



Was kostet die Welt?

verbraucherzentrale

Schleswig-Holstein

Jahresbericht 2012

Vorwort

Der Titel unseres Jahresberichtes „Was kostet die Welt“ ist eine Frage, aber auch eine äußerst doppeldeutige Aussage. Einerseits stellt sie die Konsumlust dar, andererseits verdeutlicht sie die Konsequenzen des Konsums. Die größte Herausforderung für Verbraucher ist es, zwischen diesen beiden Polen ein individuelles Gleichgewicht herzustellen, das den persönlichen Prioritäten und individuellen Möglichkeiten entspricht. Die Verbraucherzentrale ist eine Organisation, die aufgrund ihrer Unabhängigkeit ein herausragendes Maß an Glaubwürdigkeit in der Bevölkerung genießt und den Verbrauchern Wege bei Konsumproblemen, aber auch bei schwierigen Konsumententscheidungen aufzeigt. Für letzteres bedarf es Alltagskompetenzen, die insbesondere junge Menschen in einer komplexer werdenden Konsumwelt dringend benötigen.

Das Land Schleswig-Holstein führte daher das Fach Verbraucherbildung für die Sekundarstufe I mit dem Schuljahr 2009/2010 ein. Seit mehreren Jahren unterstützt die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein Lehrer bei der Vermittlung dieser Alltagskompetenzen. Dabei geht es um Wissen, um Selektion und Beurteilung von Informationen, aber auch um Verstehen und Reflexion von Handeln in unterschiedlichen Konsumfeldern. Entscheidungen sind nach den eigenen Prioritäten und finanziellen Möglichkeiten abzuwägen und zu treffen. Wir vermittelten im Berichtsjahr 2012 an vielen Schulen in Unterrichtsstunden oder Projekttagen Verbraucherkompetenzen. Unsere Erfahrungen aus den Schulen und der Verbraucherberatung veranlasste uns, einen Kongress für Lehrer und Schüler im Landeshaus mit prominenter Unterstützung durchzuführen, auch um das Thema in viele Schulen und die Öffentlichkeit zu tragen.



Prof. Dr. Dirk Loewald (Universität Oldenburg), Peter Zwegat (RTL-Schuldnerberater), Torsten Albig (Ministerpräsident des Landes Schleswig-Holstein), Stefan Bock (Verbraucherzentrale).

Wir sehen einen dringenden Handlungsbedarf, den Transfer aus der Praxis in die Schule zu institutionalisieren. Wir sind hierzu bereit und bringen vielfältige Erfahrungen und Know-how ein. Dies auch dank der intensiven Vernetzung und Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen und unserem Bundesverband.

Bewusste Konsumententscheidungen enden aber nicht mit der Erfüllung der persönlichen Bedürfnisse, sondern erfordern immer mehr auch den nachhaltigen Umgang mit anderen Ressourcen. In den Bereichen Energie, Ernährung und Finanzdienstleistungen sind die Themen untrennbar mit dem Begriff Nachhaltigkeit verbunden. Die Energiewende, die landesweite Kampagne gegen Lebensmittelver-

schwendung, faire Preise, nachhaltige Geldanlagen und Falschberatung durch Banken seien nur beispielhaft genannt. Nähere Informationen hierzu sind im weiteren Bericht nachzulesen.

Im Zeichen der Interessenvertretung der schleswig-holsteinischen Verbraucher stand der parlamentarische Abend der Verbraucherzentrale vor Vertretern aus Wirtschaft, Verwaltung und Politik. Locker und professionell präsentierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Szenen aus ihren Arbeitsgebieten und dem Beratungsalltag. „Ich habe noch keinen parlamentarischen Abend erlebt, der so kurzweilig war“, war der Kommentar eines Gastes. Wir haben uns über dieses Kompliment sehr gefreut und sehen es auch als Ansporn für das kommende Jahr.

Selbstverständlich lag die Hauptarbeit wieder in der Information und Beratung von Verbrauchern in unseren Beratungsstellen. Auch dank der vielen persönlichen Medienkontakte und schriftlichen Presseinformationen haben wir im gesamten Berichtsjahr 27.922 Mal Verbraucher beraten bzw. gegenüber Anbietern außergerichtlich vertreten. 36.221 Kurzauskünfte wurden gegeben, davon waren 13 % Verweise an andere Hilfsorganisationen. Diese Zahlen unterstreichen eindrucksvoll die Bedeutung und die Notwendigkeit der stationären Beratung vor Ort.



Peter Beushausen
-Vorstandsvorsitzender-



Stefan Bock
-Geschäftsführer-

Verbraucherkontakte

nach EU-Verbraucherbarometer

→ Finanzdienstleistungen	11.536
→ Freizeit	2.463
→ Gesundheit	6.099
→ diverse Produktbereiche	31.198
→ Konsumgüter	17.308
→ Postdienstleistungen/elektr. Kommunikation	10.697
→ Sonstiges	347
→ Verkehrsdienstleistungen	60

nach Kontaktarten

→ Auskunft (intern)	31.574
→ Beratung	17.966
→ Rechtsbesorgung	9.956
→ Messen/Aktionen (611)	36.771
→ Verweis (extern)	4.647

Gesamt	100.914
Internetzugriffe	1.333.274

Öffentlichkeitsarbeit

Pressemitteilungen, Kolumnen, Verbrauchertelegramme, WVS-Zeitung	526
Medianfragen und Interviews	903

Verbraucherbildung

Verbraucherbildung kann sich an Verbraucher unterschiedlichster Zielgruppen wenden. Unser Schwerpunkt lag im Berichtsjahr bei der Umsetzung von Verbraucherbildung in der Schule. Wir sind der Auffassung, dass gute Verbraucherbildung Schüler in die Lage versetzt, als Konsumenten ihre Entscheidungen selbstbestimmt, gesundheitsfördernd, qualitätsorientiert, nachhaltig und sozial verantwortlich zu treffen. Verbraucherbildung ist mehr als die bloße Vermittlung von Wissen – sie dient der Entwicklung und Förderung von Alltags- und Konsumkompetenzen.

Schleswig-Holstein ist bundesweit Vorreiter durch die Einführung eines Schulfaches Verbraucherbildung mit Beginn des Schuljahres 2009/10. Allerdings fehlte bisher ein systematisches Wissen um den konkreten Unterstützungsbedarf in den Schulen. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein befragte deshalb Lehrkräfte, wie das Fach realisiert wird, welche Themen sie für besonders wichtig erachten und wo und wie sie konkreten Unterstützungsbedarf sehen:

- „Der Bedarf an Verbraucherbildung ist groß“, sagten 98 % der 121 Befragten.
- Als besonders wichtig wurden die Themen Ernährung und Gesundheit, Finanzen, Medien, Verbraucherrechte und -pflichten sowie nachhaltiger Konsum erachtet.
- Verbraucherbildung wurde an Schulen, für die der Lehrplan verpflichtend ist, in 60 % der Fälle vollständig und lehrplangemäß umgesetzt.
- 88% der Lehrkräfte wünschten sich fachliche Unterstützung und 97% befürworteten externe Experten für den Unterricht einzuladen.
- Allerdings verfügen die Schulen über zu wenig Mittel um externe Unterstützung zu finanzieren.



Ratgeber „Was kostet die Welt?“

An der Christlichen Schule Kiel haben wir im Sommer 2012, von der Stadt Kiel gefördert, unser Projekt „Kurs Finanzkompetenz“ begonnen. Wir arbeiteten eng mit den dortigen Lehrkräften zusammen. Die Projektförderung wird im zweiten Schulhalbjahr 2012/13 fortgesetzt. Das Projekt besteht aus Modulen, die sich über das gesamte Schuljahr verteilen. Dabei wenden wir uns nicht nur an die Schüler direkt. Fortbildungen für Lehrkräfte sowie die Einbeziehung von Eltern sind weitere wichtige Bestandteile des Projekts. Darüber hinaus konnten wir auch im Jahr 2012 mit zahlreichen Vorträgen, Seminaren, Lehrerfortbildungen und Unterrichtseinheiten

unterschiedliche Verbrauchergruppen erreichen. Im Bundesprojekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz lagen die Schwerpunkte in den Bereichen Datenschutz, Finanzdienstleistungen und Gesundheitsmarkt. In zwei vom Land Schleswig-Holstein geförderten Projekten wendeten wir uns zum einen gezielt an ältere Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein, zum anderen unterstützten wir junge Berufseinsteiger bei allen wichtigen Verbraucherfragen rund ums Berufsleben durch Beratungen, Vorträge und Informationen.

Insgesamt erreichten wir in 286 Veranstaltungen 12.352 Teilnehmer. Davon wendeten wir uns 106 mal direkt an insgesamt 4.074 Schüler.

Verbraucherrecht

Die Rechtsberatung im Jahr 2012 war besonders geprägt von der Einführung der sog. Button-Lösung und dem Urheberrecht. Die Button-Lösung, die seit Mitte 2012 Anbieter dazu verpflichtet, bei Vertragsabschluss auf Kosten, Laufzeit etc. hinzuweisen, führte dazu, dass eine Vielzahl von Internetabzockern von heute auf morgen vom Markt verschwanden. Hier hat sich das beharrliche Drängen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein durch Studien, Vorträge und diverse Schreiben an die politischen Entscheidungsträger für tausende Verbraucher unmittelbar ausgezahlt.

Mit gleicher Anstrengung setzt sich die Verbraucherzentrale nun für eine Novellierung des Urheberrechts ein. Die derzeitige Gesetzeslage erlaubt es sog. Abmahnkanzleien selbst in Bagatelldfällen die Verbraucher mit völlig überhöhten Forderungen zu konfrontieren. Zahlreiche Verbraucher haben daher letztes Jahr unsere Beratungsstellen aufgesucht, um hier mittels kostengünstiger Fachberatung und entsprechendem Musterschreiben Hilfe zu bekommen.

Um präventiv die Verbraucher vor solchen überzogenen Forderungen zu bewahren, hielten die Referenten der Verbraucherzentrale diverse Vorträge zum Thema Urheberrecht in Schulen oder auf Medientagen. Ebenso häufig war die Verbraucherzentrale mit einem Vortrag über Gefahren in Bezug auf soziale Netzwerke wie facebook in vielen Schulen landesweit zu Gast.

Die Dauerbrenner mit insgesamt 6.012 Beratungen waren: Ärger mit dem Energieversorger oder dem DSL-Anbieter, Fragen rund um Kauf, Miete & Leasing sowie Fragen zum Reiserecht.

Referat Finanzdienstleistungen

Das historisch niedrige Zinsniveau, die Angst vor der Altersarmut und finanzielle Verluste einzelner Verbraucher seit Beginn der Finanzkrise im Jahre 2007 trugen dazu bei, dass im Jahr 2012 3.806 Verbraucher die unabhängige und kompetente Beratung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein in Anspruch genommen haben.

Der durchschnittliche Zinssatz der letzten 10 Jahre lag bei etwa 5,5 % p.a. Im Jahr 2012 betrug der Zinssatz für eine Immobilienfinanzierung nur ca. 3 % p.a. Diese preiswerten Konditionen wollten viele Verbraucher nutzen, um eine Immobilie zu erwerben oder sich von bestehenden teuren Darlehen zu trennen. In den

Beratungen zur Neuanschaffung einer Immobilie wurde besonders darauf geachtet, dass die Finanzierung auch im Falle von deutlichen Zinssteigerungen langfristig tragbar ist. Wer sein vorhandenes Darlehen vorzeitig beenden wollte, wurde insbesondere zu Kündigungsrechten und Sondertilgungen beraten, um die Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung zu vermeiden.

Da die Beträge der Entschädigungen meist erheblich waren, beauftragten uns im Berichtsjahr 145 Verbraucher damit, ihre geleistete Entschädigung nachzurechnen. Hierbei prüften wir, ob die Forderungen der Kreditinstitute von insgesamt EUR 1.600.000,- tatsächlich berechtigt waren und stellten fest, dass sich Banken und Sparkassen oft zum Nachteil der Verbraucher verrechneten und überhöhte Entschädigungen forderten.

Um ein umfassendes Angebot rund um die Immobilie zu bieten und die Verbraucher vor unseriösen Anbietern aus der Baubranche schützen zu können, bietet die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein seit dem Jahre 2012 auch eine umfassende Bauvertragsprüfung an. Im Rahmen der bisherigen juristischen und bautechnischen Prüfungen zeigte sich, dass einige Bauunternehmen die eigenen Leistungen sehr unbestimmt regeln und die Bauherren damit der Gefahr aussetzen, ungeplante Ausgaben tätigen zu müssen.

Wie bereits im Vorjahr fragten viele Verbraucher aus Schleswig-Holstein nach unserem Rat bei gescheiterten Geldanlagen. Hier waren überwiegend ältere Verbraucher Opfer von Falschberatungen geworden. Besonders hohe Schäden verursachten Schiffsbeteiligungen oder geschlossene Immobilienfonds. Wenn Anhaltspunkte für eine Falschberatung bestanden, boten die Rechtsberater der Verbraucherzentrale an, Aufforderungsschreiben zu formulieren oder Beschwerdeverfahren beim Bundesverband deutscher Banken zu begleiten. Auch beobachteten wir, dass die anhaltende Finanzmarktkrise zu einem erheblichen Vertrauensverlust der Banken führte. Unabhängige Beratung ohne Vertriebsabsichten von Finanzprodukten wurden daher immer stärker nachgefragt – hier entsprach das Angebot der Verbraucherzentrale den Bedürfnissen der Bürger.

Neben den 3.806 Beratungen bot das Referat Finanzdienstleistungen regelmäßig Vorträge an. Die Veranstaltungen zur Studienfinanzierung wurden dabei zu einer festen Institution in der Fachhochschule Westküste, der Fachhochschule Kiel und dem Humboldt Gymnasium in Kiel.

Lebensmittel und Ernährung

Für die Landeskampagne „Bewusst-einkaufen-kann-jeder.de“ entwickelte die Verbraucherzentrale einen Vortrag gegen Lebensmittelverschwendung sowie ein deutsch-türkisches Faltblatt mit Informationen zum Mindesthaltbarkeits- und Verbrauchsdatum. Eine Podiumsdiskussion beim Schleswig-Holsteinischen Zeitungsverlag sowie eine mehrwöchige Artikelserie läuteten diese Kampagne ein. Zu weiteren Fragestellungen einer nachhaltigen Ernährung wie beispielsweise Tierschutz, der Bedeutung regionaler Lebensmittel oder dem Zusammenhang von Klimaschutz und Ernährung war die Verbraucherzentrale begehrte Gesprächspartnerin bei Podiumsdis-

kussionen, aber auch runden Tischen, Gremien und Netzwerken. In Abstimmung mit den Verbraucherzentralen aller Bundesländer wurden in den Gemeinschaftsaktionen Lebensmittelkennzeichnung und Versteckte Süßungsmittel neue Ausstellungsexponate, Internetangebote und Faltblätter zur Verbraucherinformation erarbeitet. Darüber hinaus konnten bewährte Materialien aus Projekten wie der Mach-Bar-Tour zu Trendgetränken oder der Ausstellung Klimaschutz schmeckt im Rahmen der Verbraucherinformation weiter genutzt werden. Bei Vorträgen, Podiumsdiskussionen und Aktionen wie der NORLA, dem Schleswig-Holstein-Tag, dem Gottorfer Landmarkt, den Dithmarscher Kohltagen, den BNE-Aktionstagen usw. erhielten die Menschen aktuelle Informationen zu Lebensmitteln und Ernährung.



Gudrun Köster (Referentin Lebensmittel und Ernährung) auf der Norla im Gespräch mit den Landtagsabgeordneten Angelika Beer (Piraten) und Heiner Rickers (CDU).

Mit den Ende 2012 ausgelaufenen Projektmitteln aus dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung konnte vorerst zum letzten Mal das Landesprojekt Ernährungsbildung für Migranten umgesetzt werden: In 27 Veranstaltungen kamen mehr als 600 Teilnehmer und Teilnehmerinnen in Kulturzentren und Vereinen sowie während interkultureller Wochen in den Genuss der Informationen. Die Evaluation des Projektes im Rahmen einer Masterarbeit an der Uni Kiel zeigte, dass dieses Projekt dringend weitergeführt werden sollte. Dafür sind neue Fördermittel notwendig.

Mit den aus Bundesmitteln geförderten INFORM-Projekten FIT KID (für Kitas), Fit im Alter und Ess-Kult-Tour (für Schulen) gelang es der Verbraucherzentrale, die Flächenpräsenz zu Themen der Ernährungsbildung für verschiedene Altersgruppen zu verbessern und kostenlose Präventionsangebote nach Schleswig-Holstein zu holen. Im Rahmen der INFORM-Projekte fanden 50 mehrstündige Veranstaltungen mit knapp 1100 Teilnehmenden statt, wobei die Nachfrage stets größer als unser jeweiliges Veranstaltungskontingent war.

Insgesamt erreichte der Bereich Lebensmittel und Ernährung mit knapp 200 Veranstaltungen ca. 15.000 schleswig-holsteinische Verbraucher verschiedener Altersgruppen – Anfragen in den Beratungsstellen und Abgabe von Faltblättern nicht mitgerechnet. Durch die Reichweite von knapp 100 Medienbeiträgen und Nutzung der Internetseite war die Zahl der Informierten natürlich höher.

Energie

Energiesparen war angesagt! Denn die Strompreise für Haushaltskunden stiegen in den vergangenen 10 Jahren um über 77 % und lagen 2012 bei etwa 26 Cent/kWh. Auch die Preise für die Heizenergie sind stark angestiegen. Während in den letzten Jahren insbesondere ein hoher Anstieg der Gaspreise zu verzeichnen war, schockierte 2012 besonders der Heizölpreis die Kunden. Die Strom- und Heizkosten führten viele Verbraucher in die Energieberatung. Dabei ging es nicht nur darum, den eigenen Verbrauch zu drosseln, sondern auch darum, Strom und Gas durch einen Tarif- oder Anbieterwechsel günstiger einzukaufen. Denn erst 17 % der Bundesbürger wechselten ihren Stromanbieter und nur 8,5 % den Gasanbieter. Nahezu 40 % der Strom- und 28 % der Gaskunden waren immer noch in der teuren Grundversorgung ihres örtlichen Anbieters. Daher rief Dr. Ingrid Nestle, Staatssekretärin im Kieler Energiewende-Ministerium, gemeinsam mit der Verbraucherzentrale zum Wechsel auf. Hierbei halfen die Energieberater. Sie gaben den Verbrauchern Kriterien für die Wahl eines günstigen Strom- und Gasanbieters an die Hand.

Vorrangig betrafen die Anfragen an unsere 20 Energieberater und -beraterinnen in 20 Städten jedoch bauliche Themen und neue Heiztechniken. Häufig entwickelte sich aus einer kleinen Frage zur Heizung eine umfassende Beratung zur Sanierung mit Handlungsempfehlungen. Oft kamen die Verbraucher dann ein zweites Mal, um die eingeholten Kostenvoranschläge mit Hilfe eines Energieberaters zu vergleichen. Insgesamt baten 4.132 Verbraucher die Energieberater um unabhängigen Rat.

In Kiel, Flensburg, Norderstedt und Lübeck bot die Verbraucherzentrale Dank zusätzlicher Energieberater und entsprechender Fachkompetenzen die bauliche Energieberatung und Heizungsanlagenberatung vom jeweiligen Experten an. Damit stieg die Beratungsqualität weiter.

Eine vertiefte Beratung ist das „Fallmanagement vor Ort“ (FMO), das 136 Verbraucher nutzten. Dies boten die Berater im Anschluss an eine Beratung an, falls Fragen nur mit einer Ortsbesichtigung abschließend zu klären waren. Dann erhielten die Verbraucher auch ein schriftliches Kurzprotokoll mit konkreten Handlungsvorschlägen.

Auch 2012 kooperierten wir mit der ZeBau (Zentrum für Energie, Bauen, Architektur und Umwelt GmbH). Im Rahmen der Energie- und Modernisierungskampagne beteiligten wir uns an sechs Informationsveranstaltungen mit anschließenden Beratungstagen in Norderstedt, Bad Oldesloe, Reinbek, Kreis Segeberg, Kreis Pinneberg und Lübeck.

In Kooperation mit Volkshochschulen und Verbänden hielten unsere Energieberater 69 Vorträge vor 1.180 Teilnehmern. Besonders gefragt waren die Themen „Moderne Heiztechniken und erneuerbare Energien“, „Wärmedämmung im Gebäudebestand“, „Energiesparen wie geht das?“ sowie „Vermeidung und Entfernung von Feuchtigkeit und Schimmelbildung“.

Außerdem beteiligte sich die Energieberatung an 11 Messen und informierte ca. 9.900 Messebesucher.



Auf dem Energiefahrrad am Schleswig-Holstein-Tag in Norderstedt erstrampelten Verbraucher ihren Strombedarf selbst und brachten Lampen zum Leuchten.

Schuldner- und Insolvenzberatung im Kreis Segeberg

Im Juni zog die Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle Kaltenkirchen in das neue Beratungszentrum im Flottkamp 13 b ein. Damit arbeiten nun beide Beratungsstellen in Bad Segeberg und Kaltenkirchen in enger räumlicher Nähe mit anderen Beratungsorganisationen. Dies vereinfacht die Kooperationen und erleichtert sowohl für die Beraterinnen und Berater als auch für die betroffenen Klienten die Zusammenarbeit bei komplexen Problemlagen wie z.B. Schulden und Sucht.

Die Komplexität der Fälle, das Ausmaß der Verschuldung und die Anzahl der Gläubiger haben in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. So betrug der Anteil der Schuldner mit mehr als 10 Gläubigern im Jahr 2002 lediglich 26 %, im Jahr 2005 schon 41,2 % und 2012 mehr als 55 %. Erschwerend kam hinzu, dass viele Schuldner erhebliche Defizite im Bereich finanzieller Allgemeinbildung hatten. Sie hatten den Überblick über ihre festen und variablen Ausgaben völlig verloren. Oft hatten auch gerade hoch verschuldete Verbraucher in völlig überzogenem Umfang Versicherungen abgeschlossen, die dem tatsächlichen Bedarf in keiner Weise entsprachen. Das Gleiche galt für Mobiltelefon- und Internetverträge. Aber auch die Unfähigkeit, erforderliche Unterlagen eigenständig zusammenzustellen, und fehlende Alphabetisierung beeinträchtigten die Arbeit. Die Folge war ein erhöhter Beratungsbedarf und Zeitaufwand pro Fall. Viele Schuldner benötigten zudem sofortige Hilfe, da sie sich in einer Krisensituation befanden. Hierzu zählten u.a. die Gefahr des Wohnungsverlusts und drohende Stromsperrungen durch Miet- bzw. Energieschulden oder Lohn- und Kontenpfändung sowie akute Gefährdung des Arbeitsplatzes. Auch die vielen über das Jobcenter vermittelten Klienten benötigen kurzfristige Hilfe, da ihre Verschuldung die Vermittlung in ein Arbeitsverhältnis erschwerte oder unmöglich machte. Dadurch mussten andere Klienten, die nicht von den genannten akuten Problemen betroffen waren, längere Wartezeiten in Kauf nehmen.

1.109 Klienten wandten sich (meist persönlich, nur 142 von ihnen telefonisch) an die beiden Beratungsstellen. Die Beraterinnen und

Berater betreuten 466 von ihnen langfristig. Außergerichtliche Einigungen waren aufgrund der Vielzahl der Forderungen bei den meisten Schuldnern nur noch in seltenen Fällen möglich. Für 146 Klienten stellten die Berater Insolvenzanträge bei den zuständigen Gerichten, so dass diese im Verbraucherinsolvenzverfahren eine Entschuldung erlangen werden. In weiteren 12 Fällen schlossen die Berater im Rahmen einer Insolvenzberatung Vergleiche. In 134 Fällen erhielten Klienten eine Bescheinigung für ein Pfändungsschutzkonto.

Finanz- und Haushaltskompetenz

Die mangelnde Finanz- und Haushaltskompetenz erlaubte gerade bei überschuldeten ALG-II-Empfängern häufig keine Schuldnerberatung. Der Kreis Segeberg finanzierte im Rahmen der kommunalen Begleitmaßnahmen daher eine Beraterin, die den Klienten die erforderlichen Kompetenzen vermittelte und eine anschließende Schuldnerberatung ermöglichte. Diese Arbeit erfolgte in ganz enger Kooperation mit den Jobcentern und jeweils einmal wöchentlich auch in deren Räumen in Kaltenkirchen und Bad Segeberg. Insgesamt 126 Klienten nutzten das Angebot – 87 erhielten langfristige Beratung, die bei 40 in einer Schuldnerberatung mündete. 50 Klienten haben eine Arbeit, Ausbildung, ein Praktikum oder auch eine Eingliederungsmaßnahme begonnen und wurden somit wieder ins Arbeitsleben eingegliedert oder sind auf dem Weg dorthin.

Gesundheit und Pflege



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD
Beratungsstelle Kiel

Im Jahr 2012 suchten insgesamt 3.899 Patienten den Rat der Unabhängigen Patientenberatung in Kiel. Damit übertrafen die Mitarbeiter im Projekt UPD die Vorjahreszahlen um fast 30 %. Nicht nur die starke Nachfragesteigerung, sondern auch die durchweg positive Beurteilung der Patientenberatung durch die Ratsuchenden im Rahmen einer externen Evaluation belegten die große Bedeutung und Notwendigkeit der Unabhängigen Patientenberatung.

Nachweislich steigerten die zahlreichen Veranstaltungen der Verbraucherzentrale, die Teilnahme an verschiedenen Gesundheitstagen und weitere Aktionen in Schleswig-Holstein den Bekanntheitsgrad unseres Angebotes. Auch die vielfältigen Presseanfragen und Interviews zeigten, dass wir nicht nur ein unabhängiger, sondern auch starker und zuverlässiger Ansprechpartner im Gesundheitswesen waren.

Schwerpunkt waren wieder Vorträge im sozialrechtlichen und gesundheitlichen Bereich. Sie trafen auf reges Interesse bei den Verbrauchern. Die Pflege und Erweiterung von Kooperationen und die Vernetzung standen ebenfalls im Fokus unserer Arbeit.

Der Krankenkassenwechsel, Fragen zur Übernahme von Kosten der Psychotherapie und damit verbundene Wartezeiten, eine große

Unzufriedenheit im Bereich der medizinischen Versorgung in Krankenhäusern und in der Rechnungsstellung von Zahnärzten sowie die Vorsorge mit Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten stellten die Schwerpunktthemen in der Beratung dar.

UPD Zahlen 2012

→ Individuelle Beratungen	3.899
→ Vorträge	7
→ Gesamtkontakte.	7.221
→ Beiträge für Medien/Presse	36

Zahnärztliche Beratung

Absolutes Highlight der zahnärztlichen Beratung, die die Verbraucherzentrale in Kooperation mit der Zahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung anbot, waren fünf Vorträge zu Implantaten in Kiel, Lübeck, Norderstedt, Flensburg und Heide. Prof. Dr. Dr. Jörg Wiltfang, Direktor der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie am Universitätsklinikum Kiel, erläuterte die einzelnen Behandlungsschritte und Vorteile einer Implantation sowie ggf. vorhandene Risiken. Insgesamt 300 Teilnehmer nutzten die Gelegenheit, dem Experten ihre vielfältigen Fragen zu Implantaten zu stellen.

Auch in den rund 200 persönlichen Einzelberatungen beantworteten die Zahnärzte ganz überwiegend Fragen älterer Verbraucher zur Wahl und zu den Kosten von Zahnersatz.

Wohnverträge mit Pflegeangeboten

Bei dem Projekt „Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – stärkerer Verbraucherschutz durch mehr Selbstbestimmung“ drehte sich verständlicherweise auch im Jahre 2012 alles um das Thema der Mietverträge, in denen Betreuung oder Pflege mit angeboten wurden. Die Vielzahl unterschiedlicher Anfragen machte deutlich, wie umfangreich dieses Thema ist. Überwiegend wandten sich Verbraucher mit konkreten Problemen an die Verbraucherzentrale, dabei kamen die häufigsten Anfragen zu den Themen der Entgelterhöhung, der Kündigungsfristen, der Abwesenheitsvergütung sowie Verhalten bei Schlechtleistung oder Nichtleistung der Unternehmer.

Die Verbraucherzentrale bot auch 2012 in diesem Projekt unterschiedliche Formen der Beratung an, so auch durch die Zusammenarbeit mit den Pflegestützpunkten in den Städten Flensburg, Lübeck, Norderstedt und Kiel. Aber auch im Wege der telefonischen Beratung sowohl regional als auch durch die bundesweite Hotline beantworteten wir viele Verbraucheranfragen.

Insgesamt erreichten uns auf diese Weise im Jahre 2012 über 200 Beratungsanfragen. Über 600 Zuhörer zählte die Verbraucherzentrale bei zahlreichen Vortragsveranstaltungen. Auch im Abmahnwesen verzeichnete die Verbraucherzentrale in diesem Projekt Erfolge und war dadurch Verbrauchern behilflich.

Einnahmen

öffentliche Zuwendungen

Ministerium für Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume des Landes Schleswig-Holstein	850.935,26
Ministerium für Arbeit, Soziales und Gesundheit des Landes Schleswig-Holstein	5.934,60
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	300.231,92
Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie	54.597,65
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend	42.996,32
Kreis Bad Segeberg	240.000,00
Kommunen	86.416,50
Europäische Union	36.158,38
Eigenerträge der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.	469.210,73
→ Beratung	233.583,07
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen	36.630,54
→ Spenden, Mitgliedsbeiträge, Geldbußen	22.865,49
→ Sonstige	176.131,63
Norddeutscher Rundfunk	46.884,96
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband	15.095,50
Spitzenverbände der Krankenkassen	142.324,55
Überträge und Rückstellungen	168.182,62
Summe der Einnahmen / Erträge	2.458.968,99

Ausgaben

Personalausgaben	1.881.744,66
Sachausgaben	477.439,44
→ Geschäftsbedarf	46.430,87
→ Post- und Fernmeldegebühren	39.147,89
→ Geräte und Ausstattungsgegenstände	41.889,22
→ Gebäudebewirtschaftung	27.910,76
→ Mieten und Pachten	132.869,22
→ Reisekosten	30.565,67
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen	51.939,66
→ Werbeausgaben	21.804,98
→ Mitgliedsbeiträge	605,00
→ Nicht abziehbare Vorsteuerzahlungen	23.712,52
→ Sonstige und Rückstellungen	60.563,65
Summe der Ausgaben	2.359.184,10
Überträge und Rückzahlungen	99.784,89

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V. – Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel

Telefon 0431/59 09 90, Telefax 0431/5 90 99 77

info@vzsh.de

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

Redaktion: Thomas Hagen

Die Begriffe „Verbraucher“, „Patienten“ und „Schüler“ werden in diesem Bericht geschlechtsneutral verwendet.

Gestaltung: pur.pur GmbH Visuelle Kommunikation

Druck: Grafik + Druck

Mitgliedsverbände

Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen, **BFW LV Nord e. V.**, **Bündnis 90/Die Grünen** Landesverband SH, **CDU SH**, **Coop SH e. G.**, **Deutscher Familienverband**, **Deutscher Frauenring e. V.**, **Deutscher Mieterbund** Landesverband SH e. V., **DHB-Netzwerk Haushalt e.V.**, **FDP** Landesverband SH, **Haus&Grund SH**, **Hausfrauen-Union e. V.**, **Investitionsbank SH**, **Kieler Frauenbildungsverein e.V.**, **LandesFrauenRat**, **Landesjugendring SH e. V.**, **Landessenorenrat SH e. V.**, **LandFrauenVerband SH e. V.**, **PRO BAHN SH/HH**, **Rationalisierungskuratorium** der Deutschen Wirtschaft e. V., **Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V.**, **Sozialverband** Deutschland e. V., Landesverband SH, **SPD** Landesverband SH, **Verband** Wohneigentum SH e. V., **Zahnärztekammer SH**

Verbrauchergemeinschaften

Verbrauchergemeinschaft Kreis Steinburg, Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V., Verbrauchergemeinschaft Lübeck e. V., Verbrauchergemeinschaft Neumünster

Vorstand

Vorsitzender: Peter Beushausen
Stellvertretende Vorsitzende: Jutta Hartwig, Rolf Teucher
Ehrenvorsitzender: Günter Meyer-Bettyn
Beisitzer: Ilse Fischer, Kristina Herbst (ab 30.5.12),
Hans-Peter Küchenmeister, Ursula Sassen,
Brita Schmitz-Hübsch (bis 30.5.12), Dietmar Walberg, Birgit Wille
Beratende Mitglieder: Petra Oschadléus und Jochem Schlotmann

Beirat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann
Beisitzer: Christa Adam, Jochen von Allwörden (ab 12.9.12), Andreas Beran,
Heidrun Clausen, Dietmar Funk, Wilfried Hoops, Karsten Jasper (ab 12.9.12),
Hans-Peter Mallkowsky, Flemming Meyer, Prof. Dr. Martin Schellhorn,
Dr. Petra Schulze-Lohmann, Bernd Voss

Geschäftsführung

Stefan Bock

Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

- Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V., Kiel
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft, dgh, Aachen
- Europäische Bewegung Schleswig-Holstein, Kiel
- Patienten-Ombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.
- Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V., Bremen
- Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V., Kiel
- VBLU Versorgungsverband bundes- und landesgeförderter Unternehmen e. V., Bonn
- VZBV, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände e. V., Berlin

Mitarbeit in Organisationen

- Beirat der DGE, Sektion Schleswig-Holstein
- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV), Berlin
- Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Lübeck
- Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein
- Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung
- Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein, Kiel
- Schlichtungsstelle Rundfunk- und Fernsehtechnik Schleswig-Holstein, Lübeck

Landesgeschäftsstelle und Beratungsstellen

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel
Telefon 0431/590 99 0 Telefax 0431/590 99 77
info@vzsh.de www.vzsh.de

Beratungsstelle Flensburg

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

Beratungsstelle Heide

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

Beratungsstelle Kiel

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

Beratungsstelle Lübeck

Fleischhauerstraße 45, 23552 Lübeck
Telefon 0451/7 22 48 Telefax 0451/7 63 55
luebeck@vzsh.de

Beratungsstelle Norderstedt

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

Schuldnerberatung Bad Segeberg

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

Schuldnerberatung Kaltenkirchen

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

Projekt

Unabhängige Patientenberatung Deutschland – Regionalberatungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel
Telefon 0431/590 99 60 Telefax 0431/590 99 77
kiel@upd-online.de

Energieberatungsstützpunkte mit unseren Kooperationspartnern

Energieberatung Bad Oldesloe 04531/504 0
Energieberatung Bad Segeberg 04551/908 440
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 0
Energieberatung Neumünster 04321/407 632
Energieberatung Niebüll 04661/601 700
Energieberatung Pinneberg 04101/211 129
Energieberatung Rendsburg 04331/334 965
Energieberatung Schenefeld 040/830 370
Energieberatung Schleswig 04621/8 75 39
Energieberatung Uetersen 04122/714 316