



verbraucherzentrale *Schleswig-Holstein*

Jahresbericht 2004

der Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.

Inhalt

Vorwort	3
Ein Schwerpunkt 2004	
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	4
Das BMVEL-Projekt	4
Schwerpunkt Telekommunikation	4
Problem Handy	4
Problem Internet-Dialer	4
Problemlösungen	4
Schwerpunkt Altvorsorge	5
Riester-Basis-Beratung	5
Schwerpunkt Schuldenprävention	5
Verbraucherrecht	6
Finanzdienstleistungen	6
Beratung rund um die Immobilie	6
Riester-Rente	6
Betriebliche Altersversorgung	6
Kunde Landespolitik	7
Ernährung	8
Qualitätsbewusster Einkauf am Beispiel Fleisch	8
Eierkennzeichnung	8
Folsäure – Vorbeugung eines Mangels	8
Kinderleicht – besser essen – mehr bewegen	9
Fit Kid: Die Gesund-Essen für KiTas	9
Fortbildung für pädagogische Mitarbeiter/innen	9
Veranstaltungen für Eltern	9
Mach-Bar-Tour: Trendgetränke – was ist dran, was ist drin?	9
Fit im Alter: Gesund essen, besser leben	9
Nähe schafft Vertrauen	10
1. Durchblick bei der Lebensmittelerzeugung	10
2. PowerKauer auf Gemüsejagd	10
Energie	11
Statistik	12
Kritische Gaskunden fordern Transparenz	12
Ein letztes Mal: Mobile Energieberatung	13
Aus der Patientenberatung	13
Wenn das Geld nicht reicht...	14
Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen	14
Bad Segeberg und Kaltenkirchen	14
Was kostet die Welt? Ein Projekt zur Schuldenprävention an Schulen	15
Modellprojekt Pflegeberatung Ostholstein	15
Öffentlichkeitsarbeit	18
Eine kleine Reichweitenanalyse	18
Und noch ein neuer Weg in die Öffentlichkeit	18

Internetauswertung 2004	19
Weitere Highlights 2004	20
Ministerin besucht die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein	20
1. Verbraucherschutzkonferenz in Schleswig-Holstein	20
Unsere Beratungsstellen	21
EVZ 2004: Ein kurzer Blick zurück	21
Der neue Schwerpunkt Gesundheit	21
Das Internet wird noch besser genutzt	21
Einige quantitative Ergebnisse aus der Arbeit des EVZ Kiel	21
Veröffentlichungen des EVZ Kiel	21
EU-weite Untersuchung zum Paketversand	21
Die Europäischen Verbraucherzentren in Düsseldorf und Kiel schließen sich zusammen	21
Der neue Projektpartner:	
Verbraucherzentrale Hamburg	21
Polnische Verbraucherschützer zu Gast im Europäischen Verbraucherzentrum	22
Beratungsstelle Kiel	22
Aktionen und Vorträge	23
Beratungsstelle Heide	23
Aktionen und Vorträge	23
Beratungsstelle Lübeck	24
Aktionen und Vorträge	24
Beratungsstelle Norderstedt	24
Aktionen und Vorträge	24
Beratungsstelle Flensburg	26
Aktionen und Vorträge	26
Organisationsstruktur	27
Zahlen	28
Gesamt	28
Textilschlichtung	28
Themenschlüssel	28
Recht	29
Finanzdienstleistungen	29
Lebensmittel und Ernährung	29
Gesundheitsdienstleistungen	29
Produkte	29
Energie	29
Anhang	30
Vorstand	30
Beirat	30
Mitgliedsverbände	30
Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen	30
Mitarbeit in Organisationen	30
Satzung	32



Vorwort

Für die Verbraucher* war das vergangene Jahr ereignisreich: es begann mit dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung. Diese Gesundheitsreform warf viele Fragen zu den Praxisgebühren, zu neuen Zuzahlungen und Eigenleistungen auf, die Antworten durch die Verbraucherzentrale benötigten. Und das Jahresende war geprägt von hohen und kritikwürdigen Preissteigerungen der Energieversorger, die ihre marktbeherrschende Stellung ausnutzen und die die Verbraucher nicht widerstandslos akzeptieren wollen.

Im Jahre 2004 konnte die Verbraucherzentrale ihr Beratungsangebot erweitern. Die Beratungsschwerpunkte zur „privaten Altersvorsorge“, zur „Schuldenprävention“ und zur „Telekommunikation“ konnten zielgruppenorientiert ausgebaut werden dank eines neuen Projektes des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft zur Thematik des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes.

Optisch erhielt die Verbraucherarbeit ein neues Gewand: Die Verbraucherzentrale hat in bundesweiter Abstimmung aller Verbraucherverbände ein neues Namenszeichen bzw. ein neues, modernes Corporate Design erhalten. Neu eingerichtet wurde auch der Internet-Auftritt. Die Beratungsstelle in Norderstedt zog zum Jahresbeginn in neue, moderne und zentral gelegene Räumlichkeiten und wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen. Die Beratungsstelle in Flensburg wird nach ihrem Umzug zu Beginn des kommenden Jahres 2005 folgen.

Im kommenden Jahr 2005 muss sich die Verbraucherzentrale leider abermals auf eine Situation reduzierter institutioneller Zuwendungen einrichten. Trotzdem hat sie sich zum Ziel gesetzt, ein ehrgeiziges, bedarfsgerechtes Arbeitsprogramm umzusetzen.

Siglinde Porsch
Vorsitzende des Vorstands

* Der Begriff „Verbraucher“ umfasst im folgenden Bericht aus Gründen der besseren Lesbarkeit Verbraucherinnen und Verbraucher gleichermaßen.

Ein Schwerpunkt 2004 Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Das BMVEL-Projekt

Dank der finanziellen Unterstützung des Bundesministeriums für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft sowie des Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ konnte die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein an wichtigen aktuellen wirtschaftlichen Fragestellungen arbeiten und verschiedene Aktionen durchführen.

Besonders erfreulich ist, dass wir zahlreiche Verbraucher mit kostenlosen Informationsveranstaltungen dort abholen konnten, wo ihre Fragestellung am dringlichsten war. Dennoch ist anzumerken, dass aufgrund der späten Projektbewilligung (Juni 2004) und der damit verbundenen kurzen Vorlaufzeit, unsere Veranstaltungen häufig durch Spontaneität geprägt waren. Eine regionale Konzentration der Aktionen sowie eine noch bessere Erreichbarkeit der Verbraucher über Kooperationspartner und Multiplikatoren wäre durch längere Planbarkeit durchaus möglich. Viele Kooperationspartner stellen selbst Jahrespläne auf und haben Veranstaltungskalender, die spätestens im 4. Quartal des Vorjahres fertig gestellt werden.

Schwerpunkt Telekommunikation

In den Medien wird immer wieder über die dramatisch ansteigende Verschuldung gerade jüngerer Menschen berichtet, wobei der sorglose Umgang mit Handys und Internet nach Auskunft der SCHUFA zu den Hauptursachen gehören.



Problem Handy

Zunehmend erschienen in den Beratungsstellen Jugendliche oder Eltern mit ihren Kindern, bei denen die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten des Handys, aber auch vom Festnetz angewählte Servicenummern die Telefonrechnungen explodieren ließen.

Beispiele: die sorglose und nicht selten exzes-

sive Nutzung teurer Premium-SMS Dienste, um diverse „angesagte“ Klingeltöne und Logos herunterladen zu können, die Teilnahme an Kontakt-Chats und das Anwählen von 0190er-Service-Nummern aus dem Festnetz lassen die jungen Nutzer häufig die damit verbundenen erheblichen Kosten vergessen. Unterstützt wird dies oft durch unseriöse Anbieter, die in ihrer Werbung im Fernsehen, in Zeitschriften und im Internet keine oder nur versteckte Kostenhinweise geben.

Problem Internet-Dialer

Unseriöse Unternehmen umgehen auch im Internet gesetzliche und administrative Schutzstandards und verwenden illegale Dialer-Programme, welche dann Internetsurfer zumeist unbemerkt mit kostenintensiven 0900er-Service-Nummern, aber auch mit teuren Satellitenverbindungen oder

Auslandstelefonnummern verbinden. Insbesondere auch Jugendliche werden auf Webseiten gelockt, bei denen sich illegale Dialer herunterladen und nicht selten Kosten im drei und vierstelligen Eurobereich verursachen.



Problemlösungen

Hier setzen die im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz u.a. in Berufsschulen und Gymnasien kostenlos angebotenen Vortragsveranstaltungen der Verbraucherzentrale an.

Mit dem Telekommunikationsrecht vertraute Rechtsanwälte haben in 31 Vorträgen 686 Schüler über die typischen Kostenrisiken im Bereich Handy- und Festnetz-Telefonie informiert. Teilnehmer der Veranstaltungen nutzten auch häufig die Möglichkeit, sich im Dialog mit den Referenten über die aktuellen Rechtsschutzmöglichkeiten zu informieren.

Insbesondere Fragen rund um Mobilfunk- und Festnetztelefonrechnung, zum Verhalten gegen unberechtigte Rechnungsposten bei Dialer-Verbindungen und zu ungewollten Datenverbindungen über Soft-Keys sowie zu den rechtlichen und wirtschaftlichen Risiken des De-Brandings von Handys wurden in den Vortragsveranstaltungen beantwortet.

Die Resonanz der Veranstaltungsteilnehmer war sehr gut, da die Referenten dieser Veranstaltungen die Fragen der überwiegend jungen Zielgruppe kompetent beant-

Fragen an Thorsten Meinicke

Leiter des Rechtsreferats der
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein



Frage: Herr Meinicke, was kann ich tun, wenn ich nach einer Auktion meine Ware nicht erhalte?

Meinicke: Nach Überweisung von Kaufpreis und Versandkosten sollte der Artikel innerhalb von zehn Tagen beim Käufer eingehen. Andernfalls: den Käufer zunächst per Mail und dann gegebenenfalls schriftlich unter Fristsetzung auffordern zu liefern und mit der Einschaltung eines Rechtsanwalts drohen.

Gibt es Gewährleistungsansprüche gegenüber Herstellern, wenn ich ein Markenprodukt kaufe?

Meinicke: Nein, der Kaufvertrag wurde nur mit dem Verkäufer geschlossen.

Welche Rechte habe ich nach einem Kauf bei Ebay-Händlern?

Meinicke: Bei einem gewerblichen Anbieter haben private Käufer ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Fristbeginn ist grundsätzlich ab Erhalt der Ware. Außerdem muss der Händler innerhalb der ersten sechs Monate im Streitfall beweisen, dass die Ware dem Käufer mangelfrei übergeben wurde. Nach Ablauf der sechs Monate muss dann der Käufer den Nachweis erbringen.

Wochen-Journal, Pinneberger Tageblatt, 20. 3. 2004

worteten und die jungen Menschen so zu einem zukünftig verantwortungsvolleren Umgang mit Handy und Internet motiviert werden konnten.

Schwerpunkt Altersvorsorge

Im Beratungsalltag stellen wir immer wieder fest, dass viele Menschen gerade das wichtige Thema Altersvorsorge scheuen. Aus Angst davor, dass sie es doch nicht verstehen und dass zu viele Faktoren eine Rolle spielen, die sie nicht überblicken können, beschäftigen sie sich erst gar nicht damit. Deshalb haben diejenigen, die sich informieren, meistens in ihrem Leben bereits Fuß gefasst. Sie haben einen festen Job und Familie und sind folglich auch schon etwas älter. Dabei gilt doch der Grundsatz: Je früher mit der Vorsorge begonnen wird, desto kleiner sind die monatlichen Raten oder desto mehr kommt am Ende dabei heraus (der Zinseszinsseffekt). Die Verbraucherzentrale hält es deshalb für besonders wichtig, bereits junge Menschen zu informieren. Eine weitere wichtige Zielgruppe für unsere Altersvorsorgeveranstaltungen waren Frauen. Gerade sie sind hinsichtlich ihrer finanziellen Absicherung im Alter vor große Probleme gestellt. Häufig haben sie wegen ihrer Kinder und der Familie längere Zeit nicht oder nicht voll gearbeitet. Da ihre Rentenansprüche deshalb entsprechend unregelmäßig ansteigt und sie insgesamt

recht wenig einzahlen, können sie auch nur eine sehr geringe Rente erwarten. Auf der anderen Seite können sie aufgrund ihres geringen Einkommens in der Regel auch keine hohen Beträge fürs Alter sparen. Die gleichen Probleme, wenn auch aus anderen Gründen, treffen auch männliche Geringverdiener. Wie die Beratungspraxis zeigt, ist der Aufklärungsbedarf in allen diesen Fällen besonders hoch.

Die Verbraucherzentrale hat sich deshalb mit kostenlosen Informationsveranstaltungen insbesondere an Frauen, Geringverdiener und junge Arbeitnehmer (Berufsschüler) gewendet und aufgezeigt, warum die Altersvorsorge gerade für sie besonders wichtig ist und was auch mit wenig Geld unternommen werden kann. Neben den allgemeinen Themen der privaten Altersvorsorge wurde insbesondere im Bereich Budgetplanung auf mögliche Kosteneinsparungen hingewiesen sowie die Riester-Rente dargestellt.

In den Veranstaltungen, Vorträgen und Schulungseinheiten konnten insgesamt 1.864 Teilnehmer erreicht werden.

Riester-Basis-Beratung

Im Rahmen des Projektes konnte Riester-Basis-Beratung kostenlos durchgeführt werden. Es wurden dabei die Fragen von insgesamt 332 Ratsuchenden geklärt.

Schwerpunkt Schuldenprävention

Haushalte mit Kindern sind in Schleswig-Holstein im Vergleich zu kinderlosen Haushalten einem fast doppelt so hohen Armutsrisiko ausgesetzt!

Die Geburt eines Kindes verändert u.a. die finanzielle Situation der jungen Familie. Die Menge der erforderlichen Anschaffungen und die aufgrund der neuen Situation veränderten Bedürfnisse belasten häufig den Familienhaushalt. Gleichzeitig rückt das Thema der Absicherung der Familienangehörigen für viele in den Vordergrund. Häufig werden finanzielle Entscheidungen zu wenig an den tatsächlichen Möglichkeiten der jungen Familie gemessen. Die Beratungspraxis zeigt, dass hier der Aufklärungsbedarf besonders hoch ist.

Auch das Erwachsenwerden bringt viele Veränderungen mit sich. Man bekommt immer mehr Rechte, aber auch Pflichten. Viele Heranwachsende sind mit diesen Situationen überfordert.

Die Verbraucherzentrale hat sich deshalb mit kostenlosen Veranstaltungen an Jugendliche, deren Eltern und junge Familien gewendet. Dabei standen die Veränderungen, die das Heranwachsen bis zur Volljährigkeit mit sich bringt, bzw. das Thema der Budgetplanung sowie die Frage der sinnvollen Absicherung der Familie im Mittelpunkt. In diesen Informationsveranstaltungen konnten insgesamt 1.247 Personen erreicht werden.

Verbraucherrecht

Wie in den Vorjahren gab es auch im Berichtsjahr 2004 im Bereich „Verbraucherrechte“ einen anhaltend hohen Beratungs- und Informationsbedarf. Mit über 25.000 waren knapp die Hälfte aller Anfragen insgesamt dem Rechtsbereich zuzuordnen.

Die in den fünf Beratungsstellen der Verbraucherzentrale angebotenen Fachberatungen bezogen sich vielfach auf den Verbraucherklassiker „Kaufrecht“, nicht zuletzt auch durch den zunehmend verbreiteten Einkauf der Verbraucher in Online-Shops und Internet-Auktionshäusern. Internettypische Risiken sorgten dann für zusätzlichen Beratungsbedarf.

Dauerthemen blieben aber auch 2004 die immer neuen Erscheinungsformen der (angeblichen) Gewinnversprechen, überhöhte Handwerkerrechnungen und Reisemängel bei Pauschalreisen.

Ein weiterer Schwerpunkt war die Erarbeitung eines Informations-Portals rund um den Einkauf im Internet, abrufbar von der Homepage der Verbraucherzentrale www.verbraucherzentrale-sh.de unter dem Button „Online-Shopping“. Das Informations-Portal zum sicheren Einkauf im Netz ist seit dem 1. Quartal 2005 abrufbar und informiert u. a. über Informationspflichten der deutschen Online-Shopbetreiber, über zu berücksichtigende Zusatzkosten beim Einkauf auf dem EU-Binnenmarkt, über Widerrufs- und Rückgaberecht von Verbrauchern, aber auch über Online-Auktionshäuser, Datenschutz und sichere Bezahlung online. Eltern von internetbegeisterten Kindern und Jugendlichen erhalten Tipps wie der Nachwuchs vor jugendgefährdenden Inhalten geschützt werden kann und Interneteinsteiger können sich darüber informieren, was beim schnellen Einstieg in das Internet beachtet werden sollte.

Das Portal wurde realisiert mit Projektmitteln des Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein.

Mit einer breit gefächerten Pressearbeit der Verbraucherzentrale rund um das Thema „Verbraucherrecht“ konnten viele Verbraucher über gesetzgeberische Maßnahmen und wichtige Gerichtsentscheidungen, wie etwa die Entscheidung des Bundesgerichtshofes zum Widerrufsrecht von Verbrauchern beim Einkauf in Online-Auktionshäusern, informiert werden. Von den Medien aufgegriffene Warnungen der Verbraucherzentrale vor unseriösen Firmen, Aufklärung zu typischen Risiken beim Möbelkauf, Informationen zur Internettelefonie (Voice-over-IP) und zu den Vor- und Nachteilen beispielsweise von „ebay“-Verkaufsagenturen und von Prepaid-Karten für Handys halfen vielen Verbrauchern bei ihren wirtschaftlichen Entscheidungen.

Finanzdienstleistungen

Beratung rund um die Immobilie

Neben den Baufinanzierungsberatungen und den rechtlichen Überprüfungen von Bauwerk- bzw. Immobilienkaufverträgen konnte das Angebot im Berichtsjahr auf die Bautechnik sowie auf die Bauversicherung ausgeweitet werden.

Auch hier fanden unsere Spezialisten wiederum zahlreiche mangelhafte Baubeschreibungen, die für die Bauherren teure Folgen hätten haben können.

Auch die Aufklärung über weitere Kosten war vielfach mangelhaft. Hier sind zu nennen: die Baustelleneinrichtung, die Schaffung von Lagerraum für die Baustoffe sowie der Zugänglichkeit und Befahrbarkeit des Baugrundstückes. Hier kommen unerwartet und schnell viele Tausend Euro zusammen, die bei der Finanzierungsplanung unbedingt im Vorwege berücksichtigt werden müssen.

Riester-Rente

Auch im Jahr 2004 war die Riester-Rente ein wichtiges Thema in der Altersvorsorge.

Das Ziel der Verbraucherzentrale war es, die Verbraucher - wie schon im Vorjahr - umfassend über die Dringlichkeit der privaten Altersvorsorge zu informieren und aufzuklären, um sie damit vor der Altersarmut zu schützen. Die Riester-Rente ist ein wesentlicher Bestandteil der Altersvorsorge insgesamt und wurde als solche dargestellt, aber auch als Einstieg in das umfassende Thema Altersvorsorge genutzt.

Um einen einheitlichen und umfassenden Beratungsstandard zu gewährleisten, haben sich unsere FDL-Spezialistinnen mit Hilfe von Schulungen regelmäßig weitergebildet.

Betriebliche Altersversorgung

Unsere Beratung zur betrieblichen Altersversorgung setzen wir in diesem Jahr fort. Wir traten gezielt in Kontakt mit Betriebsräten, um die Dringlichkeit dieses Themas darzustellen. Wichtig für Arbeitnehmer sind vor allem die Fragen: Welche Durchführungswege und Möglichkeiten der Förderung gibt es? Welche Vor- und Nachteile hat die geförderte betriebliche Altersversorgung gegenüber der geförderten privaten Altersvorsorge? In Vorträgen hierzu konnten insgesamt 100 Teilnehmer erreicht werden. Außerdem nahmen landesweit 114 Personen eine persönliche Beratung zu diesem Thema in Anspruch.

„Kunde Landespolitik“

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat 2004 mehrere verbraucherrelevante Stellungnahmen zu Anfragen der Landesregierung und Anfragen der im Landtag vertretenen Parteien abgegeben.

1. Stellungnahme auf Anfrage des Innen- und Rechtsausschusses des Schleswig-Holsteinischen Landtages zum Antrag der Fraktion der CDU „Bekämpfung der Internetkriminalität“.
2. Stellungnahme auf Anfrage des Ministeriums für Umwelt, Naturschutz und Landwirtschaft zum Entwurf eines Umweltinformationsgesetzes für das Land S.-H. (UIG-SH).
3. Stellungnahme zur Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN im Landtag Schleswig-Holstein zu den von der Fa. Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH & Co. KG gegenüber Kunden vorgenommenen AGB-Änderungen.
4. Stellungnahme im Rahmen einer Großen Anfrage im Schleswig-Holsteinischen Landtag zur Kreditwirtschaft, Drucksache 15/3484 „Zukunft der Kreditwirtschaft“.

Zu 1+2

Im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens des Umweltinformationsgesetzes für das Land Schleswig-Holstein (UIG-SH) und auch bzgl. des Antrages der CDU-Fraktion, haben die Stellungnahmen der Verbraucherzentrale kritisch den Focus auf die mit den geplanten Gesetzes-

änderungen für Verbraucher verbundenen Risiken und Nachteile gerichtet.

Zu 3

Der Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN war in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale bereits eine Vielzahl von Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern vorausgegangen.

Der Kabelnetzbetreiber hatte seine Kunden nur unzureichend über deren Sonderkündigungsrecht informiert. Hintergrund waren die vom Netzbetreiber geänderten Kunden AGB zum August 2004.

Zu 4

Den angekündigten Rückzug der Sparkassen und Banken aus der Fläche sehen die Verbraucher in einem Flächenland wie Schleswig-Holstein mit großer Sorge. Mit dem nun angekündigten Rückzug werden viele Verbraucher auf Internet oder Telefonbanking angewiesen sein oder sie müssen weite Fahrstrecken auf sich nehmen. Im Umgang mit Konten, bei denen kein Eigentümer ermittelt werden kann, haben bislang die Kreditinstitute vorhandene Guthaben schlichtweg vereinnahmt.

Dieser Zustand ist aus Sicht der Verbraucherzentrale unhaltbar. Es wurde daher von der Politik eine Regelung gefordert, dass Banken und Sparkassen verpflichtet werden müssen, mit befreiender Wirkung gegenüber dem Kontoinhaber die Guthaben an eine vom Land zu benennende Stelle abzuführen, die z. B. hiervon die Kosten der Schuldnerberatung bestreitet.

Sicher ein- und klug verkaufen

Verbraucherzentrale startet jetzt Abendkurse für Ebay-Einsteiger

KRISTIN FRIEDBERG (v.l.) Ebay ist in alle drei Sekunden wird eine CD verkauft, alle 20 Sekunden eine Kamera, alle drei Minuten ein Pkw und alle vier Minuten ein Schmuckstück. Mehr als 14 Millionen Deutsche hat das Ebay-Fieber gepackt. Der weltweite Jahresumsatz 2003 von Ebay in Höhe von 2,17 Milliarden US-Dollar bestätigt die Erfolgsgeschichte der Firma.

Die Verbraucherzentrale Norderstedt bietet unter dem Titel „Ebay-kompakt 2004“ eine zweistündige Abendveranstaltung. Zielgruppen sind insbesondere Einsteiger und neu registrierte Ebay-Mitglieder.

Die Kurse werden von online-erfahrenen Rechtsanwälten durchgeführt. Die Teilnehmer erhalten unmittelbar auf der Homepage von www.ebay.de Einblicke in die wichtigsten Spielregeln des größten Online-Auktionshauses der Welt.

Im kleinen Kreis von bis zu 15 Teilnehmern werden dann Fragen zur schnellen Artikelsuche, zur Ebay-Anmeldung und zu Ebay-Gebühren, zur Sicherheit per Treuhandservice und zu Bewertungsprofilen beantwortet. Zudem gibt es Informationen zum strategischen Bieten und zu der Funktionsweise des Ebay-Bietagenten.

Vor dem Hintergrund bekannt gewordener Betrugsfälle bei Ebay informiert die Vertragsanwältin der Verbraucherzentrale auch über die aktuellen Tricks kleiner und großer Ganoven bei Ebay und wie man sich davor schützt.

Abgerundet werden die Veranstaltungen mit Informationen zu den



Jedem mehr Computernutzer machen beim Surfen im Internet Statistiken auf der Ebay-Seite, um nach interessanten Angeboten Ausschau zu halten. Foto: Klein

Grundlagen des Online-Kaufrechts: Vertragschluss im Web, Mängelansprüche und Ausschluss, Widerrufsrecht, Geboterücknahme und Versandrisiken.

Mit dem erworbenen Basiswissen steht dem persönlichen Ebay-Erfolgsgeschichten der Kurssteilnehmer dann nichts mehr im Wege.

● **Interessenten für den 120-Minuten-Kompakt-Kursus können sich bei der Beratungsstelle Norderstedt unter der Rufnummer (040) 5 23 84 55 anmelden. Kursusbeginn ist am Montag, 8. März, um 18.30 Uhr. Die Teilnahmegebühr beträgt zehn Euro. Veranstaltungsort: Beratungsstelle Norderstedt, Rathausallee 38, 22846 Norderstedt.**

Die Top Ten der Ebay-Tipps

Im Umgang mit ebay hat die Verbraucherzentrale zehn Tipps parat, die Händler unbedingt beachten sollten.

1. Vor der ersten Teilnahme an einer Online-Auktion sollten die Regeln, Sicherheitshinweise und allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auktionshauses ausgedruckt und aufmerksam gelesen werden.

2. Vor dem ersten eigenen Gebot sollten sich Verbraucher über das Bewertungsprofil des Verkäufers erkundigen, um festzustellen, ob es sich um einen gewerblichen Anbieter handelt.

3. Bei gewerblichen Anbietern beachten, dass es sich dann um einen „Verbrauchsgüterkauf“ handelt. Und zwar auch dann, wenn es um gebrauchte Ware geht.

4. Bei Käufen von gewerblichen Anbietern steht dem Käufer neben einem Widerrufsrecht die gesetzliche Mängelansprüche zu. Die gelten bei Neuware für zwei Jahre, bei Gebrauchsgüter für ein Jahr.

5. Darauf achten, dass nur beim Verkauf von Privat an Privat oder Privat an einen gewerblichen Käufer die gesetzlichen Mängelansprüche wirksam ausgeschlossen werden können.

6. Beim Verkauf von Privat an Privat oder von Privat an einen gewerblichen Käufer darauf achten, dass eventuelle Mängel der Kaufsache dem Käufer offengelegt werden müssen. Werden die gesetzlichen Mängelansprüche

vom privaten Verkäufer dagegen nicht explizit ausgeschlossen, dann kann der Käufer zwei Jahre lang die gesetzlichen Mängelansprüche geltend machen.

7. Eine Möglichkeit, die Seriosität eines Verkäufers zu testen besteht darin, ihm die Einschaltung eines Treuhänders vorzuschlagen. Die Kosten der Einschaltung eines Treuhänders sind gering. Für einen seriösen Verkäufer gibt es daher keinen Grund diesen sicheren Service nicht anzubieten.

8. Bei Online-Auktionen hochpreisiger Waren ist dem Käufer und dem Verkäufer dringend zu raten, die Möglichkeit einer Bezahlung über ein Treuhandkonto zu nutzen. Der dann zwischengeschaltete neutrale Treuhänder informiert den Verkäufer zunächst über den Zahlungseingang des Kaufpreises, der Verkäufer wird erst dann die Ware an den Käufer versenden.

9. Die mit Hilfe eines Treuhänders erhaltene Ware sollte sofort auf Mängel überprüft werden. Dann erst gibt der Verkäufer den an den Treuhänder gezahlten Kaufpreis zur Überweisung frei.

10. Gewerbliche Anbieter sind rechtlich verpflichtet auf der Angebotsseite für eine Online-Auktion mindestens zu informieren über Namen und ladungsfähige Anschrift des Unternehmens, Endpreis der Ware, zusätzliche Liefer- und Versandkosten, Bestehen und Ausübung eines Widerrufs- bzw. Rückgaberechts.

Ernährung

Qualitätsbewusster Einkauf am Beispiel Fleisch

Auf dem Lebensmittelmarkt findet insbesondere bei den Fleischangeboten seit vielen Jahren ein harter Preiswettbewerb statt, der in den letzten Jahren durch preisaggressive Anbieter noch verschärft wurde. Hauptgegenstand der Kommunikation des Handels war und ist bei Fleisch der Preis, nur vereinzelt das konkrete Qualitätsprofil von Fleischangeboten. Vor diesem Hintergrund ist die Preisorientierung von Verbrauchern beim Einkauf im Supermarkt oder Discounter nicht verwunderlich. Im Gegensatz dazu stehen die durch Befragungen ermittelten vor dem günstigen Preis rangierenden Kaufmotive wie Genusswert, Verzicht auf Antibiotika, tiergerechte Haltung, regionale Erzeugung, neutrale Qualitätskontrolle. Die Ernährungsberatung versuchte 2004 den Focus verstärkt auf einen qualitätsbewussten Einkauf zu lenken, mit dem Ziel, die Verbraucherkenntnisse über die Anforderungsprofile von Marken, Prüfzeichen



und Siegeln bei Rind-, Schweine- und Geflügelfleisch zu verbessern. Zusätzlich setzte sie sich für eine bessere Transparenz des Fleischangebots am Markt ein. Im wesentlichen gab es folgende Aktivitäten:

- Der Infostand „Huhn und Pute“ wurde einem breiten Publikum in Schleswig und Kiel angeboten.
- Gemeinsam mit der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein wurde der Flyer über schleswig-holsteinische Markenfleischprogramme (Rind und Schwein) „Jeder Schritt ist transparent“ erstellt.

Eierkennzeichnung

Für die Kennzeichnung von Eiern gibt es eine Vielzahl gesetzlicher Vorschriften, die durch freiwillige Deklarationen ergänzt werden können. Zum 1. Januar 2004 traten wesentliche Änderungen in Kraft. Jedes Ei muss

seitdem mit einem Erzeugercode gestempelt werden, aus dem die Art der Legehennenhaltung und die Herkunft des Eies unmittelbar ersichtlich ist. Zudem muss die Art der Legehennenhaltung auf der Verpackung angegeben werden. Vom 26. Jan. bis 7. Feb. 2004 fand der Marktcheck „Kennzeichnung von Eiern im Lebensmittel Einzelhandel“ statt, an dem sich die Verbraucherzentrale beteiligte. Bundesweit wurden 829 Einkaufsstellen besucht, davon 628 Geschäfte und 201 Wochenmarktstände. Die wichtigsten Ergebnisse:

Bei 7 % der überprüften Eier fehlte der vorgeschriebene Erzeugercode. Oft war er auch einfach unleserlich. Zusätzlich wurde die wörtliche Angabe der Haltungsform insbesondere bei Käfigeiern gern „vergessen“. Vor allem auf Wochenmärkten fehlte diese Deklaration häufig. Oft fehlte auch das vorgeschriebene Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD), die Eier wurden noch angeboten, obwohl sie älter als 21 Tage sind und nicht mehr verkauft werden dürften, und Mindesthaltbarkeitsdaten wurden falsch berechnet. Weitere aufgedeckte Missstände waren schlecht lesbare Stempelaufdrucke, mangelnde Kennzeichnung der Legehennenhaltung und falsch oder nicht gekennzeichnete Bioeier.

Folsäure – Vorbeugung eines Mangels

Ca. 80 % der Menschen in Deutschland sind mit Folsäure nicht optimal versorgt. Trotzdem sind Mangelerscheinungen in Deutschland eher selten.

Folsäure gehört zu den Vitaminen der B-Gruppe und ist vor allem in grünem Gemüse enthalten. Es spielt eine wichtige Rolle bei Zellteilungs- und Wachstumsprozessen. Ein besonderes Problem stellt deshalb die Versorgung junger Frauen im gebärfähigen Alter dar. Studien haben gezeigt, dass eine zusätzliche Versorgung mit Folsäure als Supplement das Risiko von Fehlbildungen wie ein offener Rücken beim ungeborenen Kind verringern kann. Es wird deshalb empfohlen, dass junge Frauen, die schwanger werden möchten, vorsorglich neben folsäurereicher Ernährung Folsäure-Tabletten als Nahrungsergänzungsmittel aufnehmen sollten. Angesichts vieler offener Fragen stehen die Verbraucherzentralen einer obligatorischen Anreicherung von Mehl und Kochsalz, wie sie derzeit diskutiert wird, hingegen kritisch gegenüber, da es noch nicht genug Daten über eventuelle Langzeitwirkungen durch die Zufuhr großer Mengen synthetischer Folsäure gibt. Der Vorzug sollte natürlichen Lebensmitteln gegeben werden, da diese außer Folsäure ein umfangreiches Nährstoffangebot bieten. Für eine Verbesserung der Versorgungslage ist vor allem Aufklärung nötig. Deshalb wurde bundesweit das Falblatt „Punktsieg für Folsäure“ für die Zielgruppe weibliche Jugendliche erstellt und mit der gezielten Verteilung begonnen.

Kinderleicht – besser essen – mehr bewegen



Die Verbraucherzentrale beteiligte sich auch in 2004 mit zwei Projekten an der Kampagne KINDERLEICHT – BESSER ESSEN – MEHR BEWEGEN. Diese Projekte wurden bundesweit evaluiert.

Fit Kid: Die Gesund-Essen für KiTas

Essen und Trinken mit allen Sinnen erleben, um so bei Kindern im Vorschulalter einen Zugang für eine gesunde Ernährung zu finden - das ist das Ziel der Fortbildungsveranstaltungen für pädagogische Mitarbeiter/innen von Kindertagesstätten.



In 2004 wurde dieses Angebot durch Elternveranstaltungen ergänzt. Denn die Erfahrungen haben gezeigt, dass das Thema Ernährungserziehung nicht allein als Baustein einer pädagogischen Arbeit in den KiTas betrachtet werden kann, sondern dass gleichzeitig die Eltern angesprochen und für den Themenkomplex sensibilisiert werden müssen.

Fortbildung für pädagogische Mitarbeiter/innen in Tageseinrichtungen für Kinder zum Thema „Fühlen wie’s schmeckt – Sinnesschulungen für Kinder“

Die Fortbildungsveranstaltungen sind ganztägig konzipiert. Sie setzen sich aus einem theoretischen und einem praktischen Teil zusammen. Die Resonanz und die nachträgliche Beurteilung der Seminare war auch in 2004 sehr gut: Es wurden 5 Veranstaltungen, an denen 74 pädagogische Mitarbeiter/innen teilnahmen, durchgeführt.

Veranstaltungen für Eltern zum Thema „Richtig Genießen! Essen und Trinken mit Sinn und Verstand gewählt“

Die Veranstaltungen für Eltern sind für ca. 1,5 bis 2 Stunden konzipiert. Sie beinhalten Themen wie: Essen und Trinken in der Familie (Essgewohnheiten und Esskultur, Ernährungssituation), Lebensmittelmarkt heute – Kinderlebensmittel sowie praktische Sinnesübungen. Die Verbraucherzentrale führte 4 Elternabende mit 133 Teilnehmer/innen durch.

Mach-Bar-Tour: Trendgetränke – was ist dran, was ist drin?



Trendgetränke für die Zielgruppe Jugendliche sind überwiegend Energydrinks, (koffeinhaltige Erfrischungs-

getränke), Sport- und Isogetränke sowie Alcopops. Die Mixturen enthalten kaum Inhaltsstoffe, die ein sinnvolles Trinkverhalten fördern, stattdessen aber meist werbewirksame Substanzen, die keinen Rückhalt in wissenschaftlichen Untersuchungen finden, wohl aber in „Peer-Groups“, an denen sich Jugendliche orientieren und deren Lifestyle mehr wiegt als gesundheits- und umweltrelevante Faktoren.

Die Mach-Bar-Tour der Verbraucherzentralen greift das Thema „Trendgetränke“ aus dem Alltag der Jugendlichen auf und verspricht mit interaktiven Erlebniselementen eine breite Palette der spaßorientierten Auseinandersetzung. Problemfelder und Handlungsalternativen im Spannungsfeld von Ernährung, Werbung und Umwelt lassen sich anschaulich vermitteln.

Das Konzept der Mach-Bar-Tour führt die Teilnehmer/innen an fünf Bars:

- Die Kost-Bar (Blindverkostung)
- Die Denk-Bar (Vergleich und Bewertung der Inhaltsstoffe mit Hilfe eines „Stoff-O-Meters“)
- Die Wunder-Bar (Enttarnung von Werbung und Konzeption eines eigenen Plakates)
- Die Nutz-Bar (Bewertung der Verpackung)
- Die Vorzeig-Bar (Ergebnissicherung)

Das Interesse an der Mach-Bar-Tour war überwältigend groß. Es konnten insgesamt 21 Veranstaltungen mit 430 Jugendlichen verschiedener Schultypen durchgeführt werden – sehr viel mehr Veranstaltungen, als ursprünglich im Projekt geplant. Etliche Schulen mussten auf 2005 vertröstet werden. Die Aktion wurde in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE), Sektion Schleswig-Holstein, durchgeführt.

Fit im Alter: Gesund essen, besser leben

Das bundesweite Projekt „Fit im Alter-Gesund essen, besser leben“ erfreute sich auch 2004 einer überaus großen Nachfrage; das Interesse und Informationsbedürfnis war derart groß, dass es teilweise lange Wartelisten gab. Zielgruppe sind Senioren, die sich selbst verpflegen. Die Kooperation mit der DGE, Sektion Schleswig-Holstein, wurde fortgeführt. Die Kampagne wurde bundesweit evaluiert. In Schleswig-Holstein konnten landesweit 9 Seminare mit 193 Teilnehmer/Innen durchgeführt werden. Darüber hinaus war das Thema Essen und Trinken ab 60plus auch gefragtes Thema bei zusätzlichen Veranstaltungen.



Im Mittelpunkt der Seminare standen theoretische Informationen über eine wohlschmeckende und gesund erhaltende Ernährungsweise im Seniorenalter, ergänzt durch Geschmackstests und Sinnesschulungen mit emp-

fehlenswerten Lebensmitteln, z. B. pflanzlichen Brotaufstrichen, sowie Einkaufstipps. Die Verbindung zwischen Theorie und Praxis wurde von den Teilnehmern der Kurse besonders gerne angenommen. 2004 überstieg die Nachfrage nach Seminaren bei weitem die personellen und finanziellen Kapazitäten der Verbraucherzentrale.

Nähe schafft Vertrauen¹

Ziel der bundesweiten Kampagne „Nähe schafft Vertrauen“ ist es, das Vertrauen der Konsumenten in die Landwirtschaft und deren Erzeugnisse zurück zu gewinnen. Die im Projekt verfolgten Maßnahmen zielen auch darauf, den Verbrauchern den „Mehrwert“ regionaler Produkte zu verdeutlichen. Die Verbraucherzentrale beteiligte sich in 2004 an zwei Themenbereichen.

1: Durchblick bei der Lebensmittelerzeugung

Öko, integriert, konventionell – wie unterscheiden sich die verschiedenen Anbaumethoden? Wie kann man Lebensmittel aus der Region erkennen? Wie viel Platz hat eine Legehennen? In zahlreichen Veranstaltungen hat die Verbraucherzentrale den Verbrauchern die Bedeutung einer besonderen Produkt- und Prozessqualität für den Tier- und den Umweltschutz transparent gemacht. Dies geschah durch 7 Einsätze an 6 Orten: auf der Gesundheitsmesse des Landes Schleswig-Holstein in Neumünster, dem Markt der Möglichkeiten in Schleswig (zusammen mit der Verbrauchergemeinschaft Schleswig), beim Tag der Offenen Tür des Tierschutzvereins Kiel und Umgebung, bei den Aktionstagen Öko-Landbau in Molfsee, bei einer Veranstaltung von „Region Aktiv – Lübecker Bucht“ in Lübeck, und zusätzlich in den Beratungsstellen Kiel und Heide. Das Projekt lief im November aus. Attraktion der (meisten) Veranstaltungen und Anziehungspunkt der Medien war ein Hühnerkäfig, der so groß war, dass ein 80 kg schwerer Mensch gerade so reinpasste. Die Einladung zum „Probestehen“ wurde rege angenommen, und es entwickelten sich aus diesem anschaulichen Beispiel zahlreiche Beratungsgespräche über die verschiedenen Tierhaltungsbedingungen am Beispiel von Legehennen. Außerdem wurden interaktive Spiele angeboten: Sowohl zur Eierkennzeichnung als auch zu den verschiedenen Anbauformen. Die Broschüre „Klarheit in der Landwirtschaft“ gab ergänzende sachliche Informationen zu den Anbaumethoden und zu Produkten aus der Region.

2: PowerKauer auf Gemüsejagd: Ein Jahreszeitempiel für die Grundschule rund um Obst und Gemüse

Weit gereiste Lebensmittel sind heute an der Tagesordnung. Kaum verwunderlich, dass gerade Kindern der „Fast-Food-Generation“ oft der Bezug zur Herkunft von Obst und Gemüse fehlt und sie heimische Nutzpflanzen nicht mehr kennen. Um wieder mehr Bezug zu heimischen Obst- und Gemüsearten zu schaffen, hat die Verbraucherzentrale damit begonnen, in Grundschulen ein Spiel für Kinder der 3. und 4. Klassen einzusetzen. Die „PowerKauer“ sind vier clevere Freunde: Benni, Emma, Klara und Paul. Die Kinder versuchen, schneller als das mit exotischen Nahrungsmitteln beladene Schiff ins Ziel zu gelangen. Auf ihrem Weg durch die Jahreszeiten beantworten sie Fragen und führen Aktionen durch. Dadurch sammeln sie einerseits regionales Obst und Gemüse, andererseits kommen sie auf ihrem Weg durch die Jahreszeiten weiter voran.

Woher kommen die grünen Bohnen, die Kiwi, der Apfel? Wie viele Kilometer hat eine Banane aus Costa Rica zurückgelegt? Woran kann man die Herkunft von Obst und Gemüse erkennen? Diese und andere Fragen werden in dem Jahreszeitempiel beantwortet. Es besteht auch hier eine Kooperation mit der DGE Sektion Schleswig-Holstein.



„PowerKauer“ macht Kindern heimisches Obst und Gemüse schmackhaft

Landesweite Initiative der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein im Rahmen der Kampagne „Nähe schafft Vertrauen“

Beim Spielen „Wo liegt Ananas?“ „Woher kommen die grünen Bohnen?“ „Wie viele Kilometer hat eine Banane aus Costa Rica zurückgelegt?“ – Das sind einige der Fragen, die die Kinder im Spiel „PowerKauer“ beantworten müssen. Auf dem Weg zum Ziel durch die Jahreszeiten sammeln sie heimisches Obst und Gemüse. Die Kinder lernen dabei, woher Lebensmittel kommen und wie sie angebaut werden. Das Spiel ist ein interaktives Lernmittel, das die Kinder in die Lage versetzt, sich mit der Herkunft von Nahrungsmitteln auseinanderzusetzen. Die Kinder sind in vier Teams unterteilt, die jeweils einen der vier PowerKauer (Benni, Emma, Klara und Paul) steuern. Die Teams müssen sich auf dem Weg zum Ziel durch die Jahreszeiten bewegen und dabei verschiedene Aufgaben lösen. Die Aufgaben sind so gestaltet, dass die Kinder lernen, wie man heimisches Obst und Gemüse erkennt und wie man es zubereiten kann. Das Spiel ist ein interaktives Lernmittel, das die Kinder in die Lage versetzt, sich mit der Herkunft von Nahrungsmitteln auseinanderzusetzen.

Kieler Nachrichten, 20. 10. 2004

¹ Das Projekt „Nähe schafft Vertrauen“ wird gefördert vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft. Durchgeführt wird es vom Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und dem Deutschen Verband für Landschaftspflege e.V. Infos unter www.naeheschafft-vertrauen.de

Energie



Ein Highlight in diesem Jahr war der Start der neuen Kampagne „Richtig Heizen“. Zusammen mit einer Werbeagentur wurde ein Konzept zur gezielten Bewerbung der Energieberatung entwickelt. So gab es von November bis Januar in fünf Kinos Schleswig-Holsteins einen Spot zu sehen, der die Verbraucher fragt: „Wachsen Ihnen die Heizkosten über den Kopf“ und dieses dabei in Bild und Ton verdeutlicht. Zudem fahren 13 Busse der Fa. Autokraft mit einer Heckscheibenwerbung durchs Land und regen mit dem Slogan „Richtig Heizen“ zum Sparen an. Anzeigen wurden gezielt in regionalen Zeitschriften wie der Hausbesitzerzeitung von Haus & Grund und dem Bauernblatt aufgegeben. Mailling-Karten mit einer Checkliste zum Heizenergieverbrauch sind mit Hilfe unseres Kooperationspartners des Deutschen Siedlerbundes an die Zielgruppe der Eigenheimbesitzer verteilt worden. Und natürlich gibt es zum Thema eine neue 12-seitige Broschüre.

Zum 1. November 2004 sind nach dem Bundesimmissionsschutzgesetz die Übergangsfristen für alte Heizkessel, die die Abgasverlustwerte nicht mehr erfüllten, nun endgültig ausgelaufen und auch die Energieeinsparverordnung setzt in naher Zukunft wichtige Fristen. Das ist und bleibt angesichts der steigenden Öl- und Gaspreise eine gute Gelegenheit, sich über die eigene Heizung und die über Jahre zu hohen Energiekosten Gedanken zu machen. Die Energieberatung bot insgesamt 11 Vorträge zum Thema „Heizungsmodernisierung und Kopplungsmöglichkeiten mit regenerativen Energien“ an. Diese fanden in unseren Beratungsstellen oder auch in den Räumen unserer Kooperationspartner Deutscher Siedlerbund und Haus & Grund statt.

2004 hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein am Pilotprojekt „Fallmanagement vor Ort“ teilgenommen. Stellt der Energieberater im Beratungsgespräch fest, dass eine Ortsbesichtigung sinnvoll ist, kann er für 35 € eine Analyse im Haus durchführen und einen Bericht mit Handlungsempfehlungen erstellen.

Der Energiepass für Gebäude ist seit Juni 2004 in Schleswig-Holstein als Feldversuch gestartet. Auch hier hat die Energieberatung in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen den Verbrauchern geholfen, sich frühzeitig mit dem Thema zu befassen, denn die EU verlangt, dass bis 2006 auch in Deutschland ein Energiepass eingeführt wird. Die Nachfrage war enorm groß und gab den Energieberatern die Gelegenheit, Wärmedämmung und Heizungserneuerung mit den Verbrauchern zu thematisieren und auf Fördermöglichkeiten hinzuweisen.

2004 fand die stationäre Energieberatung durchgehend und regelmäßig in den Beratungsstellen Kiel, Lübeck, Norderstedt, Heide und Flensburg statt; so konnten je nach Terminvergabe wöchentlich bis zu 32 Beratungsstunden vergeben werden.

Auch in diesem Jahr stellten Rathäuser und Stadtbüchereien wieder kostenlos ihre Räumlichkeiten für unsere Energiestützpunkte Eutin, Geesthacht, Rendsburg, Schenefeld, Leck und Husum zur Verfügung und beteiligten sich an der Verteilung von Plakaten und Flyern zur Bewerbung des Projektes. Dankenswert ist die unkomplizierte und flexible Zusammenarbeit mit den Verwaltungen der Rathäuser und Stadtbüchereien.

Unsere Energieberatungen wurde auf insgesamt 8 Messen wieder sehr gut angenommen:

- „B.I.F. - Bauen in Flensburg“.
- „Rund ums Haus“ in Norderstedt
- „Husum Bau“
- „Kiel tankt Sonne“ eine Aktion der Interessengemeinschaft der Sanitär- und Heizungsfachbetriebe
- „NordBau“ in den Holstenhallen Neumünsters
- „New Energy“ in Husum.
- „Stormarnia“ in Ahrensburg
- „Alles fürs Heim“ in der Kieler Ostseehalle

Auch 2004 präsentierten wir unsere Ausstellungen zu den Themen „Feuchtigkeit und Schimmelbildung“, „Der Energiekiller lauert im Keller“, „Altes Haus, was nun?“ und „Mit Sonne Wohnen“ in den Städten der Beratungsstellen und in unseren Schaufenstern.

3051 Verbraucher nutzten 2004 die Energieberatung, wobei Eigenheimbesitzer (63%) auch diesmal wieder häufiger einen Rat suchten als Mieter (31%) oder Wohnungseigentümer (6%). Die Mieter fragten auch in diesem Jahr wieder Tipps zu den Themen Senkung des Raumwärmeverbrauchs, effektiveres Heizen und Lüften und zur Vermeidung und Beseitigung von Feuchtigkeit und Schimmelbildung nach. In diesem Jahr nutzten die Hausbesitzer vermehrt die Energieberatung bei Fragen zu Modernisierungsmöglichkeiten an Fassaden und Dächern, sowie der Heizungsanlage. Hausbesitzer wollen die Möglichkeiten der staatlichen Förderungen und zins-

günstigen Kredite aus den Kfz-Programmen nutzen und interessieren sich so für den gezielten Einsatz einer zusätzlichen Dämmung und Nutzung der Solarenergie. Aber auch potenzielle Bauherren informierten sich besonders über erneuerbare Energien und deren Technik.

Statistik

Übersicht der Beratungsthemen und -fälle	2004
Wärmeerzeugung und Verteilung	
– Neubau	91
– bestehende Gebäude	676
– Regelung	218
Warmwasserbereitung	289
Neue Technologien	
– Solartechnik	422
– Wärmepumpen	71
– Sonstige	1
Baulicher Wärmeschutz	
– Neubau	57
– Nachträglich	570
– Fenster	125
– Bau- und Dämmstoffe	466
– Bauphysik	338
Senkung des Raumwärmeverbrauches/Heizkosten	671
Raumklima	210
Energie und Umwelt	342
Staatliche Förderung	468
Sonstiges	588
	<u>5.703</u>

Kritische Gaskunden fordern Transparenz der Preise

Seit Anfang September ärgern sich die Gaskunden in Schleswig-Holstein und im gesamten Bundesgebiet über drastisch steigende Preise. Viele Versorger haben ihre Preise zum 01.10. um bis zu 10% erhöht und mit Beginn des Jahres 2005 gleich die nächste Preiserhöhung angekündigt. Das brachte die friedlichsten Gaskunden auf die Palme. Die Verbraucherzentrale wies im September darauf hin, dass gemäß § 315 BGB Kunden bei einseitigen Preiserhöhungen das Recht haben, den Nachweis der Billigkeit zu verlangen. Der Gasversorger muss also anhand seiner Preiskalkulation nachvollziehbar darlegen, dass seine Preiserhöhung „billigem Ermessen“ entspricht, also angemessen ist. Die Gaskunden erhalten seitdem sowohl in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale als auch im Internet Musterbriefe und umfangreiche Hintergrundinformationen.

Für die Gasversorger kamen die massenhaften Proteste und Forderungen nach Preistransparenz völlig überraschend. Als „Monopolisten in ihrem Versorgungsgebiet“, wie sie jetzt von einer Heilbronner Amtsrichterin in einem gerichtlichen Beschluss bezeichnet wurden, waren sie es nicht gewohnt, ihren Kunden Rede und Antwort zu stehen. So wurden manche protestierenden Kunden von E.ON-Hanse einfach als zahlungsunwillige oder –unfähige Kunden behandelt und erhielten entsprechende Mahnungen und Drohbriefe mit dem Hinweis, dass bei Nichtzahlung ggf. der Gashahn abgedreht würde. Dies war natürlich nicht rechtmäßig und nach Auffassung der Verbraucherzentrale eine versuchte Nötigung. Denn die Kunden zahlen ja ihren Gasverbrauch zu Preisen von September 2004 und verlangen lediglich die ihnen vom Gesetzgeber garantierten Hintergrundinformationen zu den Preiserhöhungen. Mit großem Poesstamt entschuldigte sich die Sprecherin von E.ON-Hanse bei einem einzelnen Kunden. Doch betroffen waren mehrere, die so vielleicht zur Zahlung bewegt wurden.

Die nächste Maßnahme der Gasversorger waren Musterschreiben, in denen Verständnis über den Ärger auf Preissteigerungen eingeräumt wurde, dann allerdings blumig und unkonkret mit irgendeiner Bindung des Gaspreises an die Ölpreise argumentiert wurde. Die Kunden erhielten also nicht die gemäß § 315 BGB erforderlichen Informationen, die die Notwendigkeit einer Preissteigerung nachvollziehbar macht.

E.ON-Hanse setzte noch eine Fehlinformation der kritischen Kunden obendrauf und verschickte Ende Dezember erneut massenhaft Musterschreiben, nach denen Kartellamtschef Böge die Preiserhöhung von E.ON-Hanse als angemessen bezeichnet hätte. Davon konnte jedoch überhaupt keine Rede sein, denn der Anspruch der Kunden gemäß § 315 BGB ist etwas ganz anderes als eine kartellrechtliche Prüfung. Wieder musste E.ON-Hanse sich öffentlich entschuldigen. Dies erfolgte allerdings nur dem Kartellamt gegenüber. Die verunsicherten Kunden, die offenbar mit dem Schreiben ins Bockshorn gejagt und zur Zahlung der Preiserhöhung motiviert werden sollen, erhielten jedoch weder eine Richtigstellung – wie von der Verbraucherzentrale im Gespräch mit E.ON-Hanse-Vertretern gefordert – noch eine Entschuldigung.

Andere Gasversorger gehen etwas sensibler vor. Sie laden ihre Kunden zu einem Gespräch ein und bieten an, die Gründe für die Preiserhöhung persönlich zu erläutern. Dies mag zwar freundlich sein, entspricht jedoch nicht dem Recht, das die Kunden haben.

Eine Amtsrichterin aus Heilbronn hat jetzt mit einem Beschluss ihres Gerichtes noch einmal die juristischen Argumente und die BGH-Rechtsprechung zusammengefasst. Danach muss der Gaskunde eine Preiserhöhung solange nicht zahlen, bis sein Versorger durch Offenle-

gung der Preiskalkulation nachgewiesen hat, dass die geforderte Erhöhung angemessen ist. Die gilt selbstverständlich auch für die Jahresendabrechnung. Auch hier muss lediglich die verbrauchte Gasmenge zu Preisen vom 30.09.2004 gezahlt werden. Dieses neue Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Ein letztes Mal: Mobile Energieberatung

Vom 1. April bis zum 25. Juni führte der Verbraucherzentrale Bundesverband zum letzten Mal Mobile Energieberatung in Schleswig-Holstein durch. Mit ihrem Beratungsfahrzeug machten die Berater in 14 Städten ein bis vier Tage Halt. Dank der Unterstützung von kommunalpolitischen Vertretern und des großen Pressechos war „Energiesparen“ ein Thema in ganz Schleswig-Holstein. In 445 Einzelgesprächen und 35 Gruppenberatungen informierten sich überwiegend Hausbesitzer (85 %) insbesondere über nachträglichen Wärmeschutz. Doch auch regenerative Energien fanden großes Interesse.

Aus der Patientenberatung

Für die Patientenberatung war das vergangene Jahr ereignisreich. Es begann mit dem Inkrafttreten der Gesundheitsreform, dem Gesetz zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-Modernisierungsgesetz - GMG). Dieses Gesetz hat für Versicherte und Patienten wesentliche Veränderungen gebracht sowohl bezüglich der durch sie zu tragenden Kosten als auch bezüglich diverser Leistungskürzungen sowie neuer Bonus- und Beitrags-Modelle. Eingeführt wurde die Praxisgebühr. Neuregelungen gab es bei den Zuzahlungen für Arznei-, Verbands-, Heil- und Hilfsmittel sowie für Fahrtkosten. Kosten für Brillen (mit Ausnahme von Kindern bis 18 Jahren und schwer Sehgeschädigten) sowie Entbindungs- und Sterbegeld wurden komplett aus dem Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen gestrichen. Allen Maßnahmen gemeinsam ist, dass sie die Patientinnen und Patienten finanziell zusätzlich belasten. Viele Fragen wurden aufgeworfen, die durch die Patientenberatung Antworten benötigten. Vielen Patienten fällt es schwer, mit den anfallenden Kosten für die Gesundheit zu recht zu kommen. Als besonderer Kritikpunkt stellte sich die Belastungsgrenze für Zuzahlungen dar und welche Freibeträge bei der Berechnung abzuziehen sind. Die Meinung der Patientenberatung der Verbraucherzentrale, dass die Krankenkassen von einem zu niedrigen Kinderfreibetrag ausgehen, wurde bundesweit von der Presse und den Medien aufgegriffen.

Einen Zick-Zack-Kurs gab es beim Zahnersatz: Zunächst sollte der Zahnersatz ab 2005 aus dem Leistungskata-

Der Traum von ewiger Schönheit

Immer mehr Probleme bei Operationen



Dr. Susanne Seebeck: Erst informieren, dann operieren lassen.

Kiel – Die Freiluftsaison naht, die Sommerkleidung wird aus dem Schrank geholt, die Figur einer kritischen Betrachtung unterzogen. Fettpölsterchen hier, Falten dort – immer häufiger wird darauf nicht mit Sport und Ernährungsumstellung reagiert, sondern mit Skalpell und Kanülen. Die Verbraucherzentrale erlebt einen regelrechten Nachfrage-Boom: Wo bekom-

zeichnung „Schönheitschirurg“ ihre Dienste anbieten, um sich in Zeiten von Budgetierung und Reformen ein zweites Standbein zu schaffen.

Mit dieser Zunahme steigen aber auch die Beschwerden und Gerichtsverfahren. So wirft die Hamburger Staatsanwaltschaft einem Schönheitschirurgen 36-fache Körperverletzung vor. Ins Rollen gebracht wurde das Verfahren von einer Frau aus Bremen, die von einer schlankeren Figur und schlankeren Oberschenkeln träumte, „die beim Gehen nicht aneinander stoßen“. Als sie sich bei dem Arzt nach Risiken wie Dellen und Beulen erkundigte, erwiderte er knapp, so etwas gebe es bei ihm nicht.

Die Frau unterzog sich der 8000-Euro-Operation sowie einer Korrektur-Operation. Dennoch zeigten ihre Oberschenkeln tiefe Dellen – ein Gutachter konstatierte einen Behandlungsfehler. Inzwischen haben sich weitere Geschädigte gemeldet. Selbst bei einer Verurteilung des Arztes haben sie aber schlechte Karten „... mindes-“

Kieler Nachrichten, 24. April 2004

log der gesetzlichen Krankenkassen herausgenommen werden und die Verbraucher sollten auf eigene Kosten eine Zusatz-Pflichtversicherung für den Zahnersatz abschließen. Dann entschloss sich die Politik um und ab Mitte 2005 sollen die gesetzlich Versicherten künftig um 0,4 Prozent höhere Krankenkassenbeiträge bezahlen. Ein prozentualer Beitragsaufschlag ist am Ende zwar auch eine zusätzliche Belastung der Versicherten, aber immerhin eine einkommensabhängige Größe. Der Zahnersatz bleibt also im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung, nur die Finanzierung wird im Wege eines befundorientierten Festzuschusses unabhängig von der Wahl des Zahnersatzes neu geregelt.

Schönheitsoperationen liegen im Trend, sind Gegenstand von Fernsehshows und die Wartezimmer der Schönheitschirurgen sind gut gefüllt. Mehr als 300.000 Menschen

begeben sich jährlich vertrauensvoll in die Hände eines Spezialisten auf der Suche nach ewiger Jugend und dem eigenen Schönheitsideal. Damit Erwartungen nicht enttäuscht und ein angeblich harmloser kosmetischer Eingriff möglichst nicht zu einem ernstem gesundheitlichen Problem wird, ist eine gute Vorbereitung unerlässlich. Welche Kriterien und Punkte dabei beachtet und berücksichtigt werden sollten, hat die Patientenberatung in einer Checkliste zusammengefasst. Auch wurden Mitte des Jahres Sondersprechstunden zu dieser Thematik durchgeführt.

Skandalmeldungen in den Medien über klinische Studien haben die Angst der Patienten geschürt, möglicherweise aus finanziellen Gründen unwissend für Medikamententestungen missbraucht zu werden. Zahlreiche Anfragen waren die Folge. Dadurch wird das Vertrauensverhältnis „Arzt-Patient“ zunehmend erschüttert. Hier hat die Patientenberatung zur Versachlichung beigetragen, in dem eine Checkliste „Teilnahme an klinischen Studien“ und ein Glossar über wichtige Fachbegriffe und die Verfahrensweise bei klinischen Studien zusammengestellt wurden für die Hand der Verbraucher und auch zum Herunterladen aus dem Internet.

Von den Patientenberater/innen wurden 2.700 Einzelberatungen durchgeführt und bei 22 Vorträgen 880 Teilnehmer/innen erreicht. An 15 Veranstaltungen Dritter nahm die Patientenberatung teil. Besonders rege Kontakte gab es zum Modellprojekt „Durchblick“ des DPWV und zur Beauftragten für Soziale Angelegenheiten beim schleswig-holsteinischen Landtag. 182.000 Zugriffe (Hits) konnte die Internetseite verzeichnen und dabei 37.650 Besucher, die sich intensiv mit der web-site beschäftigten. Auch für die Medien war die Patientenberatung wieder ein gefragter Ansprechpartner: 28 mal stand sie für Interviews und Telefonaktionen in Zeitungen, Rundfunk und Fernsehen mit ihrer Expertenmeinung zur Verfügung.

Bei der Patientenberatung handelt es sich um ein *Modellprojekt* nach § 65 b SGB V, welches durch eine wissenschaftliche Begleitkommission der Universität Bielefeld und der Medizinischen Hochschule Hannover begleitet wurde und welches befristet ist. *Die Modellphase läuft zum 30. Juni 2005 definitiv aus.* Aller Voraussicht nach werden die Spitzenverbände der Krankenkassen nach der Evaluierung aller Modellprojekte in Deutschland durch die wissenschaftliche Begleitkommission Kriterien für eine neue bundesweite Ausschreibung entwickeln.

Wenn das Geld nicht reicht...

Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen Bad Segeberg und Kaltenkirchen

Die Beratungsstelle Bad Segeberg besteht mittlerweile seit 17 Jahren, die Beratungsstelle Kaltenkirchen seit mehr als 15 Jahren. Während beide Beratungsstellen zunächst mit jeweils einer Vollzeitstelle ausgestattet waren, arbeiten in Bad Segeberg mittlerweile drei Beraterinnen und Berater (2 Stellen), in Kaltenkirchen eine Beraterin und ein Berater (1,5 Stellen).

Im Jahr 2004 nahmen 334 Ratsuchende die Beratungsstelle Bad Segeberg in Anspruch; in Kaltenkirchen waren es 265 Klienten.

Die seit 1987 stetig zunehmende Nachfrage nach Schuldnerberatung zeigt nicht nur die Notwendigkeit dieses Beratungsangebotes, sondern ist zugleich ein Vertrauensbeweis in die geleistete Arbeit. Beide Beratungsstellen sind seit 1999 zugleich als geeignete Stelle nach § 305 Abs. 1 Nr. 1 Insolvenzordnung (InsO) durch das Land Schleswig-Holstein anerkannt.

Obwohl es gelungen ist, die Finanzierung auf eine breitere Basis zu stellen werden die finanziellen Spielräume enger, so dass das Beratungsangebot zunehmend Einschränkungen unterliegt. Die ab Januar 2005 geltenden Änderungen im Bereich des Arbeitsförderungsrechtes und des Sozialhilferechtes, die im SGB II und XII geregelt sind, verringern den Kreis der Anspruchsberechtigten auf Schuldnerberatung. Es muss Ziel sein, den von den neuen Regelungen nicht erfassten Schuldnern durch Vereinbarung mit den Kommunen auch zukünftig die Möglichkeit von Schuldnerberatung einzuräumen.

Einen immer breiteren Rahmen der Arbeit nimmt die Insolvenzberatung ein. In vielen Fällen ist die Diskrepanz von Verschuldungshöhe zur Schuldentilgung in Relation zum Verfügung stehenden Einkommensanteil derart groß, dass eine Beseitigung der Verschuldung nicht mehr möglich ist. Häufig sind Arbeitslosigkeit und Krankheit hierfür die Ursachen. In 33 Fällen wurden für Klienten Anträge auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt. 114 Klienten durchlaufen gegenwärtig die Wohlverhaltensperiode, um dann nach sechs Jahren die sogenannte „Restschuldbefreiung“ zu erhalten. Für diese Klienten eröffnet sich die Chance auf einen wirtschaftlichen Neuanfang.

Ein Schwerpunkt der Arbeit lag im vorigen Jahr im Bereich der Schuldenprävention. Insbesondere die zunehmende Verschuldung junger Erwachsener zeigt, dass hier Handlungsbedarf besteht, um diese Zielgruppe vor dem Einstieg in die Verschuldung und damit vor zukünftiger

Insolvenz zu bewahren. Während Möbel-, Moped- oder Autokauf vor einigen Jahren als klassischer Einstieg in die Verschuldung galten, ist hier mittlerweile ein Wandel eingetreten. Die Verschuldung der 18- bis 20-jährigen betrifft heute hauptsächlich Verbindlichkeiten aus Handyverträgen und Kontoüberziehungen. Im Rahmen des bundesweiten Aktionstages „Schuldenprävention“ sind an zwei Realschulen in Kaltenkirchen, einer Realschule und einer Hauptschule in Bad Segeberg Informationsveranstaltungen über die Arbeit der Beratungsstelle durchgeführt worden. Außerdem wurden im Lauf des Jahres an Schulen und Institutionen, die mit Jugendlichen arbeiten, diverse Veranstaltungen zum Thema Schuldenprävention durchgeführt. Es soll in diesen Unterrichtseinheiten das Bewusstsein für den Umgang mit Geld gestärkt werden, außerdem sollen Grundkenntnisse, die im Finanzdienstleistungsbereich erforderlich sind, vermittelt werden. Nach jüngsten Studien mangelt es vielen Verbrauchern an einer ausreichenden Allgemeinbildung in Alltagsfragen zu Wirtschaft und Finanzen. Ohne diese Grundlagen werden sie sich in der immer unüberschaubaren Waren- und Dienstleistungswelt kaum noch zurechtfinden und schlimmstenfalls in eine Überschuldungssituation geraten.

„Was kostet die Welt?“ – Ein Projekt zur Schuldenprävention an Schulen

Das Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale und des Vereins Hilfe für Gefährdete hat sich als tragfähig und erfolgreich erwiesen. Auch im zweiten Projektjahr konnte die bewährte Arbeit zur Vermittlung von Finanzkompetenz an Schulen fortgesetzt und weiter entwickelt werden.

Die zahlreichen Anfragen von Schulen gleich zu Beginn des Jahres zeugen von einem hohen Bekanntheitsgrad dieses Angebots der Verbraucherzentrale.

Insgesamt wurden im gesamten Raum Schleswig-Holstein fünfzig mehrstündige Veranstaltungen in Schulen durchgeführt, die jeweils von zwei Fachkräften betreut wurden. Die Auswertungen und Beurteilungen seitens der Schüler und Lehrkräfte fielen dabei sehr positiv aus. Selbst Klassen, die von Lehrkräften als schwierig eingestuft wurden, zeigten sich bei der Arbeit an diesem Thema interessiert und motiviert. Das Konzept strebt an, bei den Jugendlichen ein Bewusstsein für das Problem der Verschuldung zu schaffen, aber auch konkrete Informationen rund um die Themen Handy, Bankgeschäfte etc. zu geben. Durch den Einbau aktiver und spielerischer Elemente gelingt es, nicht nur Wissen, sondern Handlungskompetenz zu vermitteln.

Neben der Arbeit in Schulen sind die Broschüre „Was kostet die Welt?“ und ein Internetangebot unter



9. Klasse Schule Rotenhof, Rendsburg

www.waskostetdiewelt.com weitere Bestandteile des Projekts. Sie dienen einerseits der Vertiefung der Veranstaltungsinhalte, aber auch der Ansprache eines größeren Personenkreises. Die Broschüre wird auch von Eltern und Multiplikatoren angefordert und kann bei Aktionen eingesetzt werden.

Durch die Mitarbeit in Arbeitsgruppen und Gremien der Koordinierungsstelle für Schuldnerberatung gelingt der Verbraucherzentrale eine gute Vernetzung mit den Projekten anderer Organisationen, was zu weitreichenden Synergieeffekten führt.

Modellprojekt Pflegerberatung Ostholstein

Mit dem Modellprojekt „Trägerunabhängige Pflegeberatungsstellen“ hat sich die Landesregierung zum Ziel gesetzt, die Pflegequalität in Schleswig-Holstein zu verbessern. In den Jahren 2001 und 2002 wurden in Schleswig-Holstein insgesamt 9 trägerunabhängige Pflegeberatungsstellen eingerichtet, die zu 64 % vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein und zu 36 % von den Kreisen bzw. kreisfreien Städten finanziert wurden. Der Kreis Ostholstein hatte die Pflegeberatung der Verbraucherzentrale übertragen und darin eine Gewähr für unabhängige Beratung gesehen. Die Projektlaufzeit betrug 3 Jahre: vom 01.01.2002 bis 31.12.2004. In dieser Zeit haben die drei Mitarbeiterinnen in der Pflegeberatung 5.726 Klienten rund um die Pflege informiert und

beraten. Mit zunehmendem Bekanntheitsgrad der Pflegeberatung ist die Nachfrage kontinuierlich gestiegen.

In den Beratungen haben die Mitarbeiterinnen mit den Klienten deren individuelle Pflegesituation analysiert und die mögliche Gestaltung der Pflege besprochen, um ein optimales Pflegearrangement für die jeweilige Situation der Betroffenen zu schaffen.

Die Klienten sind umfassend beraten worden über:

- die Leistungen der Pflege- und Krankenversicherungen
- die Pflegeeinstufung
- die ambulanten, teilstationären und vollstationären Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen des Betreuten Wohnens
- die rechtlichen Rahmenbedingungen
- die Finanzierung der Pflege und hauswirtschaftlichen Versorgung
- Entlastungsmöglichkeiten
- rechtliche Betreuung und Vollmachten

Die Pflegeberaterinnen haben erfolgreich:

- Beschwerden gemanagt
- Vorträge organisiert und gehalten
- die Pflegelandschaft vernetzt
- an Informationsveranstaltungen und Aktionen teilgenommen
- Informationsstände angeboten
- bei Podiumsdiskussionen und Arbeitskreisen mitgewirkt
- Angehörigengruppen angeleitet
- sowie Fotoausstellungen organisiert

In Zusammenarbeit mit dem Eutiner Rechtsanwalt Andre Vogel konnte den Ratsuchenden seit Anfang des Jahres 2004 eine kompetente rechtliche Beratung sowohl vorbeugend z. B. bei Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten als auch bei Reklamationen und Rechtsansprüchen gegen Pflegeeinrichtungen angeboten werden. Besonders erfolgreich waren Beratungstätigkeiten in Bezug auf die Entscheidung des BGH vom Januar 2004. Danach ist es stationär untergebrachten Pflegeheimbewohnern, die künstlich ernährt werden, möglich, einen Rückzahlungsanspruch auf zu viel entrichtete Heimgelgelte gegenüber dem Heimträger geltend zu machen. In mehreren konkreten Verfahren konnten Rückzahlungssummen bis über 3.000,- € eingefordert werden.

Im März 2004 wurde das PflegeNotTelefon dauerhaft in die Pflegeberatung integriert. Damit konnte das Beschwerdemanagement optimiert werden, da die Beraterinnen sowohl die Pflegelandschaft in Ostholstein als auch entsprechende Ansprechpartner kannten und so ganz konkret helfen konnten. Mit Unterstützung des

Kreisseniorenbeiratsvorsitzenden Arnold Stendel und des Eutiner Bürgermeisters Klaus-Dieter Schulz wurde die Öffentlichkeit im Rahmen eines Informationsstandes in Eutin auf den Service des PflegeNotTelefons aufmerksam gemacht.

In Zusammenarbeit mit der wissenschaftlichen Begleitforschung hat die Pflegeberatung im dritten Projektjahr 2004 das Beschwerdemanagement professionalisiert. Beschwerden wurden nach einem genau festgelegten Verfahren bearbeitet. Wichtig war dabei zu Beginn die schriftliche Aufnahme der Beschwerden und am Ende der Fragebogen, mit dem ermittelt wurde, ob die Bearbeitung für die/den Beschwerdeführer/in zu einer zufriedenstellenden Lösung geführt hatte. Die Beraterinnen haben nach Verifizierung und Analyse der Beschwerde stets versucht, im Gespräch mit den Parteien eine Lösung zu finden. Bei Bedarf beriefen sie eine Fallkonferenz ein, um mit allen Beteiligten gemeinsam eine Lösung zu finden. Nur in Ausnahmefällen kam es zu Vertragsauflösungen oder der Beteiligung der Heimaufsicht, denn in der Regel möchten die Beschwerdeführer eine einvernehmliche Lösung und nicht eine Behörde einschalten.

Ein Highlight war die Eröffnung einer Ausstellung zum Thema „So geht es auch – Umgang mit Demenz“. Die Fotos für diese Ausstellung hatte die Villa Humanitas, eine Tageseinrichtung für Demenzzranke, bereit gestellt. Die Fachpflegeeinrichtung Godenbergsschlösschen steuerte Alltagsgegenstände aus der Jugendzeit heutiger Demenzzranke bei und die Mitarbeiterinnen der Pflegeberatung gaben Hinweise für den Umgang mit Demenzzpatienten. Ziel war es einerseits, die Öffentlichkeit für dieses Thema zu sensibilisieren, und andererseits zu zeigen, dass auch für Demenzzranke das Leben noch lebenswert sein kann. Die Ausstellung wurde außer in den Räumen der Beratungsstelle auch noch im Gesundheitsamt in Bad Schwartau sowie in den Räumen des Fachdienstes Gesundheit der Kreisverwaltung in Eutin gezeigt.

Im Rahmen ihrer dreijährigen Tätigkeit stellten die Mitarbeiterinnen im Kreis Ostholstein einige Probleme fest, die sich negativ auf die Pflegequalität auswirken und an deren Lösung sich die Pflegeberatung gerne auch weiterhin beteiligt hätte:

- mangelnde Informationen der Pflegebedürftigen bzw. ihrer Angehörigen insbesondere über die Möglichkeiten zu Hause zu pflegen und die Finanzierung der Pflege sowie begleitender Maßnahmen
- eine Unterversorgung mit Tagespflegeplätzen insbesondere im nördlichen Kreis,
- zu wenige Angebote zur stundenweisen Entlastung pflegender Angehöriger,

- unzureichende Kommunikation zwischen den Pflegekunden und den Pflegeanbietern
- Überlastung der Sozialdienste der Krankenhäuser mit der umfassenden Beratung stationärer Patienten, die pflegebedürftig sind
- geringe Vernetzung unter den Anbietern von Pflegedienstleistungen

Leider: Der Kreis Ostholstein beschließt das Aus für die Pflegeberatung trotz Entlastung der öffentlichen Kassen

Nach einem Gutachten des Soziologischen Instituts der Universität Kiel haben die Mitarbeiterinnen in der Pflegeberatung Ostholstein ihre Klienten erfolgreich beraten und damit erhebliche Sozialhilfekosten eingespart. Die Effektivitätsstudie ergab, dass die Pflegeberatung mehr als das Doppelte ihrer Kosten erwirtschaftet hat. Im Jahr 2002 konnte bei etwa 96 Pflegebedürftigen eine Heimaufnahme verhindert oder zumindest hinausgezögert werden, 24 % von ihnen hätten bei einem Umzug in eine stationäre Pflegeeinrichtung beim Sozialhilfeträger Hilfe zur Pflege und Pflegegeld beantragt. Nach den Berechnungen des Instituts lagen die Einsparungen in Ostholstein bei ca. 133.000,- €. Mit diesen Einspa-

rungen wären die Kosten der Pflegeberatung mehr als zu refinanzieren. Dennoch hat die Mehrheitsfraktion des Kreissozialausschusses beschlossen, das Modellprojekt Pflegeberatung Ende 2004 auslaufen zu lassen. Selbst die Zusage des Landes, für weitere zwei Jahre 64% der Kosten zu tragen, 1.313 Unterschriften von Ostholsteiner Bürgern und eine starke Unterstützung der regionalen Presse konnte die Entscheidung der Politik nicht revidieren.

Die Verbraucherzentrale bedauert es sehr, dass die erfolgreich eingeführte Pflegeberatung nicht fortgesetzt werden kann. Zumal gerade im Kreis Ostholstein der Anteil der älteren Bürger und damit auch der Pflegebedürftigen besonders steigen wird. Die Chance durch unabhängige Beratung frühzeitige Einweisungen in stationäre Pflegeeinrichtungen zu verhindern und Sozialhilfekosten zu sparen wurde leider nicht genutzt. Die ohnehin stark belasteten pflegenden Angehörigen sind nun wieder auf die Informationen von Anbietern und Kostenträgern angewiesen und werden diese mühsam an verschiedenen Anlaufstellen suchen müssen.

Sozialministerin: „Ich kann die Entscheidung nicht nachvollziehen“

Schützenhilfe von Schleswig-Holsteins Sozialministerin Gitta Trauernicht erhält die Verbraucherzentrale bei ihrem Kampf um die Pflegeberatungsstelle in Eutin. Die Ministerin appellierte an den Kreis, die Einrichtung, für deren Erhalt die Verbraucherschützer über 1300 Unterschriften sammelten, weiter zu unterstützen.

Eutin
bw/ah

Schleswig-Holsteins Sozialministerin Gitta Trauernicht hat an den Kreis Ostholstein appelliert, die Pflegeberatungsstelle weiterzuführen.



Margrit Hintz überreichte Kreispräsident Richard Henneberg im Kreistag eine Unterschriftensammlung gegen die Schließung der Pflegeberatung. Foto: eknad

nicht nachvollziehen.“ Sie tungsstellen in allen Kreisen gen die Einstellung der Kreis-

te darauf gedrungen, im Zuge der Haushaltskonsolidierung die Kreismittel für die Beratungsstelle ab 2005 zu streichen.

Dem hielt Hintz noch einmal entgegen, dass ein Gutachten belege, wie effektiv die Beratungsstelle arbeite. Sie habe eine gute Übersicht über die Angebots- und Nachfragesituation und es vielen Betroffenen durch kompetente Hinweise ermöglicht, die Pflege zu Hause anstatt in einer Heimunterkunft zu gewährleisten.

„So verbessert sich nicht nur die Pflegequalität, sondern die Betroffenen, die Pflegekassen und nicht zuletzt die Sozialhilfeträger sparen auch viel Geld“, betonte Hintz. Zudem wies sie darauf hin, dass die Landesförderung auch in den kommenden zwei Jahren zwei Drittel der Kosten auf- fange. Damit sei die ursprüngliche Reduzierung der

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein wird von der Kieler Geschäftsstelle und auf lokaler Ebene von den Beratungsstellen aus gesteuert. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 273 Pressemitteilungen herausgegeben und 18 Pressekonferenzen abgehalten. 93 mal wurden aktuelle Meldungen ins Internet eingestellt.

616 Mal haben sich Medienvertreter mit Fragen an die Verbraucherzentrale gewandt und Auskunft erhalten. Insgesamt wurden 300 persönliche Interviews gegeben, die gesendet oder gedruckt wurden. Nicht enthalten sind in dieser Zahl die unzähligen Meldungen in Presse, Funk und Fernsehen, die aufgrund unserer Pressemitteilungen erschienen sind. Da uns kein Ausschnittdienst zur Verfügung steht, können wir nur einen Bruchteil der erschienenen Artikel und Meldungen erfassen. Eine verlässlichere Größe sind die persönlich geführten Interviews, da sich kaum ein Medium die Mühe der Recherche macht um den Beitrag dann nicht zu senden oder zu drucken.

Eine kleine Reichweitenanalyse

Es ist ausgesprochen schwierig zu erfassen wie viele Menschen die Verbraucherzentrale in Schleswig-Holstein z.B. über die elektronischen Medien erreicht. An dieser Stelle sollen die gegebenen Interviews eine Orientie-

rung sein. Exemplarisch sind hier herausgenommen die zahlenmäßig am häufigsten vertretenen Sender NDR-Fernsehen (Schleswig-Holstein Magazin), RTL-Fernsehen (Guten Abend RTL), SAT1-Fernsehen (Regionales) und der NDR-Rundfunk (Welle Nord).

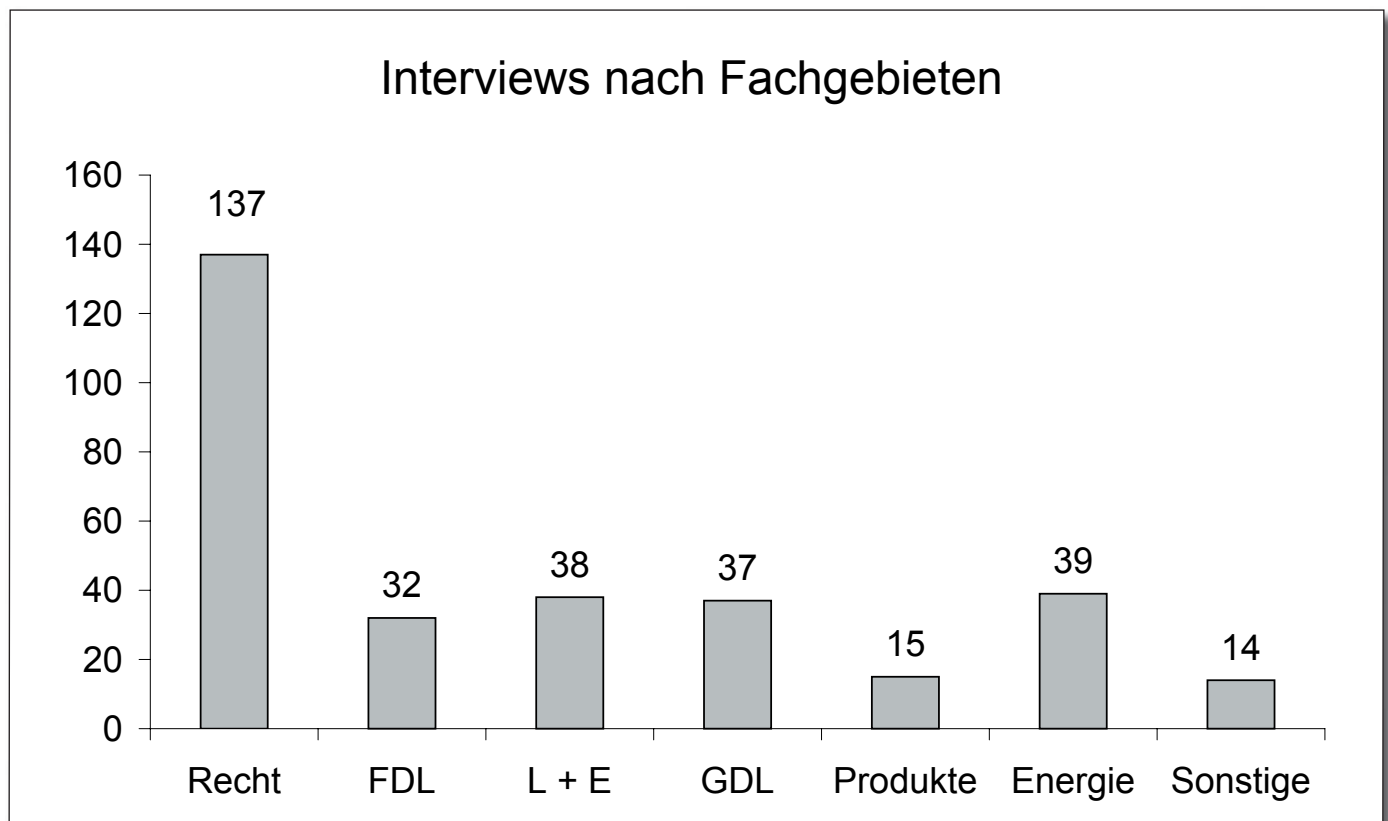
Laut Auskunft der Sender und belegt durch Medienanalysen erreichte die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein wenigstens 5.850.000 mal die Fernsehzuschauer und Radiohörer in unserem Bundesland.

Ca. 18.000 Leser erreichten wir durch 12 Ausgaben unseres Verbrauchertelegramms.

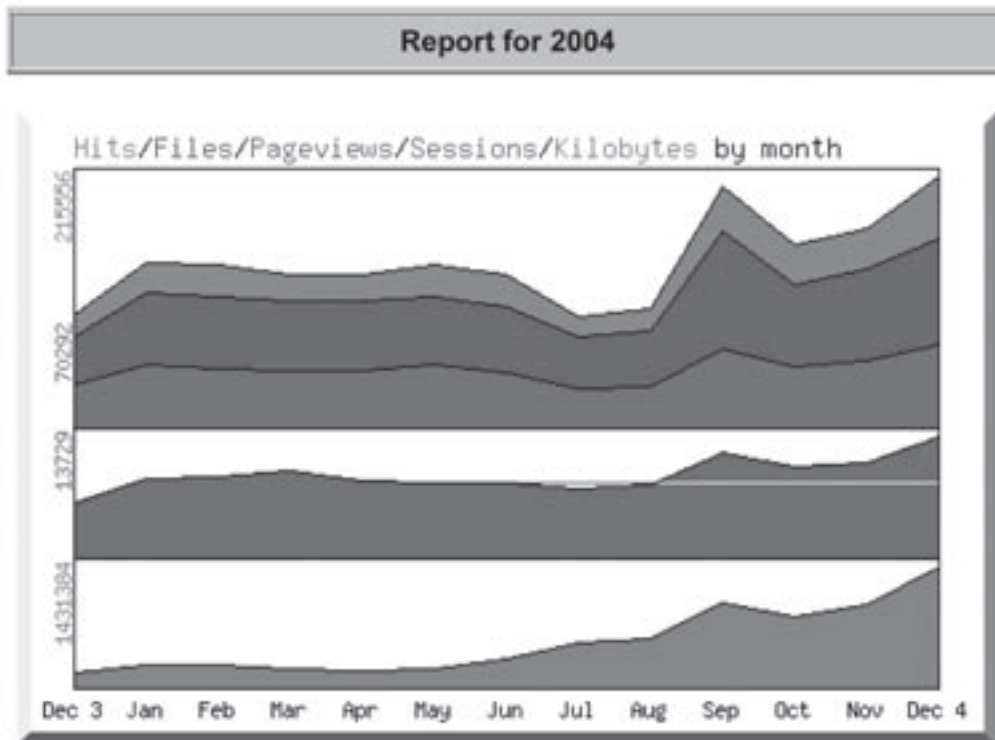
Und noch ein neuer Weg in die Öffentlichkeit

Im Jahr 2003 ging die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein erstmalig im Rahmen der Finanzdienstleistungsberatung über die Kinowerbung erfolgreich auf die Verbraucher zu. Auch im Berichtsjahr ist diese Form der Kommunikation genutzt worden und zwar mit einem Kinospot, der unsere Energieberatung bewarb (siehe auch „Energieberatung“ S. 11).

Neuland betrat die Verbraucherzentrale 2004 mit Werbespots im Radio. Inhalt war hier der Bereich Telekommunikation und Internet. Die Spots wurden zwischen Weihnachten und Neujahr 2004 von DELTA-Radio, Radio NORA und RSH insgesamt 28 mal gesendet. Laut Medienanalyse von MACH 3 haben wir dabei 2.069.000 mal Radiohörer in Schleswig-Holstein erreicht.



Internetauswertung 2004



Month	Hits	Files	Pageviews	Sessions	KBytes sent
December 2004	215556	161681	70292	13729	1431385
November 2004	170876	135811	56844	10632	969047
October 2004	155745	123089	52120	10140	837210
September 2004	205566	168797	67986	11746	998980
August 2004	101232	82796	34833	8227	585691
July 2004	95787	78444	33478	7665	522273
June 2004	130117	104323	47791	8510	339779
May 2004	138596	111845	53476	8500	221401
April 2004	131548	108036	48240	8619	210058
March 2004	130177	109087	48587	9721	219577
February 2004	140205	112825	50098	9007	260076
January 2004	140319	115894	53097	8819	263864
Total	1755724	1412628	616842	115315	6859338
Average	146310	117719	51403	9609	571611

[Back to the Main Page](#)

Xlink Internet Consulting GmbH • 2C8AZMHZ94952075F326271A1C33

Weitere Highlights 2004

Ministerin besucht die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Am Donnerstag, den 8.7.04 besuchte die Ministerin für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz, Dr. Gitta Trauernicht, die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. „Das Ministerium stand immer auf unserer Seite - auch in schweren Zeiten.“

Mit diesen Worten brachte Siglinde Porsch die gute Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale mit dem MSGV auf den Punkt.

Die Ministerin machte deutlich, dass der Verbraucherschutz für sie einen hohen Stellenwert hat, da er alle Menschen gleichermaßen betrifft.

Die Strukturreform der VZ hin zu einer modernen Dienstleistungsorganisation und die Schwerpunkte der Beratungsarbeit des Jahres 2004 verdeutlichte die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale, Annelie Braumann, anhand einer Power-Point-Präsentation.

Die Ministerin zeigte sich sehr interessiert an dem weiten Aufgabenfeld der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein.

Besondere Aufmerksamkeit richtete sie auf die Themen „Neue Medien“ in Wechselwirkung mit der „Verschuldung junger Menschen“ - beides Gebiete, die im Beratungsprogramm der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein eine große Rolle spielen.

Nach der Umsetzung von Hartz IV erwartet die Ministerin gerade im Bereich der Verschuldung große Probleme. Hier kann die präventive Arbeit, die die Verbraucherzentrale schon lange leistet, von großem Nutzen sein.



v.li.: A. Braumann, R. Teucher, P. Oschadléus, Dr. G. Trauernicht, S. Porsch, H.-J. Pieper, Prof. Dr. Dall'Asta

1. Verbraucherschutzkonferenz in Schleswig-Holstein

Mit den Worten: „Verbraucherschutz und damit auch größtmögliche Transparenz und Information muss ein Grundrecht für die Bürgerinnen und Bürger werden“, eröffnete Verbraucherschutzministerin Dr. Gitta Trauernicht am 3.11.2004 die erste Verbraucherschutzkonferenz in Schleswig-Holstein.



Ministerin Dr. Gitta Trauernicht (Mitte) im Gespräch mit Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale

Als Themen standen Verbraucherschutz und Werbung, Verbraucherschutz und Gentechnik und die zukünftige Verbraucherpolitik auf dem Programm.

Im Verlauf ihrer Ausführungen nannte die Ministerin die Verbesserung der Verbraucherinformation und -beratung, den gesundheitlichen und präventiven sowie den wirtschaftlichen Verbraucherschutz als vordringliche Aufgaben. In diesem Zusammenhang ist die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein mit ihren fünf Beratungsstandorten eine der wichtigsten Anlaufstellen im Land. „Für deren Erhalt setze ich mich ausdrücklich ein“, so die Ministerin wörtlich.

Hochkarätig waren auch die Referenten dieser 1. Verbraucherschutzkonferenz. Zu den zahlreichen Gästen sprachen u. a.: Prof. Dr. Edda Müller vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Abgeschlossen wurde die Konferenz durch eine Podiumsdiskussion am Nachmittag, auf der u. a. Dr. Günther Hörmann als Verwaltungsratsvorsitzender des vzbv die Forderungen und Interessen der Verbraucherschützer vertrat. Gekonnt moderierte Karsten Kock, Geschäftsführer von Radio Schleswig-Holstein, die Diskussion. Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein war mit einem Informationsstand im Foyer des Landeshauses vertreten und informierte über Lebensmittelkennzeichnung und Energiesparmöglichkeiten.

Unsere Beratungsstellen

EVZ 2004: Ein kurzer Blick zurück

In vielfacher Hinsicht war das Jahr 2004 geprägt von Veränderungen. Doch bekanntlich gilt: „In der Veränderung liegt die Beständigkeit.“

Der neue Schwerpunkt Gesundheit

In seiner inhaltlichen Arbeit hat sich das EVZ mit einem zusätzlichen Schwerpunkt den grenzüberschreitenden Gesundheitsdienstleistungen und dem Kauf von Gesundheitsprodukten zugewandt. Einem Bereich, für den vor dem Hintergrund der Revision des deutschen Gesundheitswesens mit einem steigenden Informationsbedürfnis zu rechnen war. Alle Erwartungen übertroffen hat das große Interesse an Zahnarztbehandlung im EU Ausland, insbesondere in Polen, Ungarn, Tschechien und Spanien. Hierzu wurden umfangreiche schriftliche Informationen zusammengestellt, die entweder auf dem Postweg versendet werden oder im Internet unter www.evz.de verfügbar sind.

Das Internet wird noch besser genutzt

Ein Vergleich zu den quantitativen Ergebnissen des Vorjahres lässt bemerkenswerte Veränderungen zu Gunsten des Internets erkennen:

- Jede vierte Kontaktaufnahme zum EVZ Kiel erfolgte per E-Mail. Der Anstieg von 16,3% im Jahr 2003 auf nun 25,1% ist die größte Steigerung seit Bestehen des EVZ.
- Die Zugriffe auf das Internetangebot stiegen um mehr als 300.000 auf ein neues Rekordhoch von mehr als 1 Mio Zugriffen

Einige quantitative Ergebnisse aus der Arbeit des EVZ Kiel:

Einzelanfragen	5.033
Publikum bei Vorträgen / Aktionen	1.497
Broschüren und Faltblätter	34.639
Zugriffe auf die Website des EVZ	1.031.875

Veröffentlichungen des EVZ Kiel:

- „Schöner Schein“. Vom richtigen Umgang mit der Sonne, Flyer, Aufl. 12.000
- „Mit Allergien auf Reisen“, Sprachführer: 52-seitige Broschüre, Aufl. 10.200
- „Zahnarztbehandlung im EU-Ausland“, Flyer im Eigendruck
- „fette Versprechen“, Neuauflage 12.300 durch VZ SH

EU-weite Untersuchung zum Paketversand

Das EVZ Kiel hat die von ihm initiierte Untersuchung zu den Laufzeiten von Paketen innerhalb der Europäischen Union als Gemeinschaftsprojekt vorbereitet und erfolgreich zum Abschluss gebracht.

Die beteiligten Europäischen Verbraucherzentren in Stockholm, Helsinki, Wien, Bozen, Barcelona, Vitoria, Lissabon, Dublin, Lille, Brüssel, Luxemburg und Grounau – mit seiner niederländischen Postanschrift – haben sich am 14. September gleichzeitig Pakete zugesandt. In die Auswertung einbezogen werden konnten 154 Priority Mails und 106 Standard Mails.

Die durchaus überraschenden Ergebnisse:

- Große Preisunterschiede
 - Standard Pakete: € 9,00 – 27,53
 - Priority Pakete: € 10,10 – 34,00
- Höchst unterschiedliche Laufzeiten
- Nur in der Hälfte der Fälle war die Eilsendung – obgleich teurer – auch schneller.

Die Europäischen Verbraucherzentren in Düsseldorf und Kiel schließen sich zusammen

In organisatorischer Hinsicht war das EVZ Kiel bestrebt, den Zusammenschluss der in Deutschland bestehenden Einrichtungen des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes vorzubereiten. Denn entsprechend den Vorgaben der Europäischen Kommission sollen für sie ab dem Jahr 2006 die Organisationsstrukturen auf eine einzige Einrichtung, bzw. Ansprechpartner je Mitgliedsstaat komprimiert werden.

Die Europäischen Verbraucherzentren in Düsseldorf und Kiel haben einen Weg gefunden, einerseits ihre Stärken zu bündeln und andererseits Doppelarbeit zu vermeiden. Stichworte hierzu sind: einheitliches Corporate Design, gemeinsames Informationsangebot im Internet unter www.evz.de und klare Arbeitsteilungen für die zentralen Themen. Beispielsweise werden die Themen Gesundheit, Timesharing und Reisen ausnahmslos vom Standort Kiel bearbeitet, während Düsseldorf sich unter anderem auf E-Commerce und Autokauf konzentriert.

Der neue Projektpartner: Verbraucherzentrale Hamburg

In der Vergangenheit haben die begrenzten Ressourcen des EVZ Kiel eine ausführlichere Beschäftigung mit dem Bereich der grenzüberschreitenden Finanzdienstleistungen verhindert. Dieses Defizit wurde durch die Verbraucherzentrale Hamburg behoben.

Als trauriges Kapitel erwiesen sich für deutsche Verbraucher die grenzüberschreitenden Transaktionen beim Überweisen und dem Geldabheben: Denn der Grundsatz der Kostengleichheit für inländische und ausländische Transaktionen wurde auch im Berichtsjahr von den Dienstleistern nicht angemessen berücksichtigt. Des-

halb wird das Europäische Verbraucherzentrum im Jahr 2005 diese Problematik mit einer eigenen Untersuchung vertiefen.

Polnische Verbraucherschützer zu Gast im Europäischen Verbraucherzentrum

Vom 29. August bis zum 1. September hatte das Europäische Verbraucherzentrum Besuch aus Polen. Zwei Mitarbeiterinnen des staatlichen Büros für Wettbewerb und Verbraucherschutz waren zwecks Erfahrungsaustausch und Aufbau von Kontakten nach Schleswig-Holstein gekommen, weil Polen ab Januar 2005 durch ein eigenes



Die polnische Besuchergruppe mit Mitarbeiterinnen des EVZ Kiel und Herrn Dr. Brouer vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz

Europäisches Verbraucherzentrum in das Netzwerk der ECC's eingebunden sein wird und der Nähe zum Europäischen Verbraucherzentrum Kiel eine besondere Bedeutung beigemessen wird.

Neben konkreten Absprachen zur zukünftigen Zusammenarbeit der beiden Europäischen Verbraucherzentren, standen ein Besuch bei der Verbraucherzentrale sowie im Ministerium für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz des Landes Schleswig-Holstein auf dem Programm. Insbesondere der Informationsbesuch im Landeslabor in Neumünster mit seinen vielfältigen Aufgaben, den analytischen Möglichkeiten der Rückstandskontrolle in Lebensmitteln und der Diagnostik von Tierseuchen, stieß auf großes Interesse.

Da Anfragen zur Zahnarztbehandlung in Polen seit dem EU- Beitritt im EVZ Kiel ständig zugenommen haben, wird die Einrichtung eines EVZ in Polen von den Kieler Kollegen sehr begrüßt, denn bisher fehlte ein dortiger Ansprechpartner für Problemfälle.

Der vollständige Jahresbericht über die Tätigkeit des EVZ Kiel im Jahr 2004 ist im Internet erhältlich unter: www.evz.de/annualreport

Beratungsstelle Kiel

In der Beratungsstelle Kiel standen im Berichtsjahr u. a. die Themen aus dem Finanzdienstleistungsbereich im Interesse der Verbraucher ganz oben an. Aufgrund der großen Nachfrage konnte das kostenpflichtige Beratungsangebot zur Versicherungs- und Altersvorsorgeberatung stetig ausgebaut werden. Dieses Angebot wurde von immer mehr Frauen angenommen, so dass insgesamt drei Fachseminare zum Thema speziell für Verbraucherinnen durchgeführt werden konnten. Hervorzuheben ist auch der hohe Anteil an jungen Berufseinsteigern, die ebenfalls Interesse an der unabhängigen Beratung der Beratungsstelle Kiel zeigten. Auch hier konnten in der individuellen Beratung bei Fragen zum persönlichen Versicherungsschutz aber auch schon zur langfristigen Altersvorsorge die geeigneten Produkte herausgearbeitet werden. Von unrentablen oder auch überflüssigen Angeboten wurde in vielen Fällen wieder Abstand genommen. Das gesparte Geld konnte somit sinnvoller verwendet werden.

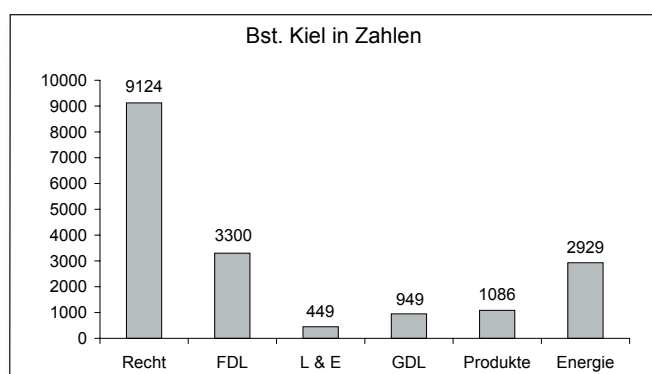
Durch den Wegfall der bisher geltenden Steuerprivilegien bei den Kapitallebensversicherungen erfuhr die Finanzdienstleistungsberatung einen weiteren Boom. Die Beratungen wurden im letzten Quartal des Jahres von einem auf vier Beratungstage in der Woche ausgebaut. Um den vielen Anfragen der berufstätigen Verbraucher gerecht zu werden, wurde die Beratung bis in die späten Abendstunden angeboten. Die Beratungskapazitäten im Bereich Altersvorsorge und Versicherungen waren somit voll ausgeschöpft.

Neben dem kostenpflichtigen Beratungsangebot konnte im Berichtsjahr im Rahmen des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ zum ersten Mal eine kostenlose Riester-Basisberatung angeboten werden. Davon wurde in der Verbraucherberatungsstelle Kiel rege Gebrauch gemacht. 88 persönliche sowie 18 telefonische Beratungen wurden seit August durchgeführt. Dabei zeigten sich viele Verbraucher überrascht von der Höhe der staatlichen Zulagen.

In der Ernährungsberatung interessierten sich viele Verbraucher für die Kennzeichnung von Lebensmitteln. Broschüren zum Thema wurden sehr gut verkauft. In der Rechtsberatung standen Themen zum Schuldrecht, Gewinnversprechen sowie Internet- und Handyverträge mit Jugendlichen im Vordergrund. Die Energieberatung war geprägt durch Anfragen zum Gas- und Strommarkt. Für den Modellversuch zur Erprobung von Energiepässen für Wohngebäude, an dem die Energieberater der Beratungsstelle Kiel beteiligt waren, interessierten sich vermehrt Hausbesitzer.

Aktionen und Vorträge

- Ausstellung „Feuchtigkeit und Schimmel“ auf der Informationsveranstaltung der Energieleitstelle Stadt Kiel mit anschließender Podiumsdiskussion zum gleichen Thema
- Beteiligung an der Aktion „Girokonto auf Guthabenbasis“ anlässlich des Weltverbrauchertages 2004. Banken in Kiel, Rendsburg, Neumünster und Eckernförde wurden angeschrieben und eine Stellungnahme eingefordert.
- 13 Vorträge für Schulklassen aus Kiel, Neumünster und Eckernförde über die Aufgaben der Verbraucherzentrale und der Stiftung Warentest sowie zu den Themen Versicherungen, Lebensmittelkennzeichnung und Alcopops
- Teilnahme der Energie- und Bauberater der Beratungsstelle auf der „Nord Bau“ in Neumünster und auf der Messe „Alles fürs Heim“ in Kiel
- Rat und Hilfe konnten sich Verbraucher auf dem Sonderberatungstag Reiserecht bei den fachkundigen Rechtsanwälten der Beratungsstelle Kiel holen. Ergänzt wurde das Beratungsangebot mit einem Infostand zum Thema.
- Teilnahme an den Kohltagen im Sophienhof
- Vortrag zum Thema Heizungsmodernisierung
- Drei Vorträge zum Thema „ebay“
- 7 Sonderberatungstermine zur zahnärztlichen Beratung
- Besuch der Kieler Oberbürgermeisterin in der Beratungsstelle Kiel
- Teilnahme an der ersten Verbraucherschutzkonferenz in Schleswig-Holstein im Landeshaus mit einem Infostand zu den Themenfeldern Ernährung sowie Energie



Beratungsstelle Heide

Ein besonderes Merkmal war auch 2004 wieder die gute Zusammenarbeit der Beratungsstelle mit anderen Institutionen und Schulen der Stadt Heide und Umgebung. Gemeinsam mit der Volkshochschule Heide wurden Vorträge zum Thema Patientenverfügungen angeboten, die stets ausgebucht waren. Hinzu kam der Themenschwer-

punkt Altersvorsorge für Frauen. Hier wurde auch die Gleichstellungsbeauftragte der Stadt eingebunden.

Mit der Deutschen Gesellschaft für Ernährung wurden 2004 die Dithmarscher Kohltage in Hedwigenkoog eröffnet. Mit Informationen zum Themenschwerpunkt „Nähe schafft Vertrauen“ konnten die Gäste der Eröffnungsveranstaltung, die Besucher und die Presse von der Wichtigkeit der hiesigen Produkte aus ernährungsphysiologischer und ökologischer Sicht überzeugt werden.

Eine Besonderheit stellte die Zusammenarbeit mit Lehrern und Schülern des Werner-Heisenberg-Gymnasiums am Ende des Jahres dar. Es wurde nicht wie sonst für die Schüler ein Vortrag über die Verbraucherarbeit gehalten. Diesmal hatten die Schüler die Aufgabe erhalten, Referate über die Verbraucherarbeit in Schleswig-Holstein vorzubereiten. Diese wurden dann in der Beratungsstelle gehalten und eifrig diskutiert. Für das Jahr 2005 sind weitere Anmeldungen für Schülerreferate vorgesehen.

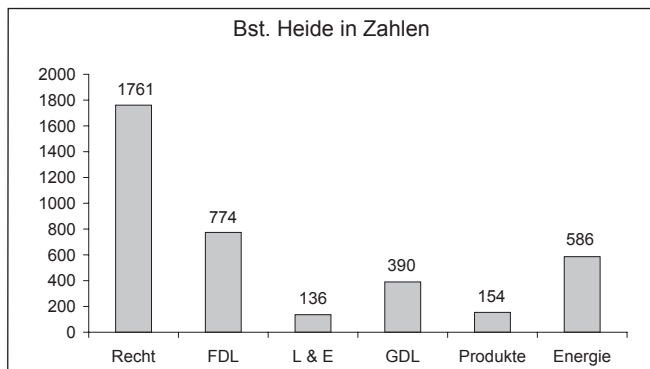
Ein weiteres Beispiel für die gute Einbindung der Beratungsstelle ist die vielfältige Zusammenarbeit mit Gremien und Institutionen. Hier sind z.B. zu nennen: Arbeitsgruppe „Gemeinsamer Auftritt nach außen - gemeinsames Handeln - Heide rundum“, Arbeitsgruppe Agenda, Regionalmanagement Heide Umland, VHS-Heide, Schulamt Heide – „Weg mit den Schulden“, Kreis Dithmarschen Fachbereich Gesundheit, Gleichstellungsbeauftragte, Lebensmittelüberwachung, Schuldnerberatung der Arbeiterwohlfahrt, Diakonisches Werk, Deutsche Gesellschaft für Ernährung, Berufsschule Heide, Chance Zeitarbeit, Gemüseanbauverband, Kreislandfrauenverein, Stadtbücherei, Kindertagesstätte Morgenstern, Klaus-Groth-Realschule Heide, Sozialamt der Stadt Heide.

Aktionen und Vorträge

- Ausstellung zum Thema: „Feuchtigkeit und Schimmelbildung“ gemeinsam von der Verbraucherberatung Heide und dem Fachbereich Gesundheit des Kreises Dithmarschen. Landrat Dr. Jörn Klimant empfahl Bürgerinnen und Bürgern die Gelegenheit zu nutzen, sich im Rahmen der Ausstellung, die vom 8. März bis 16. April im Kreishaus zu sehen war, über Schimmelpilzbekämpfung zu informieren. Tausende Besucher des Kreishauses erreichte die Ausstellung. Die Resonanz bei der Presse und den Verbrauchern war sehr gut.
- Ausstellung „Nähe schafft Vertrauen“ Modul 1
- Reiserecht – Sonderberatungstag
- Hospitation der Beratungsstellenleiterin Karin Tharra bei der Dithmarscher Landeszeitung
- Teilnahme am Golfturnier der Stadt Heide anlässlich der 600 Jahr-Feier

- Neujahrsempfang der Stadt Heide
- Vorträge über die Verbraucherarbeit in Schleswig-Holstein für Schüler, Berufsschüler, Arbeitslose und Aussiedler
- Weitere Vorträge zu den Themen: Altersvorsorge, Online-Shopping, Budgetplanung und Heizungserneuerung.

Alle Vorträge hatten insgesamt eine gute Resonanz und führten größtenteils zu weiteren Einzelberatungsterminen in der Fachberatung.



Beratungsstelle Lübeck

Die Beratungsstelle Lübeck verfügt über gute Kontakte zur unmittelbaren Nachbarschaft und arbeitet aktiv in der Interessengemeinschaft Fleischhauerstrasse mit. Herauszustellen ist die sehr gute Zusammenarbeit mit den Lübecker Nachrichten, die durch die Hospitation der Beratungsstellenleiterin noch vertieft werden konnte. Besonders die verschiedenen Telefonaktionen zu verbraucherrelevanten Themen stießen auf große Resonanz seitens der Leserschaft und zogen mehrtägige Berichterstattungen in den Lübecker Nachrichten nach sich. Viel Aufsehen erregten die Telefonaktionen zur zweiten Stufe der Gesundheitsreform. Hier gelang es deutlich, den Standpunkt der unabhängigen Patienten- und Zahnberatung der Verbraucherzentrale den Lesern zu vermitteln. Die Telefonaktionen zu den Finanzdienstleistungsthemen wie Versicherungen, die Baufinanzierung, die Private Altersvorsorge, Sparen und Geldanlage sowie der allgemeinen Rechtsberatung waren ausgesprochen erfolgreich. Die Aktionen hatten zur Folge, dass die Beratungsnachfrage seitens der Verbraucher zu den behandelten Themen sprunghaft anstieg und nur durch zusätzliche Beratungen an den Wochenenden befriedigt werden konnte.

In der Patientenberatung wurde häufig Beratung zu Behandlungsfehlern nachgefragt, so dass sich eine enge Zusammenarbeit mit unserer Zahnberatung entwickelt hat. Darüber hinaus bestehen gute Kontakte zum Patien-

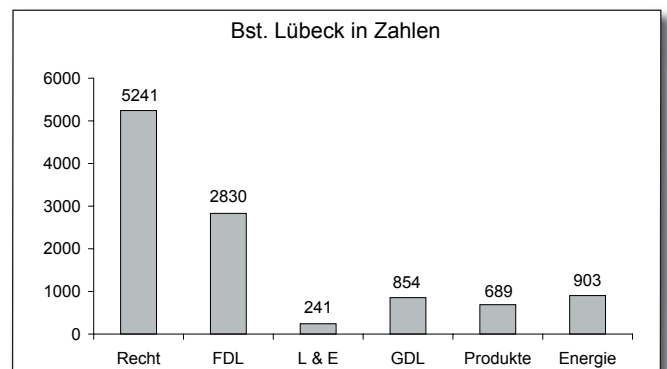
tenombudsmann und der Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen (KISS).

Die Vertragsanwälte der Beratungsstelle Lübeck haben bei verschiedenen Live-Auftritten bei SAT1 und dem ARD-Magazin Plus-Minus mitgewirkt und zahlreiche Interviews in der örtlichen Presse gegeben.

Ein weiterer Beratungsschwerpunkt im Jahr 2004 war die kostenlose Riesterbasisberatung, die besonders von Frauen mit geringem Einkommen sehr gut angenommen wurde.

Aktionen und Vorträge

- Baufinanzierungsseminar
- Seminare zum Onlineshopping
- Sonderberatungstage zum Reiserecht
- Sonderberatungstage zur persönlichen Baufinanzierung
- Sonderberatungstage zur Zahnberatung
- Vorträge zur Privaten Altersvorsorge für Frauen
- Ausstellungen zu den Themen „Feuchtigkeit und Schimmel“ und „Solar“ in der Stadtbücherei
- Vortrag bei der Jüdischen Gemeinde Lübeck zum aktuellen Verbraucherrecht
- Vortrag in Trenthorst zur Gentechnik
- Vortrag beim Umweltbeirat Bad Schwartau
- Teilnahme an der Podiumsdiskussion im Werkhof zur Gentechnik
- Teilnahme am Tag der Regionen im Börsensaal der Hansestadt Lübeck



Beratungsstelle Norderstedt

Nach dem Umzug der Beratungsstelle Norderstedt in die Rathausallee und der offiziellen Wiedereröffnung im Januar, zu der Politik, Verwaltung, Presse, Vereine und Verbände zahlreich erschienen waren, wurde die Arbeit erfolgreich wieder aufgenommen.

Durch die Nähe zum Rathaus Norderstedt konnten die Kooperationen u. a. mit der Volkshochschule Norderstedt verstärkt und neue Kooperationspartner gewonnen werden. Herausragend ist hierbei die Zusam-

menarbeit mit dem Bildungsnetzwerk Lernverbund Norderstedt. Die regelmäßige Teilnahme am *Teilnetztreffen Jugendliche* gab neue Impulse und Kontakte. Das Projekt „Was kostet die Welt?“ zur Schuldenprävention für junge Menschen wurde mit den Netzwerkpartnern Hauptschule Falkenberg und Jugendaufbauwerk zweimal erfolgreich durchgeführt. Es konnten 40 junge Menschen erreicht werden. Unser Projekt zu Trendgetränken („Mach-Bar-Tour“) konnte den Netzwerkpartnern Hauptschule Falkenberg, Jugendaufbauwerk und Teestube Falkenberg sogar fünfmal angeboten werden.

Die Ausstellung „Von Milchriegeln, Obstzweigen und Lachbonbons – Ernährung für Kinder im Spiegel der Werbung“ fand über das ganze Jahr eine große Resonanz bei den Schulen in und um Norderstedt. 15 Klassen mit 320 Schülern wurden durch die interaktive Ausstellung begleitet. Ein weiteres Highlight war das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Es wurden 68 Beratungen und zwei Vorträge mit insgesamt 25 Teilnehmern (Mütterzentrum Norderstedt, Berufsschule des Kreises Segeberg) „Wie funktioniert die Riester-Rente?“ und 6 Vorträge „Altersvorsorge für Frauen“ mit 60 Teilnehmerinnen durchgeführt.

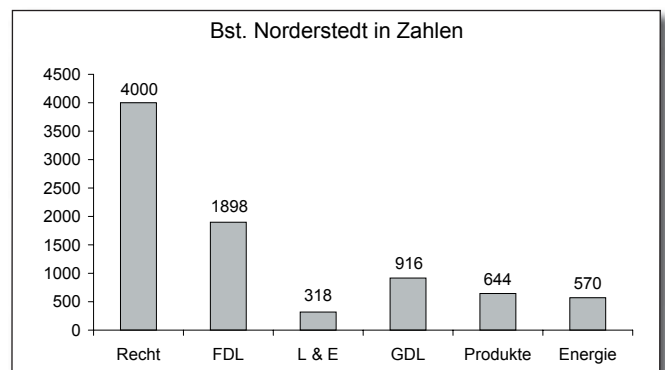
Das Angebot der Beratungsstelle wurde um Veranstaltungen im Bereich Online-Shopping erweitert. Die Beratungsstelle führte erstmalig auch 90-minütige eBay-Einsteiger-Kurse („eBay-kompakt 2004“) durch, die einen Einblick in die wichtigsten Spielregeln des Online-Auktionshauses geben und Fragen z.B. zu eBay-Gebühren, zur Sicherheit per Treuhandservice und zur Funktionsweise des Bietagenten beantworten. Erste Veranstaltungen fanden im März statt und bescherten einen erfreulichen Ansturm. Auch die Lokalmedien zeigten großes Interesse an diesem Kursangebot. Die Verbrauchernachfrage hielt sich daher das ganze Jahr über, so dass in der Beratungsstelle 18 eBay-Seminare mit 290 Teilnehmern durchgeführt wurden.

Durch die sehr guten Pressekontakte war die Beratungsstelle auch 2004 in Printmedien, Funk und Fernsehen präsent. Die Zusammenarbeit mit der Norderstedter Zeitung konnte durch eine Hospitation im Juni noch weiter ausgebaut werden.

Die Medien in Norderstedt und Umgebung wurden mit 123 Pressemitteilungen und Interviews informiert. Eine Vielzahl von Interviews mit dem Lokalsender NOA 4 und den lokalen Printmedien griffen Themen aus dem Unternehmensplan (z.B. Weltverbrauchertag 2004, Telekommunikation) und aktuelle Ereignisse (z.B. Gentechnik, Gewinnspiele) auf. Verbraucheranfragen und der Erfolg von Veranstaltungen sind von dieser guten Zusammenarbeit mit der Presse abhängig.

Aktionen und Vorträge

- Ausstellung „Weg mit Feuchtigkeit und Schimmel!“ in Kooperation mit der Stadtbücherei Norderstedt
- Ausstellung „Altbausanierung“ in Kooperation mit der Klimaschutzkoordinatorin der Stadt
- Vorträge zu: eBay („eBay-kompakt 2004“)
- Verbrauchergesprächskreis zu den Themen „Arbeit der Verbraucherzentrale“ und „Elektrosmog“ in Kooperation mit der VHS Norderstedt
- 2 Vortragsveranstaltungen zum Kaufrecht vor Schülern der 9. Klasse der Hauptschule Falkenberg
- Veranstaltung „Fit im Alter“
- Sonderberatungstag Reiserecht
- Vortrag „Sparen für die Altersvorsorge“ in Kooperation mit der VHS Norderstedt
- Vortrag „Heizungsmodernisierung und Kopplungsmöglichkeiten mit regenerativen Energien“
- 2 Veranstaltungen zur Gesundheitsreform in Kooperation mit der Evangelischen Kirchengemeinde Vicelin-Shalom und der Behindertenbeauftragten der Stadt Norderstedt
- Teilnahme an der Messe „Rund ums Haus“ im Rathaus Norderstedt
- Teilnahme am Gesundheitstag der Stadt im Rathaus Norderstedt
- Ausstellung zur Eierkennzeichnung (parallel zur Schaufenstergestaltung in der Beratungsstelle) und Lebensmittel-Kennzeichnung in der Stadtbücherei Norderstedt-Mitte
- 3 Veranstaltungen für Langzeitarbeitslose in Kooperation mit der VHS Norderstedt zu den Themen „Kaufrecht und Abzocken“ und „Gesunde Ernährung und funktionelle Lebensmittel“
- Vortragsveranstaltung „Versicherungen für Berufsanfänger“ vor Schülern der Realschule Egenbüttel in Rellingen
- Vortragsveranstaltung „Kaufrecht und Werkvertragsrecht“ vor Schülern der Berufsschule des Kreises Segeberg



Beratungsstelle Flensburg

Die Beratungsstelle Flensburg konnte im Laufe des Jahres eine bessere Auslastung der Rechtsberatung erreichen und durch Terminvergabe außerhalb der regulären Öffnungszeiten gelang es zusätzlich, der verstärkten Nachfrage nach Versicherungsberatung gerecht zu werden. Dadurch wurde zum einen dem Interesse der Verbraucher Rechnung getragen und zum anderen durch zusätzliche Einnahmen zum Erhalt des Beratungsangebots beigetragen.

Zusätzliche Einnahmen brachten auch die gut angenommene zahnärztliche Fachberatung und die erfolgreiche Energieberatung. Die stationäre Energieberatung wurde ergänzt um weitere Aktionen wie z.B. die Ausstellung „Heiztechnik“ der Mobilien Energieberatung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes sowie die Ausstellung „Solarenergie“ in der Beratungsstelle Flensburg. Hier wurde die Kraft der Sonne durch einen solarbetriebenen Hubschrauber in Spielzeuggröße sowie eine Solargartenleuchte veranschaulicht.

Die Ausstellung „Feuchtigkeit und Schimmel“ wurde für sechs Wochen im Gesundheitsamt Flensburg einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich gemacht und ermöglichte damit Hinweise auf das Angebot der Energieberatung. Die Patientenberatung wurde auch in diesem Jahr oft zu Patienten- und Betreuungsverfügungen in Anspruch genommen, aber auch Leistungen der Krankenkassen und Reklamationen bei Arzt- und Krankenhausbehandlungen waren Beratungsthemen.

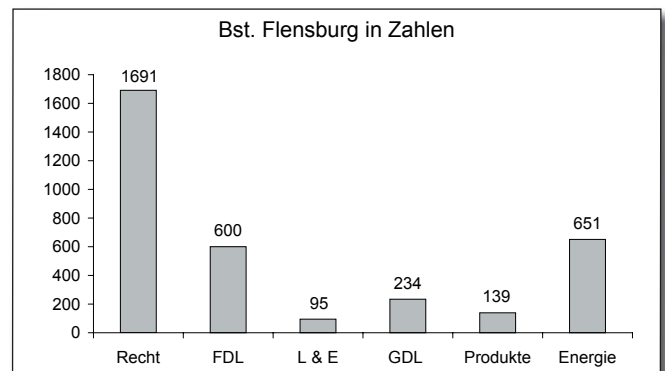
Anfang des Jahres kamen viele Nachfragen zum Thema Krankenversicherungsbeiträge bei Rentenzahlungen.

Zum Ende des Jahres 2004 stand der Umzug der VB Flensburg von der Rathausstraße in die Schiffbrücke 65 an. Nach fast 20 Jahren am alten Platz erhielt die Beratungsstelle damit modernere, hellere Räume, die ebenerdig mit nur kleinen Stufen zu erreichen sind. Auch für Vorbeifahrende ist die Beratungsstelle jetzt besser erkennbar und kann sich besser präsentieren. Zudem ist nun ein zweiter dringend benötigter Fachberatungsraum vorhanden.

Aktionen und Vorträge

- Markterhebung zur Kennzeichnung von Hühnereiern in verschiedenen Einkaufsstätten
- Plakatausstellung „Funktionelle Lebensmittel“ in der Beratungsstelle
- Veranstaltung „Aktive Senioren“ mit Informationsstand zur Patientenberatung sowie zum Thema Ernährung
- Vortragsveranstaltung mit Demonstration zum Thema „Fit im Alter“
- Vortrag zum Thema „ebay kompakt“

- Zum Weltverbrauchertag 2004 erhielten alle Flensburger Kreditinstitute bei der Aktion „Verbraucher, die benachteiligt werden“ eine Anfrage, ob jedermann die Möglichkeit einer Kontoeinrichtung auf Guthabenbasis hat. Das Ergebnis war sehr interessant, zeigte es doch, dass es für einige Verbraucher schwierig ist, ein Girokonto zu erhalten.



Organisationsstruktur

Organisationsstruktur der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

Mitgliederversammlung



Vorstand



Geschäftsführung
Gesundheitsdienstleistung / Europa



Fachreferate

Allgemeine Verwaltung
Energie

Verbraucherrecht

Finanzdienstleistungen

Lebensmittel
und Ernährung

Öffentlichkeitsarbeit

Beratung in 5 Beratungsstellen

Norderstedt

Kiel

Heide

Flensburg

Lübeck

Projekte

Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ)
Schuldnerberatungsstellen Kreis Segeberg
Energieberatung

Patientenberatung (bis 30.6.2005)

Pflegeberatung Kreis Ostholstein (bis 31.12.2004)

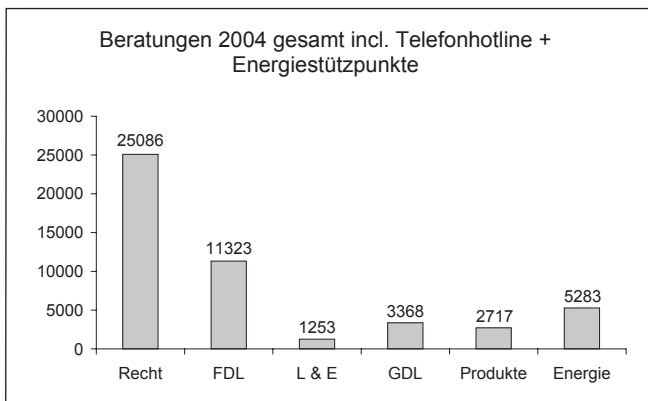
Zahnärztliche Beratung

Telefonische Beratung 0190 / 77 54 -41: Verbraucherrecht, -42: Finanzdienstleistungen
und -43: Produkte (1,24 Euro / Minute aus dem deutschen Festnetz)

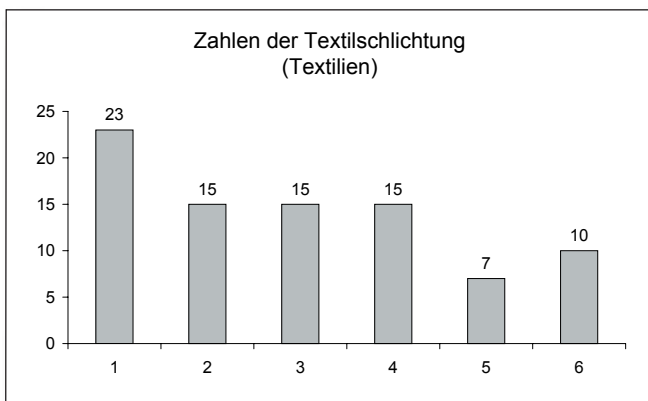
Zahlen

Gesamt

Insgesamt 53163 Verbraucher haben sich im Berichtsjahr 2004 an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewandt, um sich fachkundig beraten zu lassen. 5685 Verbraucher erreichten wir durch Vorträge in unseren eigenen Räumen und bei Kooperationspartnern wie Haus und Grund, Siedlerbund, den verschiedensten Schulen, Kindertagesstätten usw. Nicht enthalten sind die zahlreichen Besucher, die sich auf den Messen lediglich mit Informationsmaterial versorgten. Hier müssen noch einige Tausend dazugezählt werden.



Textilschlichtung



1. Die Reinigung muss den Schaden ersetzen
2. Der Schaden kann durch Nachbesserung behoben werden
3. Hersteller oder Verkäufer ist für den Schaden verantwortlich – es wird empfohlen sich über den Einzelhandel an den Hersteller zu wenden
4. Der Schaden ist im Gebrauch entstanden
5. Die Reklamation ist nicht berechtigt, da eine Veränderung nicht erkennbar oder nur geringfügig und nicht erkennbar ist
6. Schaden kann im Schiedsverfahren nicht geklärt werden, es wird empfohlen ein Sachverständigengutachten einzuholen

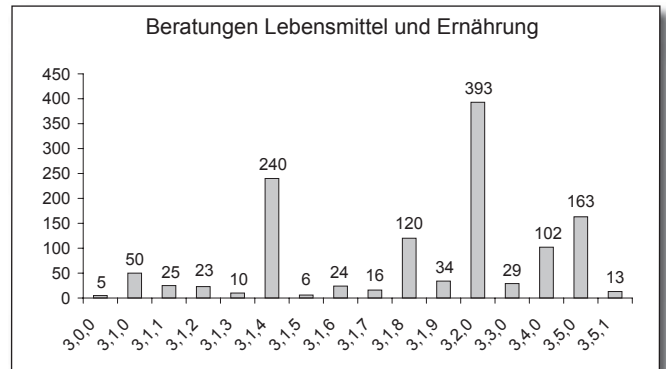
Themenschlüssel

- 1,0,0 Verbraucherrecht
 - 1,1,0 Verbraucherverträge mit gewerbl. Anbietern
 - 1,1,1 Kaufverträge
 - 1,1,2 Leasing- und Mietverträge
 - 1,1,3 Werk- und Dienstverträge
 - 1,1,4 – nicht vergeben –
 - 1,1,5 Reiseverträge
 - 1,1,6 Sonstige Verträge
 - 1,2,0 Wettbewerb
 - 1,2,1 AGB und Wettbewerbsverstöße
 - 1,2,2 Gewinnversprechen
 - 1,3,0 Medienverträge
 - 1,3,1 Festnetztelefonie
 - 1,3,2 Mobilfunktelefonie
 - 1,3,3 Internet
- 2,0,0 Finanzdienstleistungen
 - 2,1,0 Versicherungen
 - 2,1,1 Personenversicherungen
 - 2,1,2 Sachversicherungen
 - 2,1,3 Kfz-Versicherung
 - 2,1,4 BU-Check
 - 2,2,0 Altersvorsorge
 - 2,2,1 Riester privat
 - 2,2,2 Betriebliche AV
 - 2,2,3 Allgemein AV
 - 2,2,4 Riester Basisberatung
 - 2,3,0 Geld- und Zahlungsverkehr
 - 2,3,1 Girokonto, Kredite etc.
 - 2,3,2 Schuldenprävention
 - 2,4,0 Bauen
 - 2,4,1 Bauverträge
 - 2,4,2 Baufinanzierung
 - 2,5,0 Schuldnerberatung (ausschließl. Kreis SE)
- 3,0,0 Lebensmittel und Ernährung
 - 3,1,0 Lebensmittelsicherheit und Qualität
 - 3,1,1 GA Fleischqualität
 - 3,1,2 Seniorenernährung
 - 3,1,3 GA Fairer Handel
 - 3,1,4 GA Kinderernährung
 - 3,1,5 Fit Kid
 - 3,1,6 Nähe schafft Vertrauen
 - 3,1,7 GA Funktionelle Lebensmittel
 - 3,1,8 Nahrungsergänzungsmittel / Schlankheitsmittel / neuart. Lebensmittel
 - 3,1,9 Trendgetränke
 - 3,2,0 GA Lebensmittelkennzeichnung / -recht / -überwachung
 - 3,3,0 Preise / Kosten der Ernährung
 - 3,4,0 Ernährungsphysiologie
 - 3,5,0 Sonstiges
 - 3,5,1 Vogelgrippe

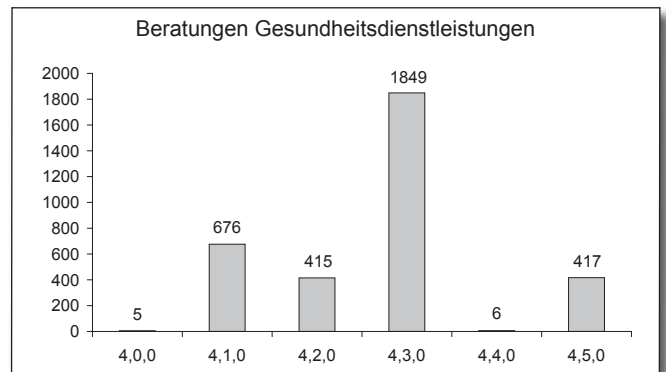
- 4,0,0 GDL
 - 4,1,0 Krankenkassenwahl
 - 4,2,0 Zahnärztliche Beratung (Kooperation ZK)
 - 4,3,0 Projekt Patientenberatung
 - 4,4,0 Projekt Pflegeberatung (ausschließl. Kreis OH)
 - 4,5,0 Sonstiges
- 5,0,0 Produkte
 - 5,1,0 Produktinformation
 - 5,1,1 Kosmetik
 - 5,2,0 Produktsicherheit
 - 5,3,0 Nachhaltigkeit
 - 5,4,0 Dienstleistungen
- 6,0,0 Energie
 - 6,1,0 Heizungstechnik
 - 6,2,0 Baulicher Wärmeschutz
 - 6,3,0 Alternative Energien
 - 6,4,0 Heizkostenabrechnung
 - 6,5,0 Energiesparen
 - 6,6,0 Sonstiges
- 7,0,0 EVZ
- 8,0,0 Sonstiges

Fragestellungen, für die die VZ keine Zuständigkeit hat (Arbeitsrecht, Familienrecht, Nachbarschaftsrecht, Ernährung kranker Menschen, etc.)

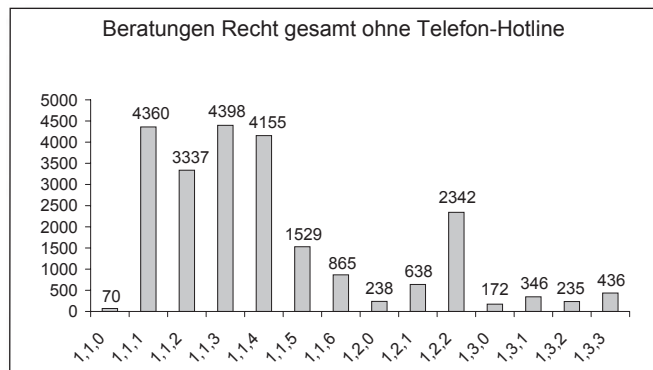
Lebensmittel und Ernährung



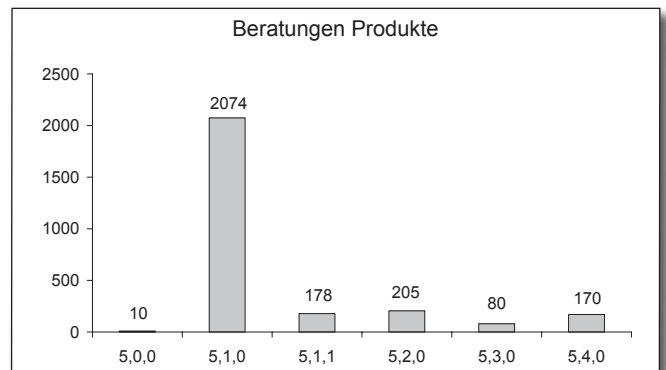
Gesundheitsdienstleistungen



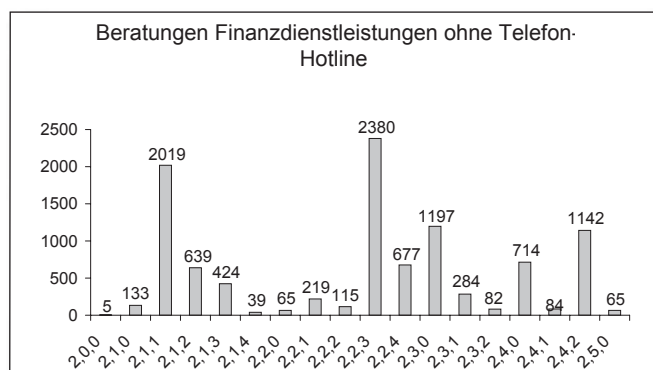
Recht



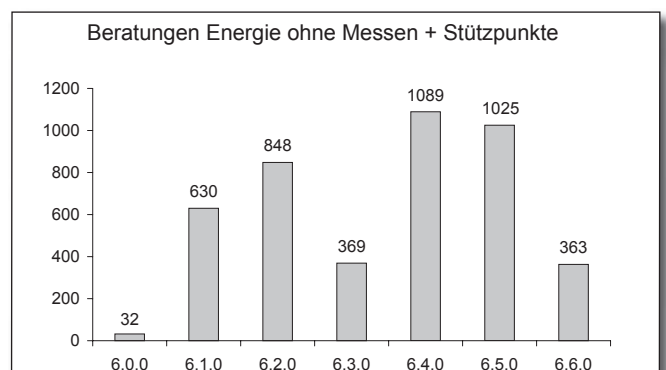
Produkte



Finanzdienstleistungen



Energie



Anhang

Vorstand

Vorsitzende:

Siglinde Porsch

Stellvertretende Vorsitzende:

Rolf Teucher, Prof. Dr. Eberhard Dall'Asta

Beisitzer/innen:

Brita Schmitz-Hübsch, Peter Beushausen, Hans Joachim Grote, Hans-Peter Küchenmeister, Uwe Jancke, Andreas Beran

Beratende Mitglieder:

Jochem Schlotmann, Petra Oschadléus

Beirat

Vorsitzender:

Jochem Schlotmann

Stellvertretende Vorsitzende:

Jutta Selk

Beisitzer:

Heidrun Clausen, Dr. Petra Schulze-Lohmann, Dr. Hartmut Euler, Dietmar Funk, Detlef Matthiessen, Prof. Dr. Klaus Hesse, Prof. Dr. Klaus Kruber, Werner Kalinka, Siegrid Tenor-Alschausky, Heinz-Günter Hergesell

Ehrenvorsitzender

Günter Meyer-Betty

Mitgliedsverbände

a) Verbrauchergemeinschaften

- Verbrauchergemeinschaft Bad Segeberg e. V.
- Verbrauchergemeinschaft Kreis Steinburg, Itzehoe
- Verbrauchergemeinschaft Kreis Stormarn e. V., Bad Oldesloe
- Verbrauchergemeinschaft Lübeck e. V.
- Verbrauchergemeinschaft Neumünster
- Verbrauchergemeinschaft Schleswig e. V.

b) Verbände auf Landesebene

- Arbeitsgemeinschaft für zeitgemäßes Bauen e. V., Kiel
- Bündnis 90/Die Grünen, Landesverband Schleswig-Holstein, Kiel
- co op Schleswig-Holstein eG., Kiel
- Deutscher Familienverband, Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Husum
- Deutscher Frauenring e. V., Landesverband Schleswig-Holstein, Eutin
- Deutscher Hausfrauenbund e. V., Landesverband Schleswig-Holstein, Kiel
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Kiel
- Deutscher Siedlerbund, Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Neumünster
- Kieler Frauenbildungsverein e. V., Kiel

- CDU Landesverband Schleswig-Holstein, Kiel
- FDP Landesverband Schleswig-Holstein, Kiel
- Hausfrauen-Union e. V., Landesverband Schleswig-Holstein, Wrist
- LandesFrauenRat Schleswig-Holstein e.V., Kiel
- Landesverband Freier Wohnungsunternehmen Hamburg/Schleswig-Holstein/Mecklenburg-Vorpommern e. V., Henstedt-Ulzburg
- Landfrauenverband, Landesverband Schleswig-Holstein e. V., Kiel
- Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft e. V., Kiel
- Sozialverband Deutschland e. V., Kiel
- Schleswig-Holsteinischer Heimatbund e. V., Molfsee
- SPD Landesverband Schleswig-Holstein, Kiel
- Verband Schleswig-Holsteinischer Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer e. V., Kiel
- Investitionsbank Schleswig-Holstein, Kiel
- Zahnärztekammer Schleswig-Holstein, Kiel
- Pro Bahn, Landesverband Schleswig-Holstein / Hamburg, Bad Schwartau

Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

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

Mitarbeit in Organisationen

(Ausschüsse und Beiräte)

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV), Berlin (Verwaltungsrat und diverse Netzwerkgruppen)
- Beirat der DGE, Sektion Schleswig-Holstein
- Arbeitsgemeinschaft für Vieh und Fleisch in Schleswig-Holstein
- Qualitätsausschuss der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein, Kiel
- Schlichtungsstelle Textilreinigung Schleswig-Holstein, Kiel
- Schlichtungsstelle Rundfunk- und Fernsehtechnik Schleswig-Holstein, Lübeck
- Einigungsstelle zur Beilegung von bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Lübeck

- Arbeitskreis Ernährung vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz
- Medienrat der Unabhängigen Landesanstalt für das Rundfunkwesen Schleswig-Holstein, Kiel
- Verwaltungsrat des Bundes der Steuerzahler Schleswig-Holstein e. V., Kiel
- Lenkungs-gremium der Zertifizierungsstelle der LC GmbH, Kiel (Private Kontrollstelle der Rindfleischetikettierung)
- Versicherungsombudsmann e. V. Berlin
- Interessengemeinschaft Pflegebedürftiger in Schleswig-Holstein
- Arbeitsgruppe Modellprojekt „Trägerunabhängige Beratungsstellen in Schleswig-Holstein“
- Arbeitskreis „Fairer Handel“ beim Bündnis Entwicklungspolitischer Initiativen
- EU-Arbeitsgruppe bei der Investitionsbank des Landes S.-H.
- Netzwerk „Ernährung“ in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz
- Koordinierungsstelle Schuldnerberatung Schleswig-Holstein
- Fachbeirat Gebäudepass Schleswig-Holstein

Satzung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. in der Fassung lt. Mitgliederversammlung vom 03. Juni 2004

§ 1

Name, Sitz, Aufgabenbereich

- (1) Der Verein trägt den Namen "Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.", im folgenden "VZ" genannt.
- (2) Er hat seinen Sitz in Kiel.
- (3) Er ist in das Vereinsregister des Amtsgerichts Kiel eingetragen.
- (4) Sein Aufgabenbereich erstreckt sich auf den Raum des Bundeslandes Schleswig-Holstein. Im Rahmen von Kooperationen mit anderen Verbraucherzentralen und bei Projekten kann der Aktionsraum auch auf andere Bundesländer ausgeweitet werden.
- (5) Er ist parteipolitisch und konfessionell neutral.

§ 2

Zweck und Aufgaben

- (1) Aufgabe der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ist es, als Leitstelle unter Wahrung der Selbständigkeit ihrer Mitglieder die Verbraucherarbeit im Bundesland Schleswig-Holstein zu fördern.
- (2) Der Vereinszweck wird verwirklicht insbesondere durch
 - Information und Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher über das Marktgeschehen und marktwirtschaftliches Verhalten
 - Information zu verbraucherrechtlichen Fragen sowie Produkten und Dienstleistungen
 - Vertretung der Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher
 - Durchführung von Projekten
 - Aufbau und Betrieb regionaler Beratungsstellen als Anlaufstellen zur direkten und persönlichen Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher, als Vertriebsstellen der Dienstleistungsprodukte der Verbraucherzentrale und als Kontaktstellen zur örtlichen Gesellschaft (Wirtschaft, Verwaltung, Politik).
- (3) Die VZ arbeitet eng mit verbraucherorientierten Verbänden und Organisationen sowie mit Behörden und wissenschaftlichen Institutionen zusammen.
- (4) Im Innenverhältnis stellt die VZ verbindliche Rahmenrichtlinien für die Verbraucherarbeit der von ihr unterhaltenen Beratungsstellen auf.

§ 3

Gemeinnützigkeit

- (1) Der Verein verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne des Abschnittes "Steuerbegünstigte Zwecke" der Abgabenordnung.
- (2) Der Verein ist selbstlos tätig; er verfolgt nicht in erster Linie eigenwirtschaftliche Zwecke.
- (3) Die Tätigkeit in den Organen des Vereins ist ehrenamtlich.
- (4) Mittel des Vereins dürfen nur für die satzungsmäßigen Zwecke verwendet werden. Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus den Mitteln des Vereins.
- (5) Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind, oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.

§ 4

Ordentliche Mitglieder

- (1) Ordentliche Mitglieder des Vereins können sein:
Verbraucherorganisationen sowie rechtsfähige Organisationen, zu deren Aufgaben auch die Wahrnehmung von Verbraucherinteressen gehört.
- (2) Über Aufnahmeanträge, die schriftlich zu stellen sind, entscheidet der Vorstand, über Einsprüche gegen die Vorstandsentscheidung die Mitgliederversammlung nach Anhören der vom Vorstand vorgetragenen Begründung.

§ 5

Fördernde Mitglieder

- (1) Förderndes Mitglied der VZ kann jede natürliche Person werden. Fördernde Mitglieder haben kein Stimmrecht. Sie unterstützen den Verein in seiner Arbeit durch einen Mitgliedsbeitrag, dessen Höhe von der Mitgliederversammlung zu bestimmen ist. Der Mitgliedsbeitrag wird in Form des Verbraucherpasses für ein Jahr im voraus erhoben. Die Fördernde Mitgliedschaft dauert ein Jahr. Sie verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf des jeweiligen Mitgliedsjahres schriftlich gegenüber der Geschäftsstelle gekündigt wird. Ein Anspruch auf eine anteilige Beitragserstattung besteht nicht.
- (2) Voraussetzung für den Erwerb der Fördernden Mitgliedschaft ist ein schriftlicher Aufnahmeantrag, der an den Vorstand zu richten ist. Der Vorstand entscheidet mit einfacher Mehrheit über den Aufnahmeantrag.

§ 6

Beendigung der Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft endet durch:

- (1) Auflösung bzw. Konkurs der Mitgliederorganisation;
- (2) Austritt. Die Austrittserklärung ist schriftlich an den Vorstand der VZ zu richten und ist nur zum Schluss des Kalenderjahres mit dreimonatiger Kündigungsfrist zulässig.
- (3) Ausschluss. Ein Mitglied muss durch den Vorstand ausgeschlossen werden, wenn es die Vereinspflichten grob verletzt. Nach dem Beschluss ist dem Mitglied Gelegenheit zur Äußerung binnen 3 Wochen zu geben. Gegen den Beschluss des Vorstandes kann Einspruch eingelegt werden, über den die Mitgliederversammlung endgültig entscheidet.

§ 7

Rechte und Pflichten der Mitglieder

- (1) Jedes Ordentliche Mitglied hat in der Mitgliederversammlung eine Stimme.
- (2) Jedes Mitglied hat das Recht, alle Einrichtungen der Verbraucherzentrale gegen Erwerb eines Verbraucherpasses in Anspruch zu nehmen.
- (3) Jedes Mitglied erkennt den Zweck der VZ an und bekennt sich zur Erfüllung seiner Rechte und Pflichten gemäß der Satzung.
- (4) Der Mitgliedsbeitrag ist innerhalb von 3 Wochen nach Erhalt der Beitragsrechnung zu zahlen.

§ 8 Organe

Organe des Vereins sind:
a) die Mitgliederversammlung
b) der Vorstand.

§ 9 Mitgliederversammlung

- (1) Die Mitgliederversammlung ist das höchste Organ des Vereins. Sie ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte der Ordentlichen Mitglieder vertreten ist. Bei Beschlussunfähigkeit ist der Vorstand verpflichtet, eine zweite Mitgliederversammlung mit der gleichen Tagesordnung einzuberufen. Die zweite Mitgliederversammlung kann in unmittelbarem Anschluss an die erste, nicht beschlussfähige Mitgliederversammlung durchgeführt werden. Sie ist mit Ausnahme von Beschlüssen zur Änderung der Vereinssatzung und zur Auflösung des Vereins gemäß § 18 ohne Rücksicht auf die Zahl der vertretenen Ordentlichen Mitglieder beschlussfähig. Hierauf ist in der Einladung hinzuweisen.
- (2) Die Mitgliederversammlung besteht aus den Delegierten der Ordentlichen Mitglieder. Die Mitglieder des Vorstandes und die/der Vorsitzende des Beirats nehmen in dieser Eigenschaft an der Mitgliederversammlung mit beratender Stimme teil.
- (3) Jedes Ordentliche Mitglied nach § 4 Abs. (1) entsendet zur Mitgliederversammlung je eine/einen Delegierte/Delegierten. Bei der VZ hauptberuflich Beschäftigte können nicht als Delegierte entsandt werden. Die Delegierten sind der Geschäftsstelle bis spätestens 2 Wochen vor der Mitgliederversammlung mitzuteilen. Diese Meldung ist solange gültig bis eine neue Meldung erfolgt. Das Stimmrecht ist nicht übertragbar. An der Mitgliederversammlung dürfen weitere nicht-stimmberechtigte Angehörige der Ordentlichen Mitglieder und Fördernde Mitglieder als Gäste teilnehmen.
- (4) Das Stimmrecht ergibt sich aus § 7 Abs. (1) der Satzung. Es ruht, solange das Mitglied wesentlichen Vereinspflichten nicht nachkommt, insbesondere mit der Beitragsleistung im Verzug ist.
- (5) Die Mitgliederversammlung tagt mindestens jährlich einmal. Eine außerordentliche Mitgliederversammlung ist unverzüglich einzuberufen, wenn:
- a) der Vorstand dies beschließt oder
 - b) mindestens 1/3 der Ordentlichen Mitglieder dies verlangt.
 - c) das Interesse des Vereins es erfordert
- (6) Zu den Mitgliederversammlungen wird schriftlich durch die/den Vorsitzende/Vorsitzenden, im Fall der Verhinderung durch einen der stellvertretenden Vorsitzenden, eingeladen. Die Leitung der Versammlung obliegt der/dem Vorsitzenden, im Falle der Verhinderung einem der stellvertretenden Vorsitzenden. Die Verhinderung muss nicht nachgewiesen werden.
- (7) Einladungen zur Mitgliederversammlung sind unter Angabe der Tagesordnung abgesehen von dringenden Fällen - mindestens 4 Wochen vorher dem Vorstand und den Ordentlichen Mitgliedern zuzusenden. Der Vorstand und die Ordentlichen Mitglieder erhalten erforderliche Beratungsunterlagen mindestens 1 Woche vor der Mitgliederversammlung.
- (8) Anträge zur Tagesordnung sind mindestens 2 Wochen vor der Mitgliederversammlung schriftlich über die Geschäftsstelle der/dem Vorstandsvorsitzenden vorzulegen. Bei besonderer Dringlichkeiten können Anträge durch die Mitgliederversammlung behandelt werden, die nicht fristgerecht eingereicht waren, sofern 2/3 der anwesenden Delegierten zustimmen. Dies gilt nicht für Satzungsänderungen oder die Auflösung des Vereins.
- (9) Die Mitgliederversammlung entscheidet mit der einfachen Mehrheit der anwesenden Delegierten. § 18 bleibt unberührt. Es wird offen abgestimmt. Bei Wahlen erfolgt die Stimmabgabe geheim, wenn mindestens 1/3 der anwesenden Delegierten dies verlangt.
- (10) Über die Mitgliederversammlung ist eine Niederschrift zu fertigen und von der Versammlungsleitung, bei Verhinderung von einem der stellvertretenden Vorsitzenden und der Protokollführung zu unterzeichnen. Die Verhinderung muss nicht nachgewiesen werden. Das Protokoll soll innerhalb von 4 Wochen den Mitgliedern des Vorstandes und den Ordentlichen Mitgliedern zugestellt werden. Das Protokoll gilt als genehmigt, wenn nicht innerhalb von 4 Wochen nach Versendung Einspruch eingelegt wird. Über den Einspruch entscheidet die nächste Mitgliederversammlung.

§ 10 Aufgaben der Mitgliederversammlung

- Die Mitgliederversammlung ist zuständig für:
- a) Wahl der/des Vorsitzenden, der stellvertretenden Vorsitzenden und der Beisitzerinnen/Beisitzer
 - b) Wahl der Beiratsmitglieder gemäß § 15 Abs. (2) a)
 - c) Satzungsänderungen
 - d) Wahl der Rechnungsprüferinnen/Rechnungsprüfer und deren/dessen Stellvertreterinnen/Stellvertreter
 - e) Entgegennahme des Jahresberichtes des Vorstandes und des Berichtes der Rechnungsprüfung
 - f) Beschlussfassung über die Jahresrechnung
 - g) Entlastung des Vorstandes und der Geschäftsführung
 - h) Genehmigung des Haushaltsplanes
 - i) Festsetzung der Mitgliedsbeiträge
 - j) Entscheidung über Einsprüche gemäß § 4 Abs.(2), und § 6 Abs. (3) und § 9 Abs. (10)
 - k) Auflösung des Vereins.

§ 11 Vorstand

- (1) Der Vorstand besteht aus:
- a) der/dem Vorsitzenden
 - b) 2 stellvertretenden Vorsitzenden
 - c) 6 Beisitzerinnen/Beisitzern.
- (2) Die/der Vorsitzende und die stellvertretenden Vorsitzenden bilden den Vorstand i.S. des § 26 BGB. Sie stellen den geschäftsführenden Vorstand dar. Der geschäftsführende Vorstand vertritt die VZ im Geschäftsverkehr, soweit dies nicht auf die Geschäftsführung übertragen ist. Er ist Vorgesetzter der Geschäftsführung. Erklärungen des geschäftsführenden Vorstandes müssen von 2 Mitgliedern gemeinsam abgegeben werden.
- (3) Die/der Vorsitzende und der Vorstand haben eine Amtszeit von 4 Jahren; sie bleiben bis zur Neuwahl des Vorstandes im Amt. Scheidet während dieser Zeit ein Vorstandsmitglied aus, so findet in der nächsten Mitgliederversammlung für die verbleibende Amtszeit eine Nachwahl statt. Wiederwahl der Vorstandsmitglieder ist zulässig.

- (4) Die/der Vorsitzende, im Falle der Verhinderung einer der stellvertretenden Vorsitzenden, lädt zu den Vorstandssitzungen mit einer Frist von einer Woche unter Angabe der Tagesordnung ein. Die Verhinderung muss nicht nachgewiesen werden. Sie/er leitet die Verhandlungen des Vorstandes. Sie/er beruft den Vorstand ein, so oft es die Geschäftslage erfordert oder wenn mindestens 1/3 der Vorstandsmitglieder es schriftlich unter Angabe des zu beratenden Gegenstandes beantragen.
- (5) Der Vorstand ist beschlussfähig, wenn neben der/dem Vorsitzenden bzw. einer/einem der stellvertretenden Vorsitzenden mindestens 4 weitere Mitglieder des Vorstandes anwesend sind.
- (6) Beschlüsse werden mit einfacher Stimmenmehrheit der anwesenden Vorstandsmitglieder gefasst. Bei Stimmgleichheit zählt die Stimme der/des Vorsitzenden doppelt. Beschlüsse können auch auf schriftlichem Wege durch Umlauf gefasst werden, sofern kein Vorstandsmitglied widerspricht.
- (7) Über jede Vorstandssitzung ist eine Niederschrift zu fertigen. Die Niederschrift ist von der Protokollführung zu unterzeichnen. Das Protokoll ist innerhalb von 2 Wochen den Vorstandsmitgliedern zuzustellen. Das Protokoll gilt als genehmigt, wenn nicht innerhalb von 2 Wochen nach Versendung Einspruch eingelegt wird. Über den Einspruch entscheidet der Vorstand.
- (8) An den Sitzungen des Vorstandes nehmen mit beratender Stimme teil:
- eine/ein Vertreterin/Vertreter des für Verbraucherfragen zuständigen Ministeriums des Landes Schleswig-Holstein
 - die/der jeweilige Vorsitzende des Beirates
 - die Geschäftsführung.
- (9) In der VZ gegen Entgelt beschäftigte Personen können dem Vorstand nicht angehören.
- (10) Die Mitglieder des Vorstandes haften gegenüber dem Verein ausschließlich bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

§ 12

Aufgaben des Vorstandes

- (1) Der Vorstand ist für alle Aufgaben des Vereins zuständig, soweit sie nicht durch Satzung der Mitgliederversammlung oder der Geschäftsführung vorbehalten sind.
- (2) Der Vorstand ist insbesondere zuständig für:
- Vorbereitung der Mitgliederversammlung und Aufstellung der Tagesordnung
 - Ausführung der Beschlüsse der Mitgliederversammlung
 - Aufstellung eines Haushaltsplanes, einer Jahresrechnung und eines Jahresberichtes
 - Beauftragung eines Buch - bzw. Wirtschaftsprüfers
 - Bestellung der/des Geschäftsführerin/Geschäftsführers und der/des stellvertretenden Geschäftsführerin/Geschäftsführers
 - Berufung der Mitglieder des Beirates gemäß § 15 Abs. (2) b)
 - Aufnahme und Ausschluss von Vereinsmitgliedern
 - Zustimmung zu dem von der Geschäftsführung aufzustellenden Organisationsplan, dem Geschäftsverteilungsplan und dem Unternehmensplan
 - Beschluss über eine Geschäftsanweisung für die Geschäftsführung
 - Beschlüsse über Einsprüche gemäß § 11 Abs. (7).

§ 13

Geschäftsführung

Die Geschäftsführung besteht aus

- aus einer/einem Geschäftsführerin/Geschäftsführer oder
- aus einer/einem Geschäftsführerin/Geschäftsführer und einer/einem stellvertretenden Geschäftsführerin/Geschäftsführer.

§ 14

Aufgaben der Geschäftsführung

- (1) Der Geschäftsführung obliegen die laufenden Geschäfte des Vereins. Dazu gehören alle wiederkehrenden Maßnahmen, die zur Durchführung der Aufgaben der VZ, zur Aufrechterhaltung des Betriebes, zur Überwachung und Instandsetzung der Anlagen notwendig sind, insbesondere auch die Vorbereitung und Durchführung des Haushaltsplanes. Die Geschäftsführung ist für alle Personalangelegenheiten zuständig. § 11 Abs. (2) Satz 3 bleibt unberührt.
- (2) Die Geschäftsführung unterrichtet den Vorstand laufend über alle wichtigen Angelegenheiten des Vereins; sie nimmt an den Vorstandssitzungen mit beratender Stimme teil.
- (3) Die Geschäftsführung bereitet die Beschlüsse des Vorstandes vor und führt sie aus.
- (4) Die Geschäftsführung stellt einen Organisationsplan, einen Geschäftsverteilungsplan und die jährlichen Unternehmenspläne auf und legt diese dem Vorstand zur Genehmigung vor.
- (5) Die Geschäftsführung stellt zur innerbetrieblichen Organisation und zum inneren Betriebsablauf eine allgemeine Geschäftsanweisung auf.
- (6) Die Zuordnung von Aufgaben im Innenverhältnis der Geschäftsführung regelt die Geschäftsanweisung für die Geschäftsführung.

§ 15

Beirat

- (1) Ein Beirat berät den Vorstand in allen wichtigen Fragen der Verbraucherarbeit. Der Beirat wirkt als Bindeglied zwischen der VZ und anderen politischen, wirtschaftlichen und sozialen Entscheidungsträgern.
Der Beirat unterstützt den Vorstand in folgenden Angelegenheiten:
- Wahrung der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher
 - Wahrnehmung von Verbraucherinteressen in den Bereichen Verbraucherrecht, Produktsicherheit, Nachhaltigkeit und Gesundheitsschutz
 - Recht der Verbraucherinnen und Verbraucher auf Information, Beratung und Bildung
 - Förderung allgemeiner Verbraucherinteressen
 - Unternehmenspläne.
- (2) Dem Beirat gehören bis zu 17 Personen an und zwar
- 3 Vertreter/innen aus dem Kreis der Mitgliedsverbände der VZ, die durch die Mitgliederversammlung gewählt werden. Dabei sollen 2 Mitglieder aus dem Bereich der Landesverbände und 1 Mitglied aus dem Bereich der Verbrauchergemeinschaften kommen.
 - Bis zu 10 Mitglieder, die vom Vorstand berufen werden, aus folgenden Bereichen:
 - Vertreter/innen aus gesellschaftlich relevanten Gruppen
 - Vertreter/innen aus politischen Parteien
 - Vertreter/innen aus dem Bereich der kommunalen Spitzenverbände

- c) Bis zu 3 Vertreter/innen der Landesregierung Schleswig- Holstein, die nach Konsultation zwischen der VZ und dem für die institutionelle Förderung zuständigen Landesministerium entsandt werden.
- d) 1 Vertreter/in der Deutschen Gesellschaft für Ernährung.
- (3) Die Amtszeit für die Mitglieder beträgt 4 Jahre. Die Wiederwahl bzw. Wiederberufung ist zulässig.
- (4) Der Beirat wählt aus seiner Mitte eine/n Vorsitzende/n und eine/n Stellvertreter/in.
- (5) Der Beirat tagt mindestens zweimal jährlich. Weitere Sitzungen sind abzuhalten, wenn dies vom Beirat beschlossen oder von 1/3 der Beiratsmitglieder schriftlich verlangt wird.
- (6) Zu den Sitzungen wird von der/dem Vorsitzenden, im Verhinderungsfall von der Stellvertretung, im Benehmen mit dem geschäftsführenden Vorstand, eingeladen.
- (7) Zu den Beiratssitzungen ist mit einer Frist von mindestens 3 Wochen schriftlich, nach Möglichkeit unter Beifügen der Sitzungsunterlagen, einzuladen.
- (8) Der Beirat kann zur Diskussion von Fachfragen Dritte als Berater hinzuziehen.
- (9) Dem geschäftsführenden Vorstand ist Gelegenheit zu geben, an den Sitzungen des Beirates teilzunehmen. Die Geschäftsführung der VZ führt die Geschäfte des Beirates und nimmt an den Beiratssitzungen mit beratender Stimme teil.
- (10) Der Beirat beschließt mit einfacher Mehrheit, Minderheitsvoten können bekannt gegeben werden.
- (11) Die Arbeit im Beirat ist ehrenamtlich.

§ 16

Geschäfts- und Kassenführung

- (1) Die finanziellen Mittel des Vereins sind nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Haushaltsführung zu verwalten.
- (2) Der Vorstand stellt einen Haushaltsplan auf und legt ihn der Mitgliederversammlung zur Genehmigung vor.
- (3) Die Geschäftsführung führt die laufenden Geschäfte der VZ gemäß § 14. Sie ist für die Buch- und Kassenführung verantwortlich.

§ 17

Wahlen

- (1) Der Vorstand wird auf die Dauer von 4 Jahren gewählt; Wiederwahl ist zulässig (siehe auch § 11 Abs. (3)). Die Wahl der/des Vorsitzenden des Vereins sowie die Wahl von 3 Beisitzerinnen/ Beisitzern finden in einem Wahljahr statt; die Wahl der/des stellvertretenden Vorsitzenden und die Wahl der weiteren 3 Beisitzerinnen/Beisitzern finden in dem auf das Wahljahr der/des Vorsitzenden folgenden übernächsten Jahr statt.
- (2) Die Rechnungsprüfung wird auf 4 Jahre gewählt. Wiederwahl ist zulässig.
Zur Rechnungsprüfung werden 2 Rechnungsprüferinnen/ Rechnungsprüfer und 2 stellvertretende Rechnungsprüferinnen/Rechnungsprüfer gewählt.
Die Wahl der/des Rechnungsprüferin/Rechnungsprüfers findet im Wahljahr der/des Vereinsvorsitzenden; die Wahl der/des stellvertretenden Rechnungsprüferin/Rechnungs- prüfers im Wahljahr der/des stellvertretenden Vorsitzenden statt.
- (3) Vorstand und Rechnungsprüfung bleiben bis zur Neuwahl im Amt.
- (4) Gewählt ist, wer die meisten Stimmen der anwesenden Delegierten auf sich vereint.
- (5) Vorstandsmitglieder und Rechnungsprüferinnen/Rechnungsprüfer können mit einer Mehrheit von 2/3 der anwesenden Delegierten abgewählt werden.

§ 18

Änderung der Vereinssatzung, Auflösung des Vereins

- (1) Die Änderungen der Vereinssatzung sowie die Auflösung des Vereins können nur mit einer Stimmenmehrheit von 3/4 der anwesenden Delegierten beschlossen werden. Es müssen mindestens die Hälfte der Ordentlichen Mitglieder vertreten sein.
- (2) Im Falle der Beschlussunfähigkeit ist frühestens nach 2 Wochen, spätestens innerhalb von 6 Wochen eine neue Mitgliederversammlung einzuberufen, die ohne Rücksicht auf die Zahl der vertretenden Vereinsmitglieder beschlussfähig ist und über Satzungsänderungen sowie die Auflösung des Vereins mit einfacher Stimmenmehrheit der anwesenden Delegierten beschließen kann. Hierauf ist in der Einladung hinzuweisen.
- (3) Bei Auflösung des Vereins oder bei Wegfall des in der Satzung niedergelegten Zweckes fällt das Vermögen an das Land Schleswig-Holstein zur Verwendung für gemeinnützige Zwecke im Sinne von § 2 dieser Satzung.

§ 19

Geschäftsjahr

Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

§ 20

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand im Mitgliedschaftsverhältnis ist Kiel.

§ 21

Inkrafttreten

Die Satzung tritt mit dem Tage der Verabschiedung in Kraft.

Beratungsstellen in Schleswig-Holstein

Landesgeschäftsstelle

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

Bergstraße 24
24103 Kiel
Telefon 0431/59099-0
Telefax 0431/59099-77
E-Mail: info@verbraucherzentrale-sh.de
Internet: www.verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Flensburg

24939 Flensburg
Schiffbrücke 65
Telefon 0461/28604
Telefax 0461/27578
E-Mail: vb-fl@verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Heide

25746 Heide
Postelweg 4
Telefon 0481/61774
Telefax 0481/63609
E-Mail: vb-hei@verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Kiel

24103 Kiel
Bergstraße 24
Telefon 0431/51533
Telefax 0431/5578755
E-Mail: vb-kiel@verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Lübeck

23552 Lübeck
Fleischhauerstraße 45
Telefon 0451/72248
Telefax 0451/76355
E-Mail: vb-hl@verbraucherzentrale-sh.de

Beratungsstelle Norderstedt

22846 Norderstedt
Rathausallee 38
Telefon 040/5238455
Telefax 040/5282604
E-Mail: vb-nor@verbraucherzentrale-sh.de

Projekte:

Europäisches Verbraucherzentrum

24103 Kiel
Willestraße 4-6
Telefon 0431/9719350
Telefax 0431/9719360
E-Mail: evz@evz.de
Internet: www.evz.de

Schuldnerberatung Bad Segeberg

23795 Bad Segeberg
Oldesloer Straße 20
Telefon 04551/91778
Telefax 04551/92057
E-Mail: sbr-se@verbraucherzentrale-sh.de

Schuldnerberatung Kaltenkirchen

24568 Kaltenkirchen
Kirchenstraße 2
Telefon 04191/3442
Telefax 04191/85338
E-Mail: sbr-kaki@verbraucherzentrale-sh.de