rente künftig nicht ausreichen, um ihren Lebensstandard im Alter zu halten. Zusätzliche private Vorsorge ist deshalb unbedingt notwendig. Die meisten Rentner von morgen werden deutlich weniger als die Hälfte des Durchschnittseinkommens erhalten. Vor allem Mütter sind von Altersarmut bedroht, weil viele von ihnen nicht durchgehend oder in Teilzeit arbeiten. Aus der Beratung zur Altersvorsorge wissen wir, dass kaum ein Arbeitnehmer ohne Unterbrechung 45 Jahre lang angestellt ist und dabei immer den Durchschnittslohn erhält.

Eine tragfähige Altersvorsorge ist im besten Fall auf drei Säulen gebaut: die gesetzliche Rente, die betriebliche und die private Vorsorge. Wir informieren, auf welche Details es dabei ankommt. Unsere unabhängige Beratung ist an den Lebensumständen und individuellen Zielen der Ratsuchenden ausgerichtet. Unser Vortragsangebot zum Thema haben große Arbeitgeber wie das Diakonische Werk in Rendsburg, die Stadtwerke Kiel und die Gebäudemanagement Schleswig-Holstein AöR für ihre Belegschaft gebucht.

Ärger um beendete Prämiensparverträge

Neben unserem präventiven Angebot unterstützen wir Ratsuchende im Konfliktfall. Im Jahr 2018 hatten wir beispielsweise mehrere Beratungen zu Prämiensparverträgen. Wer einen solchen alten Vertrag mit hoher Verzinsung hat, will sich davon nicht trennen. Leider gehen Banken und Sparkassen dazu über, diese langfristigen Anlagen zu beenden. Das Argument: Diese Verträge seien für sie unwirtschaftlich geworden. Dazu zählen Prämiensparverträge der Sparkassen, die zwischen 1990 und 2005 abgeschlossen wurden. Viele dieser Verträge sichern dem Sparer nach 15 Jahren bis zu 50 Prozent Prämie auf seinen Sparbetrag zu. So ergibt sich allein durch die steigenden Bonuszahlungen nach 25 Jahren eine Rendite von 2,1 Prozent pro Jahr – den Zins nicht mitgerechnet. Sparkassenkunden haben sich bei uns beschwert, weil sie Benachrichtigungen über das Ende ihres Prämiensparvertrags erhalten haben. Wir unterstützen Betroffene dabei, ihre Ansprüche gegenüber dem Anbieter durchzusetzen und helfen dabei, im Falle einer wirksamen Kündigung geeignete Anlagen als Nachfolge zu finden.

Beratung zur gescheiterten Geldanlage

Wegen der historisch niedrigen Zinsen bringen klassische Anlagen wie das Tagesgeldkonto oder das Sparbuch seit Jahren kaum noch Zinsen. Auf der Suche nach rentablen Finanzanlagen lassen sich einige Sparer zu riskanten Investitionen hinreißen. Regelmäßig melden sich Betroffene, die Beträge von 10.000 Euro und mehr verloren haben. Ein Beispiel: 2018 meldete das Unternehmen P&R Insolvenz an. P&R hatte Direktinvestitionen in Schiffcontainers angeboten. Rund 54.000 Anleger bangen jetzt um ihr Geld – darunter auch Betroffene aus Schleswig-Holstein. Der Fall zeigt, in welchem Maße Verbraucher sich durch Verkaufsprospekte und Empfehlungen von Vermittlern hinreißen lassen, in hoch riskante Finanzanlagen zu investieren. Private Anleger benötigen Unterstützung, um die Risiken und Kosten von Geldanlagen einschätzen zu können. Wir helfen bei der Bewertung von Angeboten und beantworten Fragen dazu.

Kostenfalle Restschuldversicherung

Viele Menschen nehmen einen Kredit auf, um größere Anschaffungen wie ein Auto, Möbel oder Zahnersatz zu finanzieren. Dabei geraten sie leicht in eine Kostenfalle. Im Gespräch mit dem Kreditvermittler fühlen sich Kunden oft zum Abschluss einer Restschuldversicherung oder Ratenchutzversicherung gedrängt. Dabei handelt es sich um eine spezielle Form der Risikolebensversicherung. Sie sichert die Rückzahlung eines Kredites ab, falls der Kreditnehmer während der Laufzeit stirbt. Häufig ist die Restschuldversicherung mit Zusatzversicherungen gegen weitere Risiken wie Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit verbunden. Ein Beispiel aus der Beratung: Eine Kielerin hatte bei der Sparkasse einen Kredit über 11.500 Euro aufgenommen, um für ein Jahr eine finanzielle Lücke zu überbrücken. Allein für die Restschuldversicherung stellte ihr die Sparkasse 7.000 Euro in Rechnung. Da die Versicherungsprämie über das Darlehen mitfinanziert wird, zahlen die Kunden auch mehr Zinsen. In einem unserer Beratungsfälle hatte sich der effektive Jahreszins durch die Versicherung von 3,92 auf 10,985 Prozent erhöht. Dieses Thema haben wir mit intensiver Öffentlichkeitsarbeit mehrfach in den schleswig-holsteinischen Zeitungen platziert, um Menschen vor dieser Kostenfalle zu warnen und sie über Widerrufsmöglichkeiten zu informieren.

VERBRAUCHERBILDUNG

... WIR MACHEN JUNGE MENSCHEN STARK FÜR DEN ALLTAG.

Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sind eine begehrte und intensiv umworbene Käufergruppe. Bereits im Grundschulalter bewegen sie sich in der digitalen Welt und werden ständig mit Werbung und raffinierten Vermarktungsstrategien konfrontiert. Verbraucherbildung in der Schule eröffnet jungen Menschen die Chance, eine eigene Haltung zum Konsum

*zu entwickeln und für sich die richtigen Entscheidungen zu treffen. Mit unseren Bildungsprojekten bereiten wir Kinder und Jugendliche auf den Umgang mit Geld, Verträgen und Dienstleistungen vor. An unseren Veranstaltungen im Jahr 2018 haben 5.150 Schüler*innen und 789 Lehrkräfte sowie 244 Eltern teilgenommen.*



Bei der Verbraucherbildung an Schulen ist Schleswig-Holstein Vorreiter. Mit acht vom Verbraucherzentrale Bundesverband ausgezeichneten Verbraucherschulen stand das Land im Jahr 2018 bundesweit an der Spitze. Eine Verpflichtung für Verbraucherbildung im Unterricht besteht bisher leider nur für Gemeinschaftsschulen ab Klasse sieben. Grundschulen, Gymnasien und Berufsschulen sind ausgenommen. Wir setzen uns dafür ein, dass Verbraucherbildung unabhängig von Schulart und Klassenstufe fest in den Lehrplänen verankert wird.

Verbraucherschulen mit Vorbildfunktion

Welchen positiven Effekt Verbraucherbildung hat, haben die Gemeinschaftsschule Wilster und die Pestalozzi-Grundschule Neumünster gezeigt. Beide Schu-

len haben wir mehrere Jahre lang auf ihrem Weg zur Verbraucherschule unterstützt. Die jungen Menschen zeigten sich aufgeschlossen und engagiert bei Verbraucherthemen wie den vielfältigen Herausforderungen im Internet und Umgang mit dem ersten eigenen Geld. Zum Abschluss des Projektes in der Pestalozzischule haben wir einen Film produziert, der Einblick in die Verbraucherbildung in der Grundschule gibt. Eine ausführliche Dokumentation über die Pestalozzischule auf dem Weg zur Verbraucherschule liefert eine Bachelorarbeit, deren Entstehung wir betreut haben. Schüler*innen, Lehrkräfte und Eltern stehen voll hinter den Konzepten beider Schulen. Das zeigt eine Befragung aller Beteiligten aus Wilster bzw. der oben erwähnte Film. Der Film, die Bachelorarbeit sowie die Ergebnisse der Befragung sind auf unseren Internetsei-

ten zur Verbraucherbildung unter verbraucherzentrale.de veröffentlicht. Die Gemeinschaftsschule Wilster und die Pestalozzischule Neumünster haben Verbraucherbildung in ihrem Schulalltag verankert und wollen nun andere Schulen mit ihren Erfahrungen motivieren, sich auf den Weg zur Verbraucherschule zu machen.

Informationen und Material für Lehrkräfte

Unser Angebot an Unterrichtsmaterial zur Verbraucherbildung haben wir mit finanzieller Unterstützung des bundesweiten Verbraucherzentralen-Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) erweitert. Auf unseren Internetseiten zur Verbraucherbildung finden Lehrkräfte und Multiplikator*innen vielfältige Materialien und Informationen zu Themengebieten wie Finanzen, Recht, Energie und Ernährung. Dort bieten wir auch eine Übersicht über Veranstaltungen und Workshops, die Schulen bei uns buchen können. Das Projekt WVS wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie vom Landesministerium für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung finanziert. Es verbindet verschiedene Fachbereiche und ermöglicht umfassende Öffentlichkeitsarbeit und Informationsveranstaltungen zu Verbraucherthemen rund um Pflege, Verträge und Finanzdienstleistun-

gen. Für junge Menschen an der Schwelle des Erwachsenenlebens und ihre Eltern haben wir die neunteilige Serie „Laura zieht aus“ produziert. Im Mittelpunkt der Texte steht die 18-jährige Laura, die ins Berufsleben startet und in die erste eigene Wohnung zieht. Die Serie bietet die wichtigsten Informationen zu Verträgen, Versicherungen, Geld und Behördengängen.

Kritischer Umgang mit der digitalen Welt

Kinder bewegen sich oft schon im Grundschulalter täglich in der digitalen Welt. Der Alltag junger Menschen dreht sich um soziale Netzwerke im Internet, Online-Spiele und andere digitale Angebote. Um Risiken und Kostenfallen im Netz erkennen und vermeiden zu können, brauchen Kinder und Jugendliche weitreichende Fähigkeiten und einen kritischen Blick im Umgang mit Medien. Deshalb ist die Vermittlung von Medienkompetenz in der Schule besonders wichtig. Dazu leisten wir unseren Beitrag mit den Medienkompetenztagen. Gemeinsam mit dem Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen (IQSH), der Polizei und dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz vermitteln wir Schüler*innen, Lehrkräften und Eltern Informationen und eine kritische Haltung zu digitalen Angeboten.

Neues Projekt KonsumAlpha



Mit unserem neuen Kooperationsprojekt KonsumAlpha schaffen wir Angebote speziell für Menschen mit funktionalem Analphabetismus. Für sie ist es besonders schwierig, Verträge, digitale Angebote und komplizierte Geschäftsbedingungen zu durchschauen. Das Projekt wird im Rahmen der Alpha-Dekade vom Bundesbildungsministerium gefördert. Es hat sich zum Ziel gesetzt, Verbraucherbildung mit Grundbildung zu verbinden. Dafür entwickeln wir gemeinsam mit der Europa-Universität Flensburg und dem Landesverband der Volkshochschulen innovative Lehr-, Lern- und Beratungskonzepte. Teil des Projektes ist auch die Entwicklung von Lehrmaterialien zu Verbraucherrecht, Wohnen, Geld, Konsum und Versicherungen. Diese können in Angeboten für Alphabetisierung und Grundbildung genutzt werden.

ENERGIEBERATUNG

... EXPERTENWISSEN ZU KLIMASCHUTZ UND SANIERUNG.

Die Energiewende in Schleswig-Holstein lässt sich nur in gemeinsamer Anstrengung mit den Bürger*innen erreichen. Rund ein Drittel der Energie wird in Privathaushalten verbraucht. Um dieses Einsparpotenzial zu nutzen, bieten wir seit 40 Jahren unabhängige Energieberatung an. Unsere erfahrenen Energieberater zeigen Verbrauchern, wie sie Energie mit dem richtigen Nutzungsverhalten und Modernisierungsmaßnahmen effizient einsetzen und dabei mehr Wohnkomfort erreichen können.



Unsere Energieberatung gehört zu den am meisten nachgefragten Beratungen für Privathaushalte. Von großem Vorteil ist unsere starke Vernetzung. Wir arbeiten eng mit den Klimaschutzmanagern der Kommunen und mit Volkshochschulen zusammen. Bei unseren Mitgliedsverbänden, den Landfrauen, Haus & Grund, Verband Wohneigentum, SoVD und anderen halten unsere Expert*innen regelmäßig Vorträge. An unseren 95 Veranstaltungen in 41 Orten haben insgesamt 3.483 Interessierte teilgenommen.

Erneut gesteigerte Reichweite im Jubiläumsjahr
Gemeinsam mit der Gesellschaft für Energie und Klimaschutz (EKSH) haben wir mit deren Energiesparmobil bei Veranstaltungen zu Stromsparen, Smarthome sowie Dämmen und Heizen beraten. Zusätzlich haben wir diverse Messen wie die New Energy, NordBau und Norla genutzt, um unser Angebot vorzustellen. Insgesamt 5.125 Menschen haben wir 2018 in Schleswig-Holstein erreicht.

Großer Beitrag zum Klimaschutz im Land

Verbraucher schätzen die hohe fachliche Qualität unserer Beratung. Unsere Energieberater sind erfahrene Ingenieure und Architekten, die wir regelmäßig fortbilden. Mit dem umfassenden Angebot haben wir bereits einen großen Beitrag zum Klimaschutz geleistet. Allein durch unsere Beratungen 2018 können private Haushalte fast 95 Millionen Kilowattstunden Energie und etwa 35.000 Tonnen CO₂-Emissionen einsparen, wenn sie alle vorgeschlagenen Maßnahmen umsetzen. Dies wird ermöglicht, weil Haus- und Wohnungseigentümer nach unserer Energieberatung bis zu 5,8 Millionen Euro in ihre Immobilien investieren. Davon profitiert auch das regionale Handwerk in Schleswig-Holstein.

Starke Nachfrage nach Vor-Ort-Energieberatung

Stark nachgefragt sind unsere Energie-Checks, bei denen Energieberater nach Terminvereinbarung ins Haus kommen. Mit fünf verschiedenen Checks bieten

wir Ratsuchenden die passenden Angebote für ihre individuellen und häufig komplexen Probleme. Viele Hausbesitzer in Schleswig-Holstein wollen ihre Immobilie energetisch sanieren, um die laufenden Kosten zu senken, mehr Komfort und mehr Unabhängigkeit von Energieanbietern zu erreichen. Unsere Fachleute unterstützen sie dabei, tragfähige Sanierungspläne zu entwickeln und Maßnahmen sinnvoll abzustimmen. Der Beratungsalltag hat gezeigt, dass Sanierungsmaßnahmen häufig mangelhaft ausgeführt werden. Beschädigte oder unvollständige Isolierungen von Anlagenteilen sowie freiliegende, nicht gedämmte Heizungsrohre sind typische Beispiele.

Neuer Solarwärme-Check deckt Mängel auf

Bei Solarthermie-Anlagen zur Unterstützung der Warmwasserbereitung bleiben Mängel häufig unentdeckt. Deshalb haben wir den neuen Solarwärme-Check eingeführt, der in Schleswig-Holstein sehr gut angenommen wurde. Eine Auswertung von 1.800 Solarwärme-Checks bundesweit hat ergeben, dass rund die Hälfte der geprüften Anlagen nicht richtig arbeiten. Sieben Prozent funktionierten überhaupt nicht – ein großes Ärgernis für Hauseigentümer, die mehrere tausend Euro in ihre Solaranlage investiert haben.

Sanierungsbedarf bei Heizungsanlagen

Große Vor-Ort-Nachfrage haben wir auch bei den Heiz-Checks verzeichnet. Dabei prüfen unsere Energieberater die gesamte Heizungsanlage und geben Empfehlungen zum Modernisieren und zur richtigen Einstellung der Anlage. Der Sanierungsbedarf ist in diesem Bereich groß: Viele Öl- und Gasheizungen sind veraltet und müssen gemäß EnEV ausgetauscht werden. Selbst neuere Anlagen arbeiten nicht effizient, wie unsere Experten immer wieder feststellen. Ab 2019 können Interessierte dank der Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie die persönliche Energieberatung an unseren 20 Standorten in Schleswig-Holstein kostenlos in Anspruch nehmen. Dasselbe gilt für den Basis-Check in Wohnungen von Mietern und Eigentümern, die sich für effizienteres Heizen und Lüften interessieren oder ihren Stromverbrauch vor Ort prüfen lassen wollen.



Neues Projekt: Verbraucher in der Energiewende

Mit unserem neuen Projekt nehmen wir die Bürger*innen Schleswig-Holsteins in der Energiewende mit. Dabei liegt der Schwerpunkt auf Zukunftsthemen. Großen Informationsbedarf sehen wir bei der Fernwärmenutzung, die in Schleswig-Holstein Potentiale für die Nutzung erneuerbarer Energien beim Heizen bietet. Dazu werden wir Informationen über die Chancen und Risiken eines Fernwärmeanschlusses, die Vertragsgestaltung und die rechtlichen Rahmenbedingungen zur Verfügung stellen. Ein weiteres wichtiges Thema ist das 2017 auf Bundesebene verabschiedete Gesetz zur Förderung von Mieterstrom. Dies soll Mieter*innen eine größere Teilhabe an der Energiewende eröffnen. Dazu besteht Aufklärungsbedarf, wie die neuen Möglichkeiten sinnvoll genutzt werden können. Dritter Baustein des Projektes ist die Digitalisierung im Energiebereich. Den Einbau von Smartmetern durch Netzbetreiber und die zunehmende Bedeutung von Smarthome Anwendungen werden wir mit Informationen und Veranstaltungen begleiten.

Das Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung finanziert das Projekt. Es ist zunächst auf drei Jahre angelegt. Das neue vierköpfige Team unter unserem Dach hat Ende 2018 die Arbeit aufgenommen.



MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

... FÜR EINEN VERBRAUCHERFREUNDLICHEN TELEKOMMUNIKATIONSMARKT.

Das Angebot digitaler Produkte und Dienstleistungen wächst ständig und bietet viele Vorteile. Voraussetzung für die Teilhabe an der Digitalisierung sind leistungsstarke Internetanschlüsse zuhause, schnelle Datenübertragung für unterwegs und transparente Informationen über Kosten und Leistungen. Wir beobachten und analysieren den Telekommunikationsmarkt, zeigen Missstände auf und gehen gegen Rechtsverstöße von Anbietern vor.

Ein Jahr nach Abschaffung der Roaming-Gebühren innerhalb der Europäischen Union haben wir untersucht, wieviel Verbraucher*innen bei EU-Auslandtelefonaten tatsächlich zahlen. Laut dem seit Juni 2017 geltenden ‚Roam-Like-Home-Prinzip‘ fallen im heimischen Tarif keine zusätzlichen Gebühren für Anrufe und Nachrichten aus EU-Ländern ins Heimatland an. In umgekehrter Richtung funktioniert die Preisbremse aber nicht: Wie unsere Untersuchung ergab, wissen die meisten Nutzer das nicht und erleben böse Überraschungen, wenn die Rechnung kommt. Wer von Deutschland aus mit seinem Mobiltelefon in andere EU-Länder telefoniert, muss bis zu 1,49 Euro pro Minute zahlen. Mit unseren Ergebnissen unterstützen wir unsere Interessenvertretungen in Berlin (vzbv) und Brüssel (BEUC), damit zusätzliche Vorteile für Verbraucher durch die EU umgesetzt werden und Europa auch in diesem Bereich weiter zusammenwächst.

Untersuchung zu Vertriebsstrategien

In unserer zweiten großen Untersuchung des Jahres sind wir den Ursachen und Folgen von fragwürdigen Vertragsabschlüssen auf den Grund gegangen. Anlass waren anhaltende Beschwerden über lästige Werbeanrufe und untergeschobene Verträge. Unsere repräsentative Umfrage hat gezeigt, dass Verbraucher mit den Methoden der Anbieter nicht einverstanden sind. Über 80 Prozent der Befragten gaben an, dass sie Haustürgeschäfte und unaufgeforderte Telefonwerbung als eher belästigend empfinden. Auch Vertragsabschlüsse sorgten für Ungereimtheiten, wie die Erhebung über die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen ergab. Jedem vierten Betroffenen war nicht bewusst, dass er einen Vertrag abschloss. Fast jeder Zweite (49 Prozent)

unterzeichnete einen Vertrag mit anderen Konditionen als vom Verkäufer angekündigt. In den untersuchten Fällen wurden unter anderem Fehlinformationen über die Laufzeit des Vertrags weitergegeben, um Verbraucher zu einem neuen Vertragsabschluss zu bewegen.



Um solche Methoden zu unterbinden, fordern die Verbraucherzentralen die Einführung einer Bestätigungslösung: Verbraucher*innen müssten einen telefonisch geschlossenen Vertrag zunächst in Textform, beispielsweise per E-Mail, bestätigen. Daneben sollte die Einwilligung in die Telefonwerbung ausdrücklich zeitlich befristet werden.

12 Abmahnungen gegen Anbieter

Um Angebote und Tarife vergleichbar zu machen, hat der Gesetzgeber im Juni 2017 eine neue Transparenzverordnung eingeführt. Sie verpflichtet Anbieter, Produktinformationsblätter (PIB) über ihre Angebote zur Verfügung zu stellen. Diese geben schnell und leicht verständlich Aufschluss über die wichtigsten Inhalte der einzelnen Angebote, insbesondere die Datenübertragungsraten, Vertragslaufzeit und Kosten. Wir prüfen laufend, ob sich die Unternehmen an die Regeln halten. Im Jahr 2018 haben wir 12 Anbieter abgemahnt, die ihre PIB nicht in der richtigen Form, nicht an der richtigen Stelle oder gar nicht angeboten hatten. Neun Anbieter haben bisher eine Unterlassungsverpflichtungserklärung abgegeben.

Schlechte Netzqualität macht Surfen unmöglich

Ein weiteres Ärgernis für Verbraucher ist, dass die vertraglich zugesicherte Bandbreite ihrer Internetverbindung nicht zur Verfügung steht. Wer Streaming-Angebote, Online-Mediatheken oder Online-Spiele nutzt, benötigt eine entsprechend gute Internetleitung. Oft scheitert die Nutzung digitaler Angebote daran. Uns liegen Fälle vor, in denen nur ein bis zwei Prozent der versprochenen Leistung verfügbar waren. Da wird bereits das Abrufen der E-Mails zur Qual. In den untersuchten Fällen schildern Betroffene zudem, dass weder die Bitte nach Abhilfe, noch Beschwerden beim Anbieter zu einer Besserung führten. Dennoch ist es bisher kaum möglich, wegen mangelhafter Internetleistung außerordentlich zu kündigen. Der Kunde muss im schlimmsten Fall für die schlechte Leitung zahlen. Abhilfe schafft eine neu eingeführte Anwendung der Bundesnetzagentur (BNetzA). Damit können Betroffene ihre Datenübertragungsraten messen, kontrollieren und mit den in den Produktinformationsblättern festgelegten Raten vergleichen. Weicht die Netzqualität vom vereinbarten Wert ab, können sie die Messergebnisse gegen ihren Anbieter verwenden.

Klage gegen 1&1 wegen Irreführung

Langsame Internetverbindungen machen auch Kunden mit Smartphone-Verträgen zu schaffen. Gegen den Anbieter 1&1 haben wir deshalb Klage wegen irreführender Werbung eingereicht. Der Anbieter hatte im Internet für Mobilfunkverträge mit „LTE-Geschwindigkeit“ geworben. Ein Vergleich der Werbung mit den dazugehörigen Produktinformationsblättern zeigte, dass Kund*innen

bei weitem nicht mit der technisch möglichen LTE-Geschwindigkeit surfen können. Das ist vergleichbar mit einer Zugverbindung, mit der laut Werbeaussage mindestens 300 km/h schnell gefahren wird, der Zug aber tatsächlich auf eine Geschwindigkeit von höchstens 21,6 km/h gedrosselt wird. Die durch Werbung geweckten Erwartungen und die tatsächlich gebotene Bandbreite des Anbieters weichen stark voneinander ab.

Extreme Roaming-Kosten auf Schiffen

Viele Beschwerden gab es auch über auffällig hohe Telefonrechnungen nach Seereisen. Die auf See entstehenden Kosten für Telefonieren oder Surfen können deutlich höher liegen als an Land, wenn auf Schiffen eine Satellitenverbindung genutzt wird. Wer an Bord beispielsweise ein zehnmütiges Youtube-Video in HD-Qualität anschaut, verbraucht rund 200 Megabyte und muss mit etwa 5.000 Euro Kosten rechnen. Unsere Analyse von Beschwerden hat gezeigt, dass vor allem Kunden im Netz von Telefónica betroffen sind. Die Informations-SMS von Telefónica enthält keine Warnhinweise bezüglich der genauen Kosten, die entstehen können. Andererseits gibt es auch keine automatische Kostenbegrenzung von etwa 60 Euro wie bei anderen Anbietern. Telefónica hat infolge der Medienberichte laut eigenen Angaben reagiert und das Datenroaming an Bord von Schiffen und Flugzeugen für Kunden des Telefónica-Netzes gesperrt. Diese Sperre soll auch bei Drittanbietern wie Drillisch oder Aldi Nord gelten. Wir überprüfen die Umsetzung kontinuierlich und behalten uns weitere Schritte vor.



SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

...: WIR UNTERSTÜTZEN ÜBERSCHULDETE MENSCHEN.

Seit mehr als 30 Jahren bieten wir Schuldnerberatung im Kreis Segeberg an. Die Qualität unserer Beratung haben wir in dieser Zeit stetig weiterentwickelt und ein enges Netzwerk mit anderen Fachdiensten für soziale Beratung geknüpft. Im Kreis Segeberg sind knapp 10 Prozent der Bevölkerung überschuldet. Die Existenznot geht für diese Menschen mit schwerwiegenden Problemen wie psychischen Erkrankungen, drohenden Kontosperrungen, Stromsperren oder Obdachlosigkeit einher.

Dank großer finanzieller Unterstützung des Kreises Segeberg können wir Betroffenen professionelle Hilfe an unseren Standorten in Bad Segeberg, Bornhöved und Kaltenkirchen, Bad Bramstedt und Henstedt-Ulzburg bieten. Das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein, alle genannten Städte sowie der hiesige Sparkassen- und Giroverband leisten ebenfalls einen Beitrag. Die Schuldner- und Insolvenzberatung wird trotz der insgesamt guten wirtschaftlichen Situation unverändert dringend gebraucht. Unsere Beratungsstellen haben im Jahr 2018 rund 1.500 Fälle bearbeitet. Zugang zu unserer Beratung finden Betroffene häufig über die offene Sprechstunde in unseren Standorten und in den Jobcentern Kaltenkirchen und Bad Segeberg. Denn die Fachkräfte der Jobcenter erfahren oft als erste von der Verschuldung ihrer Kund*innen. Unsere niedrigschwelligen Gesprächsangebote werden dankbar angenommen.

Viele Ratsuchende sind verzweifelt und resigniert

Der Mensch steht im Mittelpunkt unserer Beratung. Im ausführlichen Erstgespräch gewinnen unsere Fachkräfte ein detailliertes Bild. Wir ermitteln die Lebensumstände der Ratsuchenden, ihre Motivation für die Beratung, ihren beruflichen Werdegang und die familiäre Situation insbesondere im Hinblick auf Unterstützung der Familie während der Schuldnerberatung. Unsere Klienten kommen mit 10 bis 50 offenen Forderungen zu uns. Viele Ratsuchende leiden unter starker psychischer Belastung, sind verzweifelt und haben aus Angst und Resignation oft seit Monaten keinen Brief mehr geöffnet.

Praktische Begleitung und Schriftverkehr

Mit Einfühlungsvermögen, praktischen Maßnahmen und in Zusammenarbeit mit Einrichtungen für Sozial- und Suchtberatung helfen wir Betroffenen, Schritt für Schritt die Kontrolle über ihre Finanzen zurück zu gewinnen. Ziel dabei ist es, einen Weg aus der Verschuldung zu finden. Bei akutem Handlungsbedarf, 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.

Schritt für Schritt Handlungsfähigkeit gewinnen

Viele unserer verzweifelten Klient*innen erlangen nach einigen Beratungsterminen allmählich wieder Handlungsfähigkeit und Selbstbewusstsein zurück. Sie lernen, Probleme anzugehen und Hilfsangebote zu nutzen. Dabei gewinnen viele wieder Motivation und gehen auf Jobsuche. Das ist ein besonders wichtiger Faktor, um aus der Verschuldung herauszukommen. Einige Betroffene suchen leider erst dann Hilfe, wenn sie völlig überschuldet sind. Diese Klienten können ihre Schulden mit ihren meist geringen Einkommen nicht zurückzahlen. In solchen Fällen bereiten wir für Betroffene in Bad Segeberg und Kaltenkirchen das Verbraucherinsolvenzverfahren vor und begleiten sie durch den Prozess. Ermöglicht wird dies dank der Finanzierung des Landes Schleswig-Holstein.

VERBRAUCHERKONTAKTE

NACH EU-BAROMETER

Finanzdienstleistungen	30.333
Konsumgüter	13.743
Energie	10.353
Gesundheit	3.240
Postdienstleistungen / digitale Kommunikation	9.071
Freizeit	1.578
Verkehrsdienstleistungen	247
Sonstiges und produktübergreifend	23.554

NACH KONTAKTARTEN

Auskunft	24.051
Fachberatung	15.522
Rechtsberatung	25.835
Messen / Aktionen	20.561
Verweise (extern)	4.467
Beschwerdehinweise	959
Broschürenverkauf	724
Gesamt	92.119

VERBRAUCHERINFORMATION

BESUCHE ONLINE-PORTALE

verbraucherzentrale.sh	96.708
verbraucherzentrale.de*	8.336.756
Newsletter-Abonnnenten	711

*Gemeinschaftsauftritt von 14 Verbraucherzentralen

VZSH AUF TWITTER

Profilbesuche	24.000
Abonnnenten	2.184

PRESSE, TV UND HÖRFUNK

Interviewanfragen	287
Pressemitteilungen	353

Veröffentlichungen in diversen regionalen und überregionalen Medien: Deutsche Presse Agentur, Bild, Welt, die Zeit, Süddeutsche Zeitung, Kieler Nachrichten, Lübecker Nachrichten, Schleswig-Holsteinischer Zeitungsverlag, ZDF, RTL, NDR, RSH und weitere.

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel
Telefon 0431 / 590 99-0, Fax 0431 / 590 9977, info@vzsh.de
V. i. S. d. P.: Vorstand Stefan Bock
Gestaltung: KERNIDEE, Karoline Maselka, **Druck:** WIRmachenDRUCK GmbH

Stand: Mai 2019

Jahresabschluss 2018

EINNAHMEN

Ministerium für Justiz, Europa, Verbraucherschutz und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein	1.090.000,00
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren des Landes Schleswig-Holstein	162.202,27
Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung des Landes Schleswig-Holstein	60.351,75
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	159.472,93
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	652.468,65
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	144.707,88
Bundesministerium für Bildung und Forschung	26.354,94
Kreis Segeberg	303.059,79
Städte und Gemeinden	62.500,00
Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.	522.334,04
› Beratungen	184.996,82
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	29.081,09
› Spenden, Mitgliedsbeiträge	30.012,85
› Einnahmen aus Projekten	226.079,96
› Sonstige	52.163,32
Deutsche Stiftung Verbraucherschutz	50.279,54
Gesellschaft für Energie und Klimaschutz Schleswig-Holstein GmbH	1.000,00
Beratung zum Rundfunkbeitrag (NDR)	53.915,04
Medienanstalt Hamburg / Schleswig-Holstein	0,00
IQSH - Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein	15.441,00
OKSH - Offener Kanal Schleswig-Holstein	13.888,78
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband	13.304,58
Zuschuss des Trägers zur Schuldner- und Insolvenzberatung	43.937,38
Auflösung Rückstellungen	7.631,38
Übertrag aus dem Vorjahr	104.665,68
Summe der Einnahmen	3.487.515,63

AUSGABEN

Personalausgaben	2.549.337,30
Sachausgaben	649.940,63
› Geschäftsbedarf	41.441,76
› Post- und Fernmeldegebühren	46.471,51
› Geräte und Ausstattungsgegenstände	44.150,65
› Gebäudebewirtschaftung	41.207,97
› Mieten und Pachten	191.634,82
› Unterhaltung Grundstücke und bauliche Anlagen	2.243,00
› Aus- und Fortbildung	10.593,38
› Sachverständige, Gerichtskosten, ähnliche Ausgaben	42.165,91
› Dienstreisen	28.470,94
› Veranstaltungen und Veröffentlichungen	21.466,16
› Öffentlichkeitsarbeit	39.732,98
› sonstige Verwaltungskosten	72.810,63
› Rückzahlungen	23.113,54
› Mitgliedsbeiträge	500,00
› Investitionen	0
› Zuschuss des Trägers zur Schuldner- und Insolvenzberatung	43.937,38
› Rückstellung	0

Summe der Ausgaben **3.199.277,93**

ÜBERTRÄGE UND RÜCKZAHLUNGEN

288.237,70

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. · LandFrauen-Verband 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 Neumünster · Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V. · Zahnärztekammer Schleswig-Holstein

Vorstand

Stefan Bock (bis 6.11. Geschäftsführer)

Verwaltungsrat (bis 6.11. Vorstand):

Vorsitzender: Jochem Schlotmann

Stellvertretende/r Vorsitzende/r: Hans-Peter Küchenmeister, Birgit Wille

Beisitzer: Madina Assaeva, Alexander Blažek, Heike Döpke, Horst Eger, Anette Röttger, Dietmar Walberg

Beirat

Vorsitzende: Heidrun Clausen

Prof. Dr. Udo Beer, Johannes Grütznert, Marit Hansen, Stephan Holowaty, Rainer Kersten, Hans-Hennig Kujath, Kerstin Metzner, Flemming Meyer, Jan Nissen, Malte Ohl, Prof. Dr. Martin Schellhorn, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Raju Sharma, Aminata Touré, Marc Ziertmann

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 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



twitter.com/vzsh

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