

WIR BRINGEN SIE
AUF AUGENHÖHE!



verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein

Jahresbericht 2014

Vorwort

Das liebe Geld

Die seit Jahren angespannte Finanzsituation der Verbraucherzentrale hat die Landesregierung Ende 2013 dankenswerterweise veranlasst, für den Zeitraum 2014–2017 eine verbindliche institutionelle Förderung zu gewähren. Kurz darauf wurde im Auftrag der Landesregierung ein Strategieprozess mit Unterstützung einer Unternehmensberatung durchgeführt. Ziel ist es, die Zukunftsfähigkeit der Verbraucherzentrale sicherzustellen. Das daraus resultierende Gutachten bestätigte die bedrohliche Finanzsituation und deckte u.a. die ungleichen Vorstellungen der Landesregierung und der Verbraucherzentrale über den Auftrag der Landesregierung auf. Beide Seiten einigten sich zum Jahresende auf die Fortführung des Prozesses, indem der Auftrag definiert, der zur Erfüllung notwendige Personalbedarf ermittelt, der daraus resultierende Förderungsbedarf und ein Umsetzungsplan bestimmt werden. Wir freuen uns sehr, dass die Landesregierung diese Prozesse angestoßen hat und die Bedeutung der Verbraucherzentrale in der Landespolitik tief verankert ist.

Selbstverständlich verrichtete die Belegschaft währenddessen ihre Verbraucherarbeit mit unverändert hoher Begeisterung und Engagement. Ausschnitte aus dem Verbraucheralltag präsentierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wieder aufschlussreich und humorvoll auf dem sehr gut besuchten parlamentarischen Abend am 13. November. Es hat sich mittlerweile herumgesprochen, wie kurzweilig diese Veranstaltung im zweijährigen Rhythmus ist.

Unsere tägliche Verbraucherarbeit wird durch folgende Zahlen eindrucksvoll belegt. Über 40.700 Auskünfte, 38.500 Beratungen, 479 Vorträge mit insgesamt 12.100 Zuhörern, 15.500 Besucher auf 87 Messen und Ausstellungen, 405 Pressemeldungen, 950 Journalistenkontakte, 50 Zeitungskolumnen, 10 Verbrauchertelegramme, die Verbraucherzeitung und 375 Twittermeldungen sind Beleg für die umfangreiche Arbeit. Zudem nutzen über 670.000-mal Verbraucher die Informationen auf der Homepage – ungezählt sind die Schleswig-Holsteiner, die wir über Presse, Rundfunk und Fernsehen auf Augenhöhe mit Anbietern brachten.

Folgende Ereignisse sind besonders hervorzuheben: Verbraucheraufklärung und Interessenvertretung waren Ziele unserer Aktion: „Nochmal die Kurve kriegen – Altersarmut vermeiden!“. Unter diesem Titel machten wir vom 4. bis zum 13. November in unseren Beratungsstellen auf die Problematik der Altersarmut aufmerksam. Unsere Referenten, die der Fachhochschule Kiel und der Deutschen Rentenversicherung, viele interessierte Verbraucher sowie Akteure verschiedener Interessengruppen bereicherten die Veranstaltungen durch anregende Beiträge und Diskussionen. Zu den Teilnehmern zählten Multiplikatoren von Frauenorganisationen, Sozialverbänden, Seniorenverbänden und Glaubensgemeinschaften, Politikerinnen und Politiker sowie Verbraucher und Schülergruppen.

Sehr arbeitsintensiv und nervenaufreibend war die Neubewerbung für die Schuldnerberatungsstellen, die der Kreis Segeberg für die Jahre 2015 bis 2019 ausschrieb. Wir waren erfolgreich und erhielten zusätzlich den Zuschlag für Schuldnerberatungsstellen in Bornhöved, Bad Bramstedt und Henstedt-Ulzburg. Das ist letztendlich

auch die Anerkennung für die gute Arbeit, die wir zuvor in unseren Schuldnerberatungsstellen Bad Segeberg und Kaltenkirchen jahrzehntelang geleistet haben.

Erfolgreich war auch unsere Bewerbung für das Bundesprojekt „Digitaler Marktwächter“. Unter der Federführung des vzbv und in Zusammenarbeit mit vier weiteren Verbraucherzentralen, werden wir einen Marktwächter aufbauen und etablieren, damit die Verbraucherinteressen im fortschreitenden Verlauf der Digitalisierung des täglichen Lebens nicht unter die Räder kommen.

Mit dem vorliegenden Bericht legen wir Rechenschaft ab und geben einen kurzen Überblick über die Aktivitäten der einzelnen Fachbereiche in 2014.



Peter Beushausen
-Vorstandsvorsitzender-



Stefan Bock
-Geschäftsführer-

Verbraucherkontakte nach EU-Verbraucherbarometer

→ Finanzdienstleistungen	32.287
→ Konsumgüter	17.785
→ Energie	11.745
→ Gesundheit	9.714
→ Postdienstleistungen/elektr. Kommunikation	7.089
→ Freizeit	1.994
→ diverse Produktbereiche	8.747
→ Sonstiges	8.347

nach Kontaktarten

→ Auskunft	32.946
→ Beratung	28.054
→ Rechtsbesorgung	10.470
→ Messen/Aktionen (564)	27.409
→ Verweis (extern)	7.782
Gesamt	106.661
Internetbesuche	670.464

Medienkontakte

Pressemitteilungen, Kolumnen, Verbrauchertelegramme, Twitter	841
Medianfragen und Interviews	987

Verbraucherrecht

Alles, was Recht ist

Digitales + Telefon

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat sich 2014 erfolgreich auf die wenigen und daher begehrten Plätze des Digitalen Marktwächters beworben. Zusammen mit vier weiteren Verbraucherzentralen wollen wir dazu beitragen, Ungleichgewichte in den Märkten zu beseitigen, indem für Transparenz, Vergleichbarkeit, eine effektive Rechtsdurchsetzung, klare und wahre Verbraucherinformation und Verbraucherbildung gesorgt wird.

Im Mittelpunkt steht die Implementierung eines Kompetenzzentrums, das die besonders relevanten Marktsegmente beinhaltet. Das sind: Telekommunikation (Festnetz, Mobilfunk) mobile Anwendung, digitale Güter und Dienste, Datensicherheit, Netzneutralität, Interoperabilität, Lizenz- und Vertragsklauseln. Zu den offenen Fragen zählen: Wie sieht die Wettbewerbssituation, die Angebotslage und das Anbieterverhalten aus? Haben Verbraucher Zugang zur digitalen Welt? Wie ist der Umgang mit der Währung „persönliche Daten“ in der digitalen Welt – wie das Verhältnis zwischen Preisgabe persönlicher Daten und Nutzen? Wie verteilen sich Kosten auf Anbieter- und Nachfrageseite?

In der Aufbauphase werden die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband zunächst die bundesweite Erfassung von Anfragen und Beschwerden optimieren, um eine vertiefte Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher zu ermöglichen. Zudem wird der Dialog und Austausch mit Behörden, Verbrauchern und anderen Akteuren geführt, um auch deren Erwartungen beim Aufbau der Marktwächter zu berücksichtigen.

Im Rahmen des Bundesprojektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) gab es neben zahlreichen Pressemitteilungen, TV- und Radiointerviews erneut eine Online-Umfrage zu unerlaubter Telefonwerbung. Die Ergebnisse wurden zum Anlass genommen, den Gesetzgeber darauf hinzuweisen, dass die gesetzlichen Bestimmungen nach wie vor nicht ausreichen, um den Verbraucher wirksam vor sogenannten Cold Calls zu schützen.

Energierecht

Das Thema unrechtmäßige Preiserhöhungen im Gas- und Strombereich wurde im Rahmen eines Marktchecks erneut intensiv beleuchtet. Dabei wurden die entsprechenden Preisanpassungsklauseln der in Schleswig-Holstein ansässigen Energieversorger untersucht. Insgesamt elf unwirksame Klauseln haben wir dabei gefunden und die Unternehmen abgemahnt. Alle abgemahnten Anbieter haben daraufhin ihre Klauseln verändert. Verbraucher haben einen Anspruch auf Rückzahlung zu viel entrichteter Beträge, wenn die Klauseln und damit auch die Erhöhungen unwirksam waren. In der Rechtsberatung, auf Messen und bei Vortragsveranstaltungen sowie durch intensive Pressearbeit haben wir auf diese Möglichkeit hingewiesen und aufgezeigt, wie Ansprüche gegenüber dem Versorger am besten durchzusetzen sind. Unsere eigens für diese Fälle formulierten Musterbriefe halfen den Verbrauchern, ihre Rechte einzufordern.

In diesem Jahr korrigierte der Anbieter EON in Folge einer Systemumstellung zahlreiche Abrechnungen. Die betroffenen Verbraucher, die sich stets auf die Rechnungen verlassen hatten, mussten größtenteils enorme Nachzahlungen leisten. Besonders problematisch ist in diesem Zusammenhang, dass viele Verbraucher keinen Zugang zu ihren Zählern haben, da der Zählerkasten selbst oder der Raum dazu abgeschlossen ist und der Eintritt verwehrt wird. Bisher gibt es keinen gesetzlichen Anspruch, Zählerstände ablesen und überprüfen zu können. Vor welchen Problemen eine große Zahl von Verbrauchern aus diesem Grund steht, zeigen die Fälle der korrigierten Rechnungen. Diese Problematik stellten wir auf dem parlamentarischen Abend dar, um unserer Forderung nach einer entsprechenden rechtlichen Regelung Nachdruck zu verleihen.

Finanzdienstleistungen

Niemand hat etwas zu verschenken

Die Arbeit der Verbraucherzentrale lohnt sich daher besonders für Bezieher kleiner und mittlerer Einkommen. Diese müssen jede Chance nutzen, ihren bescheidenen Lebensstil zu sichern und für das Alter vorzusorgen.

Geldanlage

Bereits seit dem Jahr 2010 haben wir das Beteiligungsangebot von Prokon, ein Itzehoer Anbieter von regenerativen Energieanlagen, in Frage gestellt und als hoch riskant eingestuft. Im Zuge der Unternehmenskrise und der letztendlichen Insolvenz von Prokon war es das Expertenwissen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, das in einer breiten Öffentlichkeit Klarheit über die tatsächliche Situation des Unternehmens schuf und dessen Gläubigern dazu verhalf, ihre Rechte sinnvoll durchzusetzen.

Unsere klaren und schlüssigen Informationen zu Prokon wurden über bundesweite Medien wie die Tagesschau, ZDF Wiso, Deutschlandradio oder das Handelsblatt verbreitet. Wir informierten damit die etwa 75.000 Anleger, die dem Unternehmen circa 1,4 Milliarden Euro anvertraut hatten.

Darlehen

Der Bundesgerichtshof entschied im Mai und im Oktober, dass die von vielen Banken verlangte Bearbeitungsgebühr für Privatkredite unzulässig ist, und setzte damit der uneinheitlichen Rechtsprechung der Amts- und Landgerichte ein Ende. Damit Verbraucher diese Rechtsprechung auch anwenden können, haben wir Musterbriefe und Informationspakete entwickelt, die ihnen schnell und unbürokratisch per Download von unserer Website oder am Beratungstresen zur Verfügung standen. Dieses Angebot wurde gern angenommen. Für mehrere tausend Verbraucher des Landes hat sich unser Serviceangebot gelohnt.



Aus: Dithmarscher Landeszeitung
18. Januar 2014

Bei den Vorträgen und Beratungen zur Ausbildungsfinanzierung stand auch im Jahr 2014 die Frage im Vordergrund, wie sich Schulden in der Zukunft vermeiden lassen und man sich voll auf das Studium konzentrieren kann. In den persönlichen Beratungen hat sich gezeigt, dass durch ungeeignete Bildungsdarlehen für Studierende oder Absolventen existentielle Gefahren entstehen können. Bei solchen finanziellen Notlagen hat die Beratung der Verbraucherzentrale mit ihrem Sachverstand in kreditrechtlichen Angelegenheiten einen besonders großen Nutzen.

Immobilien

Gerade Bauherren mit relativ geringem Einkommen sind darauf angewiesen, dass der Bauvertrag alle Bauleistungen und Kosten abschließend regelt und so als Grundlage für die Finanzierung dienen kann. In einer Untersuchung von 20 Bauverträgen hat sich jedoch gezeigt, dass etwa 80 Prozent der Bauverträge fehlerhaft sind. Seit dieser Erkenntnis fordert die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ein Produktinformationsblatt für Bauverträge, das dem Verbraucher ermöglicht, die wesentlichen Eigenschaften des Bauvorhabens schneller zu erfassen und verschiedene Angebote leichter miteinander zu vergleichen.

Auch 2014 hatten die Verbraucher ein großes Interesse daran, ihre Immobiliendarlehensverträge auf formale Fehler hin überprüfen zu lassen. Sollten gesetzliche Pflichtangaben unvollständig oder eine Widerrufsbelehrung fehlerhaft sein, besteht die Möglichkeit, ein Darlehen ohne Vorfälligkeitsentschädigung vorzeitig zu beenden. Einige Banken wissen von den Fehlern in ihren Vertragstexten, doch sie bemühen sich nicht, diese zu korrigieren.

Von dem Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz hat die gesamte Informationsarbeit profitiert, beziehungsweise die Projektmittel haben eine effektive Verbraucherinformation überhaupt erst möglich gemacht.

Lebensmittel und Ernährung

Transparenz, Sicherheit und Nachhaltigkeit im Fokus

Lebensmittel sind überwiegend aufwändig verpackt. Verpackungen bieten Schutz und sind Werbefläche für Produkte. Aber sie bergen auch die Gefahr, dass unerwünschte Stoffe in Lebensmittel übergehen. Verbraucheranfragen gehen zunehmend in diese Richtung. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein leitet die bundesweite, vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft geförderte Aktion zu Lebensmittelverpackungen. Unsere Informationen im Internet und der Vortrag „Schön verpackt – um welchen Preis?“ liefern Tipps für den Alltag.

An dem bundesweiten Marktcheck zu gesundheitsbezogenen Werbeaussagen hat sich auch die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein beteiligt. Im Mittelpunkt unserer Arbeit stand, die Verbraucher über Gesundheitswerbung zu informieren und zweifelhafte Aussagen aufzudecken. Auch die Lebensmittelinformationsverordnung der EU spielte im Jahr 2014 eine besondere Rolle bei der Informations- und Medienarbeit.

Die enge Zusammenarbeit mit unseren Beratungsstellen ermöglichte viele Aktivitäten: Mehr als 50 Vorträge und ebenso viele Informationsstände im Rahmen von Messen wie der Norla, dem Gortorfer Landmarkt, Gesundheitstagen und Stadtfesten, Aktionen



mit Schulen und Kindertagesstätten erzielten Breitenwirkung. Mehr als 13.000 Verbraucher erhielten umfangreiche Informationen. Hinzu kamen noch diejenigen, die über knapp 90 Medienbeiträge und 50 Twitter-Tweets erreicht wurden.

Mit vier Projekten beteiligte sich die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein an dem Nationalen Aktionsplan „IN FORM“. Bei „Kita Kids“ ging es in Workshops für das Kita-Personal um alles rund um die Ernährung von unter Dreijährigen. Bei dem interaktiven Parcours der „Ess-Kult-Tour“ lag der Fokus auf Schulen in Gebieten mit überwiegend sozial benachteiligter Bevölkerung. Die Jugendlichen reflektierten an verschiedenen Stationen ihren Konsumalltag und erarbeiteten Anregungen für ihr Konsum- und Ernährungsverhalten. „Fit im Alter“ zielte auf die Verbesserung der Ernährungssituation eigenständig lebender älterer Menschen ab. Fünf dieser Veranstaltungen richteten sich mit einem speziellen Konzept an Migranten. „Mehr Ernährungskompetenzen im Sport“ erlernten Trainer und Übungsleiter in den Seminaren zu relevanten Themen wie Trinken im Sport, Gewichtsmanagement, Sportlerernährung sowie Nahrungsergänzungsmittel.

In Kooperation mit Germanwatch fanden Veranstaltungen zum Thema Klimaschutz an Schulen statt. Über verschiedene Klassenstufen und Schularten hinweg wurden mehr als 1.000 Schüler motiviert, Klimaschutz im Alltag zu betreiben.

Die Mitwirkung in Gremien, bei Runden Tischen und Netzwerken sowie Podiumsdiskussionen ist im Sinne der Interessenvertretung wichtiger Teil unserer Arbeit.

Die Energieberatung

Ein Gewinn für die Verbraucher

Durch die Energieberatung der Verbraucherzentrale lässt sich bares Geld sparen. Wenn ein einkommensstarker Haushalt ein Drittel seiner



Stromkosten durch den bloßen Wechsel des Anbieters sparen kann, ist das sehr viel. Aber für einen Leistungsempfänger kann dies die Vermeidung der Insolvenz oder eine deutliche Steigerung der Lebens-

qualität bedeuten. Um diese Zielgruppe noch besser zu erreichen hat das Land Schleswig-Holstein wie auch schon 2013 Projektmittel

bereitgestellt. Dank der zusätzlichen Personalkapazität bis Ende Mai konnte die Verbraucherzentrale Kooperationen mit Jobcentern, der Agentur für Arbeit, Schuldner- und Insolvenzberatungen, Sozialämtern und sozialen Arbeitskreisen aufbauen beziehungsweise vertiefen.

Das Bundeswirtschaftsministerium finanzierte die Energieberatung in 21 Städten sowie die Energie-Checks bei den Verbrauchern zu Hause. Die Energieberater – allesamt Ingenieure mit langjähriger Erfahrung – sind der Auffassung, dass die Beratung in der häuslichen Umgebung mit einer Dauer von ca. 1,5 Stunden und anschließendem Beratungsprotokoll deutlich effektiver ist als ein Gespräch in einer Beratungsstelle. Auch Ratsuchende, die ihren Energieverbrauch senken oder in ihre Immobilie investieren wollen, ziehen immer öfter den Austausch mit dem Fachmann direkt am Objekt vor. Leider ist auch die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein dem bundesweiten Trend sinkender Beratungszahlen nicht ganz entgangen. Sowohl die niedrigen Energiepreise als auch der ungewöhnlich milde Winter sorgten deutschlandweit für einen deutlichen Rückgang der Beratungszahlen. Durch die anhaltend gute Resonanz auf unsere Vortragsveranstaltungen und die verstärkten Aktivitäten auf Messen erhielten in Schleswig-Holstein aber auch 2014 annähernd so viele Verbraucher wie in 2013 fachkundige Informationen zum Energiesparen.

	2013	2014
Beratungsgespräche	3.027	2.043
Energie-Checks	1.194	912
Vortragsteilnehmer/innen	1.039	1.075
Kurzberatungen auf Messen	1.079	2.205
Summe	6.339	6.235
Pro 1.000 Einwohner	1,31	1,51

Sehr erfreulich war, dass die Energieberatung in Schleswig-Holstein dank der Mittel aus dem Ministerium für Energiewende Verstärkung erhielt. Zwei Mitarbeiter werden sich bis Ende August 2015 für einen noch größeren Bekanntheitsgrad der unabhängigen Energieberatung der Verbraucherzentrale einsetzen.

Wie sehr das Thema Energieeinsparung und Effizienzsteigerung die Mitte der Gesellschaft erreicht hat, lässt sich an einem Ergebnis sehr deutlich belegen: Die gut 2.000 Teilnehmer der webbasierten Aktion „stromabwaerts.de“, die die Energieberatung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein mit dem Partner SHeff-Z veranstaltet hat, konnten über 10 Prozent ihres Stromverbrauchs einsparen. Diese Aktion läuft auch noch im Jahr 2015 weiter und ergänzt als sinnvolles Online-Tool die Energieberatung.

Gesundheit und Pflege

Hier ist guter Rat nicht teuer



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD
Beratungsstelle Kiel

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) blickt erneut auf ein erfolgreiches und arbeitsreiches Jahr zurück.

Insgesamt bearbeitete das multiprofessionelle Team der regionalen Beratungsstelle der UPD in Kiel 4.276 Anfragen. Hauptsächlich

wurde telefonisch oder in der Regionalberatungsstelle Kiel beraten. Aber auch andere Beratungswege per Fax, Brief oder webgestützt wurden genutzt.

Insbesondere die Online-Beratung, welche 2014 wieder in das Beratungsangebot aufgenommen wurde, wird von Ratsuchenden zunehmend als Medium in Anspruch genommen.

Die UPD konnte ihren Bekanntheitsgrad weiter ausbauen, was sich in einer steigenden Zahl von Anfragen abbildete. Der bundesweite Monitor, der am 1. Juli dem Beauftragten der Bundesregierung für Belange der Patienten übergeben wurde, sorgte auch in der regionalen Presse und anderen Medien für starke Resonanz.

Auch im Jahr 2014 war die UPD wieder in zahlreiche Veranstaltungen der Verbraucherzentrale eingebunden. Die Teilnahme an verschiedenen Gesundheitstagen, beispielsweise in der Staatskanzlei, am parlamentarischen Abend im Landeshaus sowie an Aktionen in ganz Schleswig-Holstein trugen zur weiteren Bekanntheit bei.

Die UPD wurde von verschiedensten Einrichtungen und Trägern zu Vorträgen eingeladen. Inhaltlich ging es dabei vorrangig um sozialrechtliche und gesundheitliche Themen. Aber auch die Vorstellung der UPD und ihrer Angebote wurde vermehrt angefragt.

Die zentralen Themen in der Beratung waren weiterhin Anspruchsvoraussetzungen und Umfang von Leistungen der Kostenträger, Behandlungsfehler, Patientenrechte, Umgang mit erschwelter wirtschaftlicher Situation, Krankheits- und Lebensbewältigung sowie Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten.

Die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte zum 01.01.2015 sorgte schon 2014 für erhöhte Nachfrage durch versicherte Ratsuchende, insbesondere im letzten Quartal. Auch der von einigen Krankenkassen erhobene Zusatzbeitrag zum 01.01.2015 führte im Vorfeld zu vermehrten Anfragen bezüglich der Handlungsmöglichkeiten von Ratsuchenden.

Zahnärztliche Beratung – eine gute Investition

Dank der Finanzierung durch die Zahnärztekammer und die kassenärztliche Vereinigung fand auch in 2014 in allen fünf Beratungsstellen die zahnärztliche Beratung statt. Sie ist vor allem hilfreich, wenn es um die Notwendigkeit, Qualität und die Kosten von Zahnersatz und Zahnregulierungen geht. Auch 2014 betrafen die meisten Beratungen Implantate.



Verbraucherbildung

Schulen, Schüler, Land und Politik profitieren

Die Vermittlung von Verbraucherbildung findet flächendeckend in der Sekundarstufe I der weiterführenden allgemein bildenden Schulen, Regionalschulen, Gemeinschaftsschulen und Förderzentren statt. Die Umsetzung erfolgt unterschiedlich. Viele Schulen wünschen sich die Unterstützung externer Partner. Dank vielfältiger Projektförderung war uns das auch 2014 wieder möglich.



Katrin Rieger (Referentin für Verbraucherbildung), Stefan Bock (Geschäftsführer VZ SH) und Schüler der Verbraucherschule Wilster.

Das Wirtschaftsministerium ermöglichte es uns mit einer Förderungsumme von rund 9.800 Euro, Verbraucherkompetenz für Berufseinsteiger an junge Menschen zu vermitteln. Insgesamt haben wir 1.288 junge Menschen erreicht. Damit lagen die Kosten pro Person bei sehr niedrigen 7,61 Euro. Auf Berufsmessen, mit Vorträgen, durch Informationsgespräche und Beratungen konnten wir nicht nur Berufseinsteiger, sondern auch Lehrkräfte und Eltern als Multiplikatoren gut informieren. Unsere Themen waren Versicherungen, Finanzplanung, selbstständig leben, Bankgeschäfte, Finanzierung der ersten eigenen Wohnung, Ratenkredite und ihre Folgen, langfristige Verpflichtungen, Altersvorsorge und Krankenversicherung. Unsere Maßnahmen erstreckten sich auf alle Standorte unserer Beratungsstellen, so dass das Projekt auch unsere Verankerung vor Ort förderte.

Wir unterstützten dieses Vorhaben durch die Vermittlung von Medienkompetenz. So erreichten wir knapp 1.000 Teilnehmer mit unserer Veranstaltung „Als Verbraucher im Netz – Medien machen Schule“, die wir dank der Förderung durch die Medienanstalt Hamburg/Schleswig-Holstein durchführen konnten.

Umfassende Medienkompetenz wird jedoch nicht allein durch die Berücksichtigung der verbraucherrelevanten Themen erreicht. Wichtig ist, dass die komplexe Welt der neuen Medien aus unterschiedlichen fachkundigen Blickwinkeln beleuchtet wird. Dazu gehören Polizei, die Unabhängige Landesanstalt für Datenschutz und weitere Partner des Netzwerks Medienkompetenz in Schleswig-Holstein. Der Projektschwerpunkt lag deshalb bei kooperativen Veranstaltungen in enger Zusammenarbeit mit dem Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen in Schleswig-Holstein.

Dank der Projektförderung durch die Stadt Kiel und die deutsche Stiftung Verbraucherschutz konnten wir unsere intensive Arbeit im Rahmen der Schulsozialarbeit mit der Christlichen Schule Kiel wie auch mit der Verbraucherschule, Gemeinschaftsschule Wilster, fortsetzen.

Verbraucherbildung richtet sich gleichfalls an erwachsene Verbraucher. Im Bundesprojekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wendeten wir uns auch an diese Zielgruppe und erreichten allein durch unsere Veranstaltungen 1.981 Menschen in Schleswig-Holstein. Wir profitierten bei der Erstellung von Vorträgen und Informationsmaterialien in diesem Projekt von unserer bundesweiten Vernetzung mit anderen Verbraucherzentralen. Die Themen waren: digitale Welt, unlauterer Wettbewerb, Fallen im Alltag sowie Finanzmarkt.

Schuldner- und Insolvenzberatung in Bad Segeberg und Kaltenkirchen – Beratung zu Haushalts- und Finanzkompetenz

Abbau des Vermittlungshemmnisses Schulen

2014 war das Jahr des Abschieds von der langjährigen Struktur des Beratungswesens im Kreis Segeberg und von der bisherigen Förderpraxis. Der Kreis hat die Beratungsleistungen 2015–2019 ausgeschrieben und angelehnt an die Struktur der Sozialräume vergeben. Auch die Fördermodalitäten werden sich 2015 verändern. Die Verbraucherzentrale hat sich mit Erfolg an der Ausschreibung beteiligt und wird künftig in den Sozialräumen Ost, West und Nord vertreten sein. Die Berater werden dann nicht nur in Bad Segeberg und Kaltenkirchen sondern auch in Bornhöved, Bad Bramstedt und Henstedt-Ulzburg erreichbar sein.

Im Jahr 2014 erhielten insgesamt 905 Schuldner Beratungen. Insbesondere die langfristige Betreuung von Klienten erforderte eine Vielzahl von Telefonaten, persönlichen Gesprächen und erheblichen Aufwand für Schriftverkehr vor allem mit Gläubigern. Viele langzeitarbeitslose Klienten benötigten in überdurchschnittlichem Umfang Unterstützung und es nahm viel Arbeitszeit in Anspruch, das Beratungsziel einer Schuldenregulierung zu erreichen.

Fälle in der Schuldnerberatung

→ Telefonische Kurzberatung	117
→ Kurzfristig betreute Klienten	396
→ Langfristig betreute Klienten	392
→ Gesamt	905

Seit Jahren ist festzustellen, dass einem immer größer werdenden Anteil der verschuldeten Ratsuchenden nur der Weg des Insolvenzverfahrens bleibt. Niedriges Einkommen, Arbeitslosigkeit, geringe Aussichten auf einen neuen Arbeitsplatz oder Erwerbsunfähigkeit schließen immer häufiger eine Schuldenregulierung aus eigenen Mitteln aus. Dank der Finanzierung des Landes konnten die Beratungskräfte für insgesamt 115 Klienten Insolvenzanträge vorbereiten und beim zuständigen Gericht stellen. Weitere 100 Klienten im Insolvenzverfahren erhielten Betreuung, um das Verfahren durchzustehen.

Für 113 Hilfesuchende stellten die Beratungskräfte Bescheinigungen für pfändungsfreie (P-)Konten aus. Zur Ausstellung derartiger Bescheinigungen sind beide Beratungsstellen als geeignete Stellen im Sinne von § 305 der Insolvenzordnung berechtigt.

Mangelnde Finanz- und Haushaltskompetenz macht gerade bei überschuldeten ALG-II-Empfängern eine erfolgreiche Schuldnerberatung zunächst oft unmöglich. Der Kreis Segeberg finanziert im Rahmen der kommunalen Begleitmaßnahmen daher seit 2006 mit 45.000 Euro jährlich die Beratung, um dieses Klientel auf die Schuldnerberatung vorzubereiten. Insgesamt 142 Klienten nutzten das Angebot. Mit 85 von ihnen arbeitete die Beraterin langfristig, sodass 35 anschließend Schuldnerberatung erhalten konnten. 61 Klienten nahmen eine Arbeit, Ausbildung oder eine Eingliederungsmaßnahme auf und sind somit wieder ins Arbeitsleben eingegliedert oder auf dem Weg dorthin. Ab 2015 wird diese Beratung in die Schuldnerberatung integriert.

Einnahmen

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie des Landes Schleswig-Holstein	739.797,33
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein	158.740,18
Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume des Landes Schleswig-Holstein	54.524,95
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	292.941,53
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	106.641,51
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend	26.100,00
Kreis Segeberg	227.243,04
Städte und Gemeinden	68.080,24
Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.	499.664,09
→ Beratungen	262.615,43
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen	30.702,15
→ Spenden, Mitgliedsbeiträge, Geldbußen	28.028,43
→ Einnahmen aus Projekten	151.337,40
→ Sonstige	26.980,68
Deutsche Stiftung Verbraucherschutz	16.905,57
Energie und Klimaschutz SH GmbH	15.017,84
Norddeutscher Rundfunk NDR	53.915,04
Medienanstalt Hamburg Schleswig-Holstein	12.500,00
Schleswig-Holsteinischer Sparkassen- und Giroverband	15.258,42
Spitzenverbände der Krankenkassen	177.199,48
Auflösung Rückstellungen	16.000,00
Übertrag aus dem Vorjahr	59.992,50
Summe der Einnahmen	2.540.521,72

Ausgaben

Personalausgaben	1.990.981,94
Sachausgaben	468.083,88
→ Geschäftsbedarf	59.523,77
→ Post- und Fernmeldegebühren	38.021,10
→ Geräte und Ausstattungsgegenstände	34.503,82
→ Gebäudebewirtschaftung	33.689,73
→ Mieten und Pachten	124.491,08
→ Reisekosten	26.141,61
→ Veranstaltungen und Veröffentlichungen	38.796,64
→ Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	21.323,23
→ Mitgliedsbeiträge	500,00
→ Nicht abziehbare Vorsteuerzahlungen	16.535,19
→ Zuschuss des Trägers zur Schuldner- und Insolvenzberatung	18.565,99
→ Rückstellungen	16.705,07
→ Sonstige und Überträge	39.286,65
Summe der Ausgaben	2.459.065,82

Überträge und Rückzahlungen **81.455,90**

Impressum

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

Telefon 0431/5 90 99-0, Telefax 0431/5 90 99-77

info@vzsh.de

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

Redaktion: Thomas Hagen

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

Titelbild: Götz Wiedenroth – Flensburg

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., Landesseniorenrat 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., Verbrauchergemeinschaft Kreis Steinburg, Verbrauchergemeinschaft Kreis Stornarn e. V., Verbrauchergemeinschaft Lübeck e. V., Verbrauchergemeinschaft Neumünster, Zahnärztekammer SH

Vorstand

Vorsitzender: Peter Beushausen
Stellvertretende Vorsitzende: Jutta Hartwig (bis 5/2014), Rolf Teucher, Birgit Wille (ab 5/2014)
Ehrenvorsitzender: Günter Meyer-Bettyn
Beisitzer: Dr. Axel Bernstein (ab 5/2014), Ilse Fischer, Kristina Herbst, Hans-Peter Küchenmeister, Ursula Sassen (bis 5/2014), Dr. Sabine Sütterlin-Waack (ab 5/2014), Dietmar Walberg, Birgit Wille (bis 5/2014)
Beratende Mitglieder: Petra Oschadléus und Jochem Schlotmann

Beirat

Vorsitzender: Jochem Schlotmann
Beisitzer: Christa Adam, Jochen von Allwörden, Dr. Patrick Breyer, Heidrun Clausen, Dietmar Funk, Wilfried Hoops, Karsten Jasper, Anita Klahn, Hans-Peter Mallkowsky, Flemming Meyer, Regina Poersch, 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
→ 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

→ Verwaltungsrat und Arbeitskreise im Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV), Berlin
→ Fachbeirat Glücksspiel der Landesregierung
→ Energiewendebeirat, MELUR
→ Beirat der DGE, Sektion Schleswig-Holstein
→ Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Kiel
→ Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein
→ Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wirtschaft und Gleichstellung
→ Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein, Rendsburg
→ Netzwerk SH Schulen mit Geschmack (IQSH)
→ Runder Tisch Tierschutz in der Nutztierhaltung im MELUR

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

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 04542/803 090

Schuldner- und Insolvenzberatung Bad Segeberg

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

Schuldner- und Insolvenzberatung Kaltenkirchen

Flottkamp 13b, 24568 Kaltenkirchen
Telefon 04191/722 74 0 Telefax 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 04192/8 16 83 0

Schuldnerberatung Bornhöved

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

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

Energieberatung Neumünster 04321/602 2982
Energieberatung Niebüll 04661/601 700
Energieberatung Pinneberg 04101/211 227
Energieberatung Rendsburg 04331/334 965
Energieberatung Schenefeld 040/830 370
Energieberatung Schleswig 04621/8 75 39
Energieberatung Uetersen 04122/714 316
Energieberatung Westerland 04651/851 420 (seit März 2014)